

Mémoire

Projet de loi numéro 15

Loi visant à rendre le système de santé
et de services sociaux plus efficace

Comité des usagers du centre intégré (CUCI)
de la Capitale-Nationale

Mémoire

Projet de loi numéro 15

Présenté à la Commission de la santé et des services sociaux dans le cadre des consultations sur le projet de loi n° 15, loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace

Comité des usagers du centre intégré (CUCI) de la Capitale-Nationale
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSCN)

Marie Boulanger-Lemieux, présidente
Marthe Lacroix, vice-présidente
Gaston Gamache, secrétaire-trésorier

Déposé à la Commission de la santé et des services sociaux

Mai 2023

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	3
Introduction	4
Note aux lecteurs	5
Constitution des CU et CR	5
Recommandation 1	7
Recommandation 2	7
Recommandation 3	7
Recommandation 4	8
Mode électif des membres des CU et CR	8
Recommandation 5	9
Composition des CU et des CR	9
Recommandation 6	9
Durée des mandats des membres des CU et des CR	10
Recommandation 7	10
Fonctions des CU et CR	10
Recommandation 8	11
Rapport annuel des CU et des CR	11
Recommandation 9	12
Paramètres budgétaires pour les CU et CR	12
Recommandation 10	13
Ressources intermédiaires	13
Recommandation 11	13
Droits des usagers	14
Recommandation 12	14
Comité national des usagers	14
Recommandation 13	15
Nomination des usagers aux diverses instances	15
Recommandation 14	16
Conclusion	16
Sommaire des recommandations	17
Annexe 1 Recommandation 1 : Structure proposée des comités des usagers dans le contexte du CIUSSS de la Capitale-Nationale	20

INTRODUCTION

Les comités des usagers (CU) et les comités des résidents (CR) existent depuis plusieurs années. Ils sont des instances prévues par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), afin de s'assurer que les usagers qui ont ou ont eu recours aux services du réseau de la santé et des services sociaux soient respectés dans leur dignité et leurs droits.

Les membres de ces comités sont des usagers, des résidents, des proches, ou des personnes bienveillantes qui s'impliquent bénévolement. Chaque comité est autonome et l'intérêt des usagers guide chacune de leurs actions.

Les principales fonctions des comités des usagers et des résidents sont :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers;
- Évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Sur le territoire du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale, il y a :

- 1 comité des usagers du centre intégré (CUCI);
- 10 comités des usagers ayant chacun ses spécificités;
- 30 comités des résidents en centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD);
- 5 comités des résidents pour la clientèle jeunesse.

Le comité des usagers du centre intégré (CUCI) est responsable de l'ensemble des comités des usagers et de résidents du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Il assure une représentativité équitable des comités, des usagers et de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Les commentaires et recommandations formulées le sont dans le contexte des comités des usagers et des comités des résidents du CIUSSS de la Capitale-Nationale et des services actuels qui sont dispensés par le CIUSSS de la Capitale-Nationale.

NOTE AUX LECTEURS

Dans le texte, lorsqu'une référence est faite aux **comités des usagers dits de Mission ou aux missions des comités**, le mot **Mission** fait référence aux programmes de services spécialisés et de réadaptation visant un ensemble particulier ou un sous-ensemble particulier de la clientèle des services de santé et de services sociaux.

CONSTITUTION DES CU ET CR

143. Un comité des usagers est institué pour chaque établissement de Santé Québec.

144. Lorsqu'un établissement de Santé Québec offre des services à des usagers qui sont hébergés dans ses installations, un comité des résidents est institué dans chacune des installations où ces usagers sont hébergés.

Les comités des usagers, par l'accompagnement qu'ils font auprès des usagers, sont des partenaires incontournables pour l'amélioration des soins et des services. Les comités des usagers dits de *Mission* ont développé au fil des années une connaissance fine des enjeux liés à leur clientèle, et ce, aux bénéfices des usagers.

La formulation de l'article 143 du PL NO 15 entraîne un recul important du nombre de comités des usagers qui agiront auprès de la population. À l'exception des services d'hébergement et de soins de longue durée pour lesquels des comités des résidents sont maintenus (article 144), la spécificité des autres ensembles qui sont compris dans les services de santé et les services sociaux tels que décrits à l'article 3, à savoir les services communautaires, les services hospitaliers, les services de protection de la jeunesse et les services de réadaptation, ne sont plus représentés spécifiquement.

