



Suivons le guide !

# Fiche synthèse

Janvier 2024

## COMITÉS DES USAGERS ET COMITÉS DE RÉSIDENTS

La collaboration avec les comités des usagers (CU) et les comités de résidents (CR) est une des modalités au CIUSSS pour actualiser le partenariat avec l'utilisateur.

### Les fonctions des CU/CR

Selon la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS), les CU/CR sont les **gardiens des droits des usagers**. Ils ont comme principales fonctions de :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus;
- Défendre les droits et intérêts collectifs des usagers ou d'un usager, à sa demande;
- Accompagner et assister, sur demande, un usager qui désire porter plainte (fonction spécifique aux CU).

### Les treize droits des usagers

- Droit à l'information
- Droit de recevoir des services en langue anglaise
- Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
- Droit de recevoir les soins que requiert son état
- Droit d'accès à son dossier d'utilisateur
- Droit d'être accompagné, assisté ou représenté
- Droit aux services
- Droit de porter plainte
- Droit de participer aux décisions
- Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
- Droit à l'hébergement
- Droit de recevoir des soins de fin de vie

### Les avantages de collaborer avec les CU/CR

- Ils veillent au respect de la dignité et reconnaissance des droits des usagers;
- Ils **représentent l'ensemble des usagers** du CIUSSS et ont une préoccupation pour les plus vulnérables;

- Ils mettent de l'avant leurs connaissances de l'organisation et de la réalité des usagers;
- Ils promeuvent l'amélioration de la qualité.

Au CIUSSS, il y a un comité des usagers du centre intégré (CUCI), dix CU, vingt-neuf CR en CHSLD et cinq CR pour la clientèle jeunesse.

### Les types de collaboration possibles sont :

- En les consultant sur un projet, une trajectoire de services, une politique, un dépliant ou des directives ;
- En impliquant un membre dans vos comités d'amélioration des soins et des services;
- En collaborant avec eux à des initiatives en lien avec les droits des usagers ou l'amélioration des services.

### Vous pouvez les aider en :

- Promouvant leurs rôles et fonctions auprès des usagers et au sein de votre équipe;
- Leur référant des usagers qui vivent des insatisfactions ou se posent des questions sur leurs droits;
- Leur référant des usagers intéressés à s'engager;
- Les informant des projets qui sont susceptibles d'influencer les droits ou la qualité des services.

### Le BPUE est là pour vous soutenir

Contactez le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE) lorsque vous avez besoin d'information sur les CU/CR, désirez informer ou consulter un CU/CR ou avez besoin de soutien pour collaborer avec eux.

Téléphone : 418 663-5354, poste 11 044

Courriel : [bpue.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bpue.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)

### Pour de l'information complémentaire

Consultez la section « Comité des usagers et de résidents » du site Internet du CIUSSS.



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

Québec