

# Résumé des rôles et des responsabilités des Comités et des différents acteurs liés à ceux-ci

## LES COMITÉS DES USAGERS (CU) ET LES COMITÉS DE RÉSIDENTS (CR)

### Gardien des droits des usagers

Les CU et les CR sont des gardiens des droits des usagers. À ce titre, ils doivent :

- veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits;
- être le porte-parole des usagers (et des résidents) auprès des instances de l'établissement;
- avoir une préoccupation particulière envers les groupes d'usagers les plus vulnérables;
- promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Ce mandat est le même pour tous ces comités. Ils doivent unir leurs efforts afin de remplir efficacement celui-ci.

### LES COMITÉS DES USAGERS (CU)

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.
5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des CR et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS<sup>1</sup>.

### LES COMITÉS DE RÉSIDENTS (CR)

1. Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations.
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers hébergés ou, à la demande d'un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

- Établir les règles de fonctionnement.
- Désigner des représentants sur divers comités de l'établissement (CUCI) ou des installations (CUC), selon le cas, notamment sur le conseil d'administration d'un établissement public.
- Collaborer avec les autres partenaires du RSSS<sup>2</sup> dans le cadre de leurs fonctions.
- Voir au recrutement et à la formation des membres des comités.
- Évaluer leur performance et l'atteinte de leurs objectifs.

- En collaboration avec leur CU respectif.

- Dépenser judicieusement le budget, et ce, en lien avec les fonctions prévues dans la LSSSS.
  - Mettre en place des règles d'autorisation des dépenses et se donner des priorités (réaliser un plan d'action).
- Assurer une reddition de comptes en conformité avec la circulaire financière établissant les paramètres budgétaires relatifs aux CU.
  - Tenir une comptabilité rigoureuse des dépenses et conserver les pièces justificatives.

- En collaboration avec leur CU respectif.

### Les comités des usagers des centres intégrés (CUCI)

### Les comités des usagers continués (CUC) des CISSS<sup>3</sup> et des CIUSSS<sup>4</sup> et les CU des autres établissements

### Les comités de résidents (CR)

#### Responsabilités spécifiques

- Assurer les fonctions de représentation, de coordination et d'harmonisation auprès et au nom des CUC et des CR.
- Assurer les liens de communication avec les CUC et les CR et travailler conjointement avec ces derniers aux intérêts des usagers dans une perspective générale et territoriale et en tenant compte de l'ensemble des milieux et des missions de l'établissement.

- Assurer des liens de communication avec les CUCI et les CR, le cas échéant, et travailler conjointement avec eux aux intérêts des usagers de l'établissement.
- Accompagner et soutenir au besoin leurs CR. Un lien de complémentarité et non d'autorité doit unir ces comités.

- Assurer des liens de communication avec le CU et leur CUCI, le cas échéant, et travailler conjointement avec eux aux intérêts des usagers hébergés dans l'installation.

#### Rapport d'activités et rapport financier

- Réaliser un rapport d'activités et un rapport financier intégrant les rapports des CUC (s'il y a lieu).
- Faire une liste des enjeux prioritaires et des recommandations au conseil d'administration (CA) pour l'amélioration de la qualité.
- Acheminer les rapports au CA du CISSS ou du CIUSSS dans les délais prescrits.

- Réaliser un rapport d'activités et un rapport financier intégrant les rapports des CR, s'il y a lieu (y compris une liste des enjeux prioritaires et des recommandations pour l'amélioration de la qualité) et l'acheminer dans les délais prescrits :
  - au CUCI pour les CUC des CISSS et des CIUSSS;
  - au CA de l'établissement pour les comités des usagers des autres établissements publics;
  - au CA ou au DG, selon le cas, pour les comités des usagers des établissements privés.

- Réaliser le rapport d'activités et le rapport financier et l'acheminer au CU ou au CUC, le cas échéant.

#### Financement

- Entre le 15 000 \$ et 20 000 \$ selon la superficie de la région, la surface habitable et les distances à parcourir.

- Établissements publics et privés conventionnés : montants varient selon le cas;
- Établissements privés non conventionnés : 6 000 \$ par CU.

- Le budget du CU est majoré de 1 000 \$ pour chacun des CR fonctionnels sous son égide.

1- Loi sur les services de santé et les services sociaux.

2- Réseau de la santé et des services sociaux.

3- Centre intégré de santé et de services sociaux.

4- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS)		DIRECTION DE L'ÉTABLISSEMENT	
		Conseil d'administration (établissements publics)	Président-directeur général (PDG) (établissements publics) ET Directeur général (DG) (certains établissements publics et établissements privés)
<b>Gestion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir les priorités et les orientations nationales, établir les politiques et voir au contrôle de l'utilisation des ressources financières.</li> <li>Établir des orientations ou des directives quant au fonctionnement, au financement et au contrôle des ressources financières des Comités : <ul style="list-style-type: none"> <li>- cadre de référence relatif aux CU et CR;</li> <li>- circulaire relative aux CU et aux CR (paramètres budgétaires).</li> </ul> </li> </ul>	<p>Le CA d'un établissement administre les affaires de cet établissement et en exerce tous les pouvoirs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le CA doit notamment s'assurer : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de l'utilisation économique et efficiente des ressources humaines, matérielles et financières.</li> <li>- de la pertinence, de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des services offerts;</li> <li>- du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser le bon fonctionnement de ces Comités et informer par écrit (p. ex. , à l'aide d'affiches) chaque usager de leur existence.</li> <li>Permettre à ces comités d'utiliser un local pour leurs activités et leur donner la possibilité de conserver leurs dossiers d'une manière confidentielle.</li> </ul>
<b>Liens de communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer les liens de communication avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les établissements (selon le cas, auprès de la direction générale, de la direction de la qualité, de l'évaluation et de la performance, ou de la direction des ressources financières);</li> <li>- les organismes provinciaux qui représentent les Comités.</li> </ul> </li> <li>Accompagner au besoin, les établissements publics et privés dans leurs interventions auprès des Comités, lorsque les activités de ceux-ci ne sont pas en lien avec leurs fonctions prévues dans la LSSSS et ne sont pas conformes aux balises ministérielles (p. ex. dépenses non admissibles, reddition de comptes problématique).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer les liens de communication avec les présidents des CUCI (CISSS et CIUSSS) ou les présidents des CU (établissements non fusionnés). Un CA d'un CISSS ou d'un CIUSSS peut entretenir des liens avec les présidents des CUC ou des CR. Toutefois, il est fortement suggéré que le président du CUCI participe à ces échanges afin qu'il puisse assumer son rôle de représentation, de coordination et d'harmonisation sur l'ensemble du territoire.</li> <li>Un CA peut intervenir après de ses Comités lorsque leurs activités ne sont pas en lien avec leurs fonctions prévues dans la loi. Le CA pourrait être appelé à intervenir également dans les circonstances suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- un comité ne réalise pas sa reddition de comptes;</li> <li>- un comité effectue des dépenses non admissibles;</li> <li>- un comité vit des situations problématiques.</li> </ul> </li> <li>Conformément à leur mandat en matière de qualité, les CISSS et CIUSSS peuvent accompagner et soutenir les établissements privés de leur territoire, notamment lorsque ceux-ci éprouvent des difficultés à répondre aux exigences légales qui leur incombent en matière d'assurance qualité. Le cas échéant, les CISSS et CIUSSS peuvent assurer le suivi des mesures correctives.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le PDG d'un établissement public doit s'assurer que soit transmise au CA toute l'information que ce dernier requiert ou qui lui est nécessaire pour assumer ses responsabilités. De plus, le PDG peut entretenir des liens avec les présidents des CUC ou des CR. Toutefois, il est fortement suggéré que le président du CUCI participe à ces échanges afin que ce comité puisse assumer son rôle de représentation, de coordination et d'harmonisation sur l'ensemble du territoire.</li> <li>Dans le cas d'un établissement privé n'ayant pas de CA, les responsabilités normalement confiées au CA doivent être assumées par le titulaire du permis d'exploitation. Ce dernier doit assurer des liens de communication avec le comité de son établissement.</li> </ul>
<b>Reddition de comptes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recevoir et traiter les rapports d'activités et les rapports financiers de l'ensemble des Comités.</li> <li>Analyser ces rapports et en dégager des perspectives à l'échelle nationale aux fins d'amélioration continue de la qualité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier les rapports d'activités et les rapports financiers de ses Comités;</li> <li>Transmettre ces rapports au MSSS dans les délais prescrits;</li> <li>Fournir une réponse formelle et publique aux enjeux prioritaires et aux recommandations formulées par les CU et en assurer le suivi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le DG d'un établissement privé doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- vérifier le rapport d'activités et le rapport financier du comité de son établissement;</li> <li>- transmettre ces rapports au MSSS et au PDG du CISSS ou du CIUSSS de son territoire dans les délais prescrits, le cas échéant;</li> <li>- fournir une réponse formelle et publique aux enjeux prioritaires et aux recommandations du comité et en assurer le suivi.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Financement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allouer des budgets : <ul style="list-style-type: none"> <li>- à tous les établissements publics pour le financement de leurs comités respectifs et des comités des établissements privés non conventionnés;</li> <li>- aux établissements privés conventionnés pour le financement de leurs comités respectifs.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les établissements (publics et privés) doivent accorder à leurs comités respectifs les budgets annuels, conformément aux paramètres de la circulaire financière sur le sujet.</li> <li>Les établissements publics intégrés doivent également verser les allocations budgétaires aux établissements privés non conventionnés (à partir des montants accordés par le MSSS) pour le financement de leurs comités respectifs.</li> </ul>	