Si l'approche actuellement proposée d'un seul comité des usagers au niveau de l'établissement était maintenue, le CUCI a de très grandes réserves quant à son fonctionnement, sa pertinence et sa pérennité. Le premier obstacle est le faible nombre de personnes qui en ferait partie.

Au niveau du fonctionnement, l'article 146 indique qu'il serait composé d'au moins cinq usagers et d'un représentant désigné par et parmi chacun des comités des résidents. Par exemple, pour la Capitale-Nationale, on retrouverait un minimum de six personnes, ce qui est bien peu pour remplir les fonctions qui lui sont confiées auprès d'une population diversifiée sur un vaste territoire.

La composition de ce comité des usagers créerait également une perte importante d'expertise développée par les comités des usagers actuels. La pertinence des interventions pour les usagers aux problématiques diverses sera questionnable. Avec un très faible nombre d'usagers composant le comité des usagers par rapport à la situation actuelle, la connaissance des différents ensembles des services de santé et des services sociaux sera difficile à obtenir, voire impossible, empêchant ainsi le comité des usagers de remplir les fonctions qui sont décrites dans le PL NO 15.

Avec les difficultés de fonctionnement et la non-représentativité des différents segments d'usagers, la pérennité d'une telle structure est menacée.

Afin d'assurer une proximité avec les diverses clientèles et permettre une représentativité des usagers, le CUCI croit fermement que les comités des usagers de Mission doivent être explicitement prévus dans le PL NO 15, que les particularités des régions qui composent les établissements doivent être reconnues dans le découpage des comités et que les usagers de langue anglaise y trouvent la place qu'ils ont actuellement. La structure actuelle des comités des usagers au CIUSSSCN est :

- Centre jeunesse
- Santé mentale
- Réadaptation en déficience intellectuelle ou du trouble du spectre de l'autisme
- Communautaire et comités des résidents CHSLD – Vieille Capitale
- Communautaire et comités des résidents CHSLD - Charlevoix
- Réadaptation en dépendance
- Réadaptation physique
- Langue anglaise et comités des résidents CHSLD
- Communautaire et comités des résidents CHSLD – Québec Nord
- Communautaire et comités des résidents CHSLD - Portneuf

La structure actuelle du volet Communautaire requiert une réflexion en lien avec les comités des usagers actuels considérant la diversité des problématiques de première ligne qui y sont traitées et le regroupement des services par compétence et non par installation que nous retrouvons au CIUSSSCN. Les comités des usagers devraient être structurés pour refléter les parcours de soins établis par l'établissement. Ainsi, les services de première ligne d'un ensemble de soins et services pourraient être attachés au comité des usagers de la mission concernée qui est déjà en lien avec les services spécialisés de la mission. Cette approche permettrait aux usagers d'identifier plus facilement le comité des usagers à contacter et pour le comité des usagers de mettre en valeur son expertise de la mission pour tout le continuum de soins de sa mission.

La possibilité de créer des sous-comités devrait être maintenue pour assurer une efficacité des comités des usagers.

Compte tenu de l'importance du volet Aînés dans la population et des différents services qui leur sont offerts, dont les soins à domicile, les services spécialisés, les centres d'hébergement et de soins de longue durée, il est proposé de créer une nouvelle mission Soutien à l'autonomie des personnes âgées (« SAPA ») de laquelle pourrait relever les comités des résidents et un ou quelques sous-comités dédiés aux autres services.

Le redécoupage proposé du volet Communautaire laisserait les usagers des services généraux sans rattachement précis à un comité des usagers. Il aurait lieu d'ajouter un comité des usagers pour cette catégorie d'usagers. Au fil du temps, comme les soins et services de santé évoluent, il faudrait que le réflexe soit développé afin qu'aucun groupe d'usagers ne reste orphelin et qu'en tout temps un usager puisse facilement identifier le comité des usagers qui peut l'aider dans la défense de ses droits.

Afin de favoriser les échanges d'enjeux, de bonnes pratiques et de ressources entre tous les comités, le CUCI favorise le maintien d'un comité des usagers au niveau de l'établissement auquel participerait un représentant de chacun des comités des usagers de l'établissement. Ce comité devrait également être en lien avec une instance de l'établissement afin d'assurer la fluidité de la circulation des enjeux pouvant être observés.

Recommandation 1

Reconnaître les comités des usagers de Mission, les particularités des régions qui composent les établissements et les usagers de langue anglaise.

(Voir Annexe 1 - Proposition pour le CIUSSSCN)

Recommandation 2

Faire disparaître les comités des usagers liés à la mission Communautaire. Redéfinir le mandat des comités des usagers de Mission en fonction des parcours de soins de l'établissement en regroupant les services de première ligne et les services spécialisés liés à la Mission. Créer des comités des usagers pour les services de première ligne qui ne peuvent être regroupés dans les missions actuelles.

Recommandation 3

Créer une nouvelle mission Soutien à l'autonomie des personnes âgées de laquelle pourrait relever les comités des résidents et un ou quelques sous-comités des usagers dédiés aux autres services de la trajectoire aînés.

Recommandation 4

Maintenir un comité des usagers au niveau de l'établissement regroupant un représentant de chacun des comités des usagers de Mission et des comités des usagers des régions et le mettre en lien avec une instance de l'établissement.
(Voir Annexe 1 - Proposition pour le CIUSSSCN)

MODE ÉLECTIF DES MEMBRES DES CU ET CR

146. Le comité des usagers d'un établissement se compose d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement et d'un représentant désigné par et parmi chacun des comités des résidents.

Tout comité des résidents se compose d'au moins trois membres élus par les résidents.

Le mode électif des membres des comités des usagers et des comités des résidents permet une participation citoyenne, mais n'est pas toujours approprié pour les constituer, et ce, particulièrement au niveau des comités des résidents. La réalité nous montre que c'est souvent la sollicitation auprès de personnes connues ou référées qui permet de recruter de nouveaux membres. C'est d'ailleurs l'approche recommandée par les experts en recrutement de bénévoles.

De plus, pour les comités des résidents, le roulement des membres n'est pas à négliger compte tenu du départ de résidents en cours de terme lorsque leur condition médicale évolue ou du départ d'un membre lors du décès de son proche. Ces départs, s'ils ne sont pas remplacés rapidement, peuvent mettre en péril la pérennité des comités des résidents.

Le mode électif requiert également la tenue d'une assemblée générale annuelle, événement peu ou pas couru pour certains comités des usagers et comités des résidents.

Le CUCI croit qu'une approche de nomination des membres devrait être prévue en plus du mode électif. Le règlement intérieur de Santé Québec devrait prévoir une approche de nomination des membres par résolution lors d'une rencontre régulière de chacun des comités des usagers et des comités des résidents permettant ainsi le remplacement de membres démissionnaires en temps opportun.

Recommandation 5

En plus du mode électif, prévoir dans le règlement intérieur de Santé Québec une approche de nomination par résolution lors d'une rencontre régulière tenue par les comités des usagers ou les comités des résidents afin de pourvoir les postes vacants en cours de terme.

COMPOSITION DES CU ET DES CR

147. La majorité des membres d'un comité des usagers doit être formée d'usagers; celle d'un comité des résidents, de résidents.

Lorsqu'il est impossible de former une telle majorité, les usagers ou les résidents peuvent élire toute autre personne de leur choix pourvu que cette personne ne travaille pas pour Santé Québec ou n'exerce pas sa profession au sein de l'établissement.

L'exigence d'avoir une majorité d'usagers sur un comité des usagers et une majorité de résidents sur un comité des résidents peut être problématique dans certaines situations et particulièrement pour les comités des résidents. Malgré la possibilité énoncée dans le deuxième paragraphe, ça ne met pas en valeur la contribution de tous les proches aidants et de toutes les personnes bienveillantes qui acceptent de poursuivre leur contribution à la défense des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité de vie des usagers après le départ de leur proche.

L'article 147 devrait être modifié afin d'enlever l'exigence de majorité de résidents, de prévoir l'alternative au mode électif comme mentionné au point précédent et de mettre de l'avant que les comités des usagers et les comités des résidents doivent être composés d'usagers, de résidents, de proches aidants et de personnes bienveillantes désirant contribuer à la mission des comités. Le CUCI est en accord avec l'exclusion comme membre des CU et CR des personnes travaillant pour Santé Québec ou au sein de l'établissement.

Recommandation 6

Modifier l'article 147 pour nuancer l'exigence d'une majorité d'usagers ou de résidents comme membre et prévoir l'alternative au mode électif tel que décrit à la recommandation 5.

DURÉE DES MANDATS DES MEMBRES DES CU ET DES CR

148. Le mandat des membres du comité des usagers et des membres de tout comité des résidents ne peut excéder trois ans.

L'exigence d'une durée maximale de trois ans à titre de membre d'un CU ou d'un CR n'est pas plausible. Il n'est pas opportun ni efficace pour le bon fonctionnement des comités de restreindre le mandat d'un membre à une période aussi courte sans renouvellement possible. Il est cependant indiqué d'introduire un nombre de renouvellements maximum pour un membre avec une possibilité de prolongation en cas de circonstances particulières par exemple, éviter la dissolution d'un comité par le départ de ce membre ou permettre de terminer un projet du comité pour lequel le membre est un pilier.

Lors de la mise en place de la nouvelle structure de Santé Québec, il sera important de préciser que la durée des mandats débute au jour 1 de Santé Québec, et ce, peu importe le nombre d'années d'implication que les membres peuvent avoir eu antérieurement. Afin de préserver l'expertise des comités des usagers et des comités des résidents, il devra être demandé aux comités des usagers et aux comités des résidents d'établir un calendrier de renouvellement des membres afin que tous les mandats ne se terminent pas la même année.

Recommandation 7

Modifier l'article 148 pour permettre la possibilité de trois mandats de trois ans pour un membre avec une possibilité de prolongation en cas de circonstances particulières.

FONCTIONS DES CU ET CR

149. Un comité des usagers ou un comité des résidents exerce les fonctions suivantes :

1° à l'égard des usagers ou, selon le cas, des résidents :

b) promouvoir l'amélioration de la qualité de leurs conditions de vie.

L'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et des résidents est vraiment au cœur de l'action des CU et des CR. Afin de porter le message des usagers et des résidents, énoncer des suggestions, participer à la révision de projets mis de l'avant par l'établissement, les comités des usagers et les comités des résidents

doivent avoir accès à une personne responsable du secteur de leur mission dans l'établissement ou l'installation, selon le cas.

Pour favoriser le bon fonctionnement des comités, le président-directeur général de l'établissement devrait désigner systématiquement une personne responsable pour chacun des comités des usagers et des comités des résidents, personne qui a une expertise dans la mission du comité. À la demande du comité, cette personne serait invitée à participer aux rencontres en fonction des sujets discutés. Cette personne pourrait également solliciter la participation des membres du comité pour la révision de projets de son secteur ou participer à des comités de travail de l'établissement.

Recommandation 8

Modifier l'article 151 pour inclure une exigence à l'effet que le président-directeur général de l'établissement doit identifier une personne responsable ayant l'expertise de la mission, et ce, pour chacun des comités des usagers et des résidents.

RAPPORT ANNUEL DES CU ET DES CR

150. Le comité des usagers d'un établissement soumet chaque année un rapport d'activités au comité national des usagers. Tout comité des résidents soumet un tel rapport au comité des usagers duquel il relève.

Il est à propos que les comités des résidents soumettent leur rapport au comité des usagers duquel il relève. Le CUCI s'interroge toutefois sur le manque de lien entre les comités des usagers et l'établissement dans lequel il se trouve en n'y transmettant aucun rapport.

Le CUCI s'interroge également sur la cohérence des fonctions de chacune des instances afin que la reddition de comptes se fasse au bon endroit. D'une part, une des fonctions des comités des usagers est la défense des droits des usagers, mais il n'y a aucune fonction liée aux droits des usagers pour le comité national des usagers. D'autre part, les comités de vigilance, autant au niveau de l'établissement qu'au niveau national, ont une responsabilité en lien avec le respect des droits des usagers, mais les comités des usagers ne leur font aucune reddition de comptes.

Recommandation 9

Modifier l'article 150 afin que les comités des usagers transmettent leur rapport d'activités au comité national des usagers, au conseil d'établissement et à son comité de vigilance et de la qualité.

PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES POUR LES CU ET CR

152. Le ministre peut déterminer des orientations et des paramètres budgétaires propres à favoriser l'harmonisation des pratiques des comités des usagers et des comités des résidents, l'utilisation optimale du financement qui leur est destiné et leur bon fonctionnement.

Les comités des usagers et les comités des résidents sont composés de personnes qui agissent bénévolement, qui ne sont pas à temps plein pour mener à bien les activités de leur comité et qui n'ont pas toujours l'expertise juridique pour répondre adéquatement aux demandes des usagers.

Afin de supporter les comités dans la réalisation de leur mission, le cadre de référence ainsi que le cadre budgétaire devraient être ajustés afin de permettre le financement adéquat de personnes-ressources ayant l'expertise en lien avec la mission du comité, et ce, en conservant la possibilité d'avoir une personne-ressource pour les activités administratives.

De plus, le niveau des budgets alloués devrait être revu pour tenir compte de l'augmentation des coûts, de l'étendue des territoires à desservir, de la diversité des clientèles, des services offerts aux usagers, de l'ajout de clientèles émergentes, de la multiethnicité, de l'ajout de nouvelles structures ou installations et permettre la mise en place de moyens de communication adaptés aux réalités actuelles. Le financement devra également être revu en fonction des nouveaux mandats proposés pour les comités des usagers et conserver un lien (pourcentage) avec le financement des établissements qu'ils desservent.

Les comités des usagers et les comités des résidents devraient avoir la possibilité de conserver leurs surplus et pouvoir mettre de l'avant des projets visibles aux bénéficiaires des usagers et des résidents en collaboration avec les Fondations et les installations de l'établissement.

Recommandation 10

Revoir le cadre budgétaire et le cadre de référence afin que les comités des usagers et les comités des résidents aient les leviers financiers et opérationnels pour réaliser leurs fonctions.

RESSOURCES INTERMÉDIAIRES

463. Est une ressource intermédiaire toute ressource exploitée par une personne physique comme travailleur autonome, par une personne morale ou par une société de personnes ayant conclu une entente avec Santé Québec pour participer au maintien ou à l'intégration dans la communauté d'usagers par ailleurs inscrits aux services de l'un de ses établissements en leur procurant un milieu de vie adapté à leurs besoins et en leur fournissant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition.

Le CUCI s'interroge sur le rôle des comités des usagers pour les usagers bénéficiant des services d'une ressource intermédiaire.

Une ressource intermédiaire peut être considérée comme une entité privée ce qui peut induire que les comités des usagers d'un établissement n'ont pas de lien avec ces usagers, mais l'article 463 mentionne deux éléments importants qui entraînent le questionnement. Premièrement, il doit y avoir une entente entre la ressource intermédiaire et Santé Québec. Deuxièmement, l'utilisateur doit être inscrit aux services de l'un de ses établissements. Le lien de l'utilisateur avec l'établissement y est donc établi. Ainsi, comme l'utilisateur a un lien avec l'établissement, les comités des usagers auraient une responsabilité envers ces usagers pour faire valoir leurs droits et promouvoir l'amélioration de la qualité de leurs conditions de vie.

Recommandation 11

Confirmer que les usagers des ressources intermédiaires, par l'article 463, sont des usagers de l'établissement et qu'ainsi les comités des usagers doivent les considérer dans l'exercice de leurs fonctions et mettre en place des mécanismes, avec les regroupements qui représentent ces ressources intermédiaires, afin que les comités des usagers puissent entrer en contact avec les usagers.

DROITS DES USAGERS

À la lecture de la Partie 1 – Titre II – Droits relatifs aux services du PL NO 15, on note que le Chapitre II - Dossier de l'utilisateur du Titre I – Droits des usagers de la LSSSS décrivant le droit d'accès des usagers à leur dossier d'utilisateur et le droit à la confidentialité du dossier d'utilisateur, n'y a pas été reproduit. Après recherches, on constate que ces notions ont été transférées dans le Projet de Loi 3 – Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives, adoptée le 29 mars 2023 et sanctionnée le 4 avril 2023.

À la suite de ces constats, des questions se posent.

Est-ce que les comités des usagers et les comités des résidents ont toujours le mandat de défendre les droits des usagers concernant l'accès à leur dossier et la confidentialité du dossier de l'utilisateur?

Dans l'affirmative ou dans la négative, compte tenu de la multiplication des lois touchant les fonctions des comités des usagers et des comités des résidents, comment ces comités peuvent s'assurer qu'ils ont toujours le portrait global des lois qui exercent une influence sur leurs fonctions?

Recommandation 12

Ajouter une fonction au comité national des usagers afin qu'il ait la responsabilité d'informer tous les comités des usagers des changements législatifs exerçant une influence sur leurs fonctions.

COMITÉ NATIONAL DES USAGERS

69. Le comité national des usagers exerce les fonctions suivantes :

- 1° favoriser l'harmonisation des pratiques développées par les comités des usagers dans l'exercice des fonctions que leur confie la présente loi;
- 2° veiller à la surveillance de l'exercice des fonctions de ces comités.

En sus des deux fonctions exposées à l'article 69 relativement aux comités des usagers, le comité national des usagers devrait avoir comme fonction de développer et de soutenir la notoriété des comités des usagers auprès de la population en faisant la promotion au niveau provincial et en développant une identification

visuelle distinctive à être utilisée par tous les comités des usagers et des résidents de Santé Québec.

Lorsqu'il s'agit de faire connaître les droits des usagers, d'accompagner ou d'assister les usagers dans les démarches qu'il entreprend, dont la formulation de plainte, la présence des comités des usagers mérite d'être connue et mise en perspective par rapport aux autres instances prévues par le projet de loi, dont l'organisme communautaire d'assistance et d'accompagnement dans le mécanisme de plainte, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Recommandation 13

Ajouter une fonction au comité national des usagers pour faire augmenter la notoriété des comités des usagers et des comités des résidents, faire connaître leurs fonctions et développer une identification visuelle distinctive pour les comités des usagers et les comités des résidents.

NOMINATION DES USAGERS AUX DIVERSES INSTANCES

Les usagers des services de santé et de services sociaux sont présents aux diverses instances mises de l'avant par le PL NO 15 ce qui est positif pour la participation citoyenne. Toutefois, les processus de nomination devront être cohérents tout au long de la structure afin de s'assurer que les personnes choisies offrent une réelle contribution aux bénéfices collectifs des usagers.

Dans l'approche proposée pour la nomination des usagers aux différentes instances, aucun mécanisme n'est prévu afin que des liens réels existent entre les comités des usagers des établissements et les conseils d'établissement et entre les comités des usagers des établissements et le comité national des usagers.

Au niveau du comité national des usagers, un certain nombre de sièges devraient être réservés à des membres de comités des usagers des établissements. Les comités des usagers des établissements pourraient recommander une liste de membres issus de leurs rangs d'où pourraient provenir les nominations des sièges qui leur sont réservés.

Au niveau du conseil d'établissement, trois des cinq usagers prévus devraient provenir directement des membres des comités des usagers des établissements. Le

comité des usagers de l'établissement pourrait désigner les personnes qu'il désire voir nommer à ces postes.

Recommandation 14

S'assurer que le processus de nomination des usagers aux diverses instances permette aux personnes choisies une contribution aux bénéfices collectifs des usagers. Prévoir des postes au comité national des usagers ainsi qu'au conseil d'établissement dédiés spécifiquement aux membres des comités des usagers des établissements et établir un processus de nomination en incluant les recommandations des comités des usagers des établissements.

CONCLUSION

Les membres des comités des usagers et des comités des résidents du CUCI de la Capitale-Nationale endossent le mandat de Gardien des droits des usagers qui leur est confié. Les membres ne ménagent pas leur temps ni leurs efforts au service des usagers et des résidents pour que leurs droits soient respectés. En cas d'insatisfaction ou de besoins particuliers, ils les accompagnent afin que leur voix soit entendue sans peur de représailles. Ils font cheminer, à diverses instances, des dossiers probants et projets porteurs aux bénéfices collectifs des usagers et des résidents.

