Qu’est-ce que le Comité des usagers?

À l’automne 2005, lors de la présentation à l’Assemblée nationale du projet de loi 83, le ministre de la Santé et des Services sociaux affirmait que :

« La qualité des soins de santé et des services sociaux va nécessairement de pair avec le respect des droits des USAGERS. Mais, encore faut-il que les gens connaissent leurs droits et aient facilement accès à des recours efficaces. »

Tout établissement de santé ou de services sociaux a donc l’obligation d’avoir un comité des usagers, formé d’hommes et de femmes mandatés pour veiller au respect des droits des usagers et assurer la promotion de l’amélioration des services et des soins.

Fonctions du comité

- **RENSEIGNER** les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- **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;
- **DÉFENDRE** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- **ACCOMPAGNER ET ASSISTER**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1).

Droits des usagers

Les droits des usagers gravitent autour des grands axes mis de l'avant par l'article 3 de la « Loi sur les services de santé et des services sociaux » qui établit les lignes directrices pour l'application de la loi :

- La raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- Le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- L'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;
- L'usager doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;
- L'usager doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

Composition et durée du mandat du comité

Le comité est composé de 5 à 6 membres élus à l'Assemblée générale annuelle des usagers de la Maison Legault.
Joignez-vous à votre comité des usagers lors de l'assemblée générale annuelle!

PEUVENT ÊTