

CU
Hôpital
Marie-Clarac
DES SOEURS DE CHARITÉ DE SAINTE-MARIE



COMITÉ
des
USAGERS





MANDAT

Mandat du comité

- Gardien des droits des usagers
- Principes guidant son action :
 - Intérêt des usagers
 - Autonomie dans l'exercice de son mandat
 - Respect de la confidentialité
 - Partenariat avec l'établissement
 - Représentativité de l'ensemble des usagers desservis par l'établissement

Durée du mandat

- Le mandat des membres du comité des usagers est de trois ans
- Ce mandat est renouvelable

Composition du comité

- Au moins cinq membres élus par les usagers de l'établissement
- La majorité des membres doivent être des usagers. Si impossible, élection de toute personne de leur choix ne travaillant pas pour l'établissement



COMITÉ des USA



RÔLE

Les quatre fonctions légales du comité des usagers

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Le comité des usagers doit entre autres :

- Connaître les droits et les obligations des usagers
- Connaître le processus de plainte et s'assurer qu'il est disponible aux usagers
- Faire connaître aux usagers le rôle et les fonctions du comité des usagers
- S'assurer que l'information écrite concernant le comité des usagers est accessible aux usagers

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

Le comité des usagers doit entre autres :

- Faire connaître à l'établissement ses observations concernant la qualité des services et les conditions de vie des usagers

Il ne revient pas au comité des usagers de corriger les situations problématiques

Il ne revient pas au comité des usagers d'organiser des loisirs ou d'en défrayer le coût

Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers et les droits d'un usager à sa demande

Le comité des usagers doit entre autres :

- Signaler à l'établissement tout manquement au respect des droits des usagers
- Recevoir et évaluer toute demande faite par les usagers au comité à l'égard du non-respect de leurs droits et intérêts
- Informer les usagers des démarches à prendre

Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris porter plainte

Le comité des usagers doit entre autres :

- Assister et accompagner, sur demande, un usager lors du dépôt d'une plainte
- Accompagner un usager qui le désire, lors d'une rencontre avec les autorités de l'établissement
- Assister un usager dans la rédaction d'une plainte s'il en a besoin



L'organisme régional d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) peut aussi aider.



FONCTIONNEMENT

Assemblées des usagers

- Tenue d'une assemblée générale annuelle de tous les usagers dans les trois mois suivant la fin de l'exercice financier
- Tenue d'une assemblée générale spéciale lorsqu'une question doit être soumise, de façon urgente, à l'ensemble des usagers

Réunions du comité des usagers

- Au moins trois réunions par année

Rapport d'activités du comité des usagers

Le comité des usagers doit soumettre chaque année un rapport d'activités :

- Au conseil d'administration de l'établissement
- À l'Agence de la santé et des services sociaux (sur demande)

Exemples de moyens pour :

- **Renseigner :**
 - Séances de formation pour les membres du comité des usagers
 - Séances d'information pour les usagers
 - Dépliant explicatif
 - Bulletins d'information
 - Visites aux chambres
- **Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie :**
 - Observations
 - Cueillette des commentaires des usagers
 - Installation d'une boîte à suggestion
 - Prendre connaissance des évaluations de la satisfaction de la clientèle
 - Visites aux chambres



MANDAT



RÔLE



FONCTIONNEMENT



HISTORIQUE du COMITÉ des USAGERS



Créé par la loi il y a une trentaine d'années
pour défendre les droits des personnes
malades dans les établissements de santé



Légitimité de la représentativité
des membres acquise via le processus
électoral



Succès dépend du respect du lien
de confiance avec les usagers

POUR INFOS
Comité des Usagers
de l'Hôpital Marie-Clarac

514.321.8800 #349



Octobre 2009