Les membres sont là pour les usagers et les résidents et désirent pouvoir faire plus et mieux. C'est ce qui est ressorti d'une tournée des comités des usagers de la Capitale-Nationale effectuée par l'exécutif du CUCI au cours de la dernière année. Ces rencontres ont permis de mieux comprendre la réalité et les enjeux des comités des usagers et des comités des résidents et d'en faire rapport. C'est avec cette connaissance et dans un esprit constructif que le CUCI de la Capitale-Nationale a saisi l'opportunité offerte de présenter un mémoire dans le cadre de la consultation publique du PL NO 15 afin d'exposer des recommandations qui permettront de réaliser efficacement toutes les fonctions qui leur sont confiées.

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1

Reconnaître les comités des usagers de mission, les particularités des régions qui composent les établissements et les usagers de langue anglaise.

(Voir Annexe 1 - Proposition pour le CIUSSS CN)

Recommandation 2

Faire disparaître les comités des usagers liés à la mission Communautaire. Redéfinir le mandat des comités des usagers de Mission en fonction des parcours de soins de l'établissement en regroupant les services de première ligne et les services spécialisés liés à la Mission. Créer des comités des usagers pour les services de première ligne qui ne peuvent être regroupés dans les missions actuelles.

Recommandation 3

Créer une nouvelle mission Soutien à l'autonomie des personnes âgées de laquelle pourrait relever les comités des résidents et un ou quelques sous-comités des usagers dédiés aux autres services de la trajectoire aînés.

Recommandation 4

Maintenir un comité des usagers au niveau de l'établissement regroupant un représentant de chacun des comités des usagers par mission et des comités des usagers des régions et le mettre en lien avec une instance de l'établissement.

(Voir Annexe 1 - Proposition pour le CIUSSSCN)

Recommandation 5

En plus du mode électif, prévoir dans le règlement intérieur de Santé Québec une approche de nomination par résolution lors d'une rencontre régulière tenue par les comités des usagers ou les comités des résidents afin de pourvoir les postes vacants en cours de terme.

Recommandation 6

Modifier l'article 147 pour nuancer l'exigence d'une majorité d'usagers ou de résidents comme membre et prévoir l'alternative au mode électif tel que décrit à la recommandation 5.

Recommandation 7

Modifier l'article 148 pour permettre la possibilité de trois mandats de trois ans pour un membre avec une possibilité de prolongation en cas de circonstances particulières.

Recommandation 8

Modifier l'article 151 pour inclure une exigence à l'effet que le président-directeur général de l'établissement doit identifier une personne responsable ayant l'expertise de la mission, et ce, pour chacun des comités des usagers et de résidents.

Recommandation 9

Modifier l'article 150 afin que les comités des usagers transmettent leur rapport d'activités au comité national des usagers, au conseil d'établissement et à son comité de vigilance et de la qualité.

Recommandation 10

Revoir le cadre budgétaire et le cadre de référence afin que les comités des usagers et les comités des résidents aient les leviers financiers et opérationnels pour réaliser leurs fonctions.

Recommandation 11

Confirmer que les usagers des ressources intermédiaires, par l'article 463, sont des usagers de l'établissement et qu'ainsi les comités des usagers doivent les considérer dans l'exercice de leurs fonctions et mettre en place des mécanismes, avec les regroupements qui représentent ces ressources intermédiaires, afin que les comités des usagers puissent entrer en contact avec les usagers.

Recommandation 12

Ajouter une fonction au comité national des usagers afin qu'il ait la responsabilité d'informer tous les comités des usagers des changements législatifs exerçant une influence sur leurs fonctions.

Recommandation 13

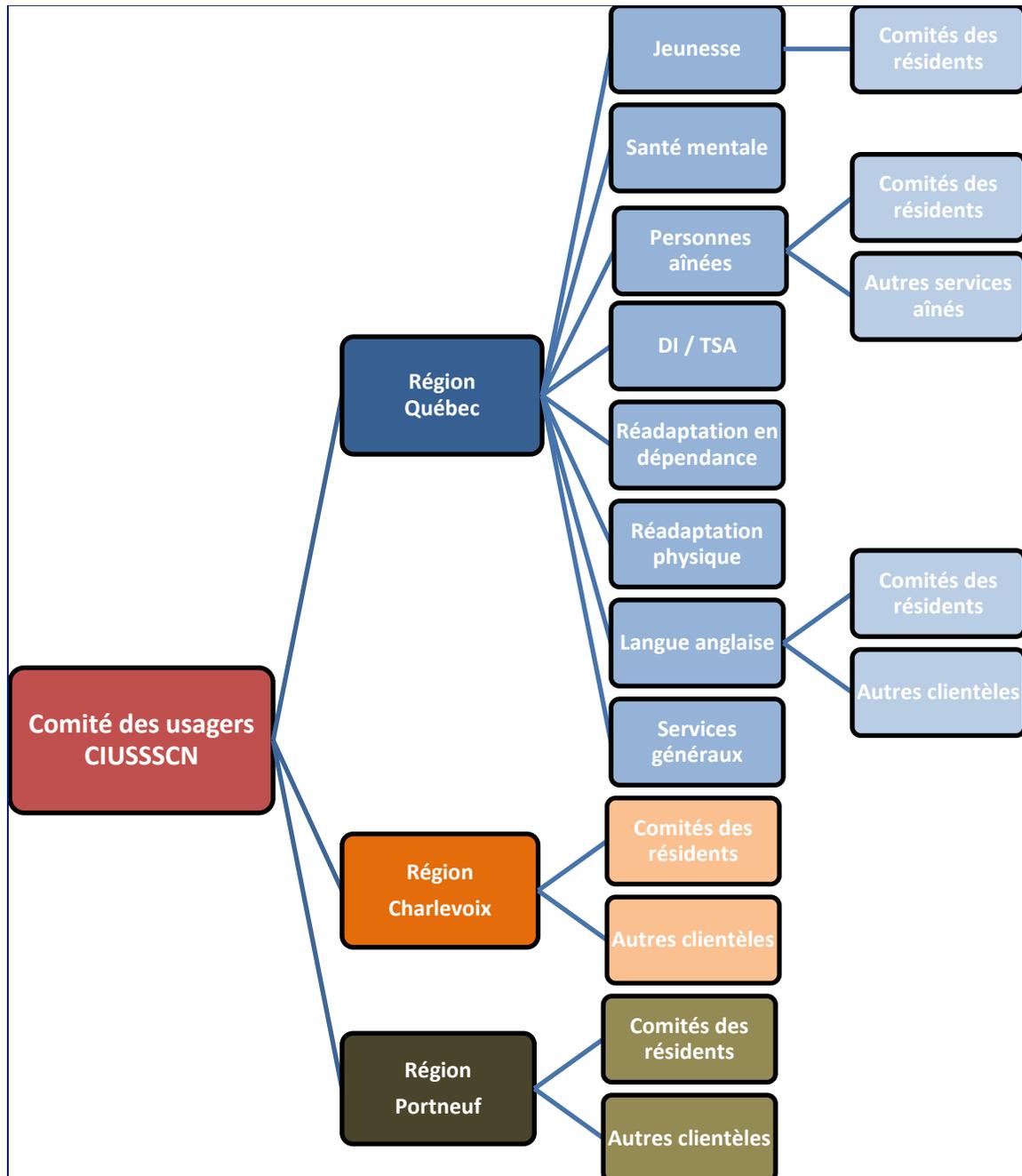
Ajouter une fonction au comité national des usagers pour faire développer et soutenir la notoriété des comités des usagers et des comités des résidents, faire connaître leurs fonctions et développer une identification visuelle distinctive pour les comités des usagers et les comités des résidents.

Recommandation 14

S'assurer que le processus de nomination des usagers aux diverses instances permette aux personnes choisies une contribution aux bénéfices collectifs des usagers. Prévoir des postes au comité national des usagers ainsi qu'au conseil d'établissement dédiés spécifiquement aux membres des comités des usagers des établissements et établir un processus de nomination en incluant les recommandations des comités des usagers des établissements.

ANNEXE 1

RECOMMANDATION 1 : STRUCTURE PROPOSÉE DES COMITÉS DES USAGERS DANS LE CONTEXTE DU CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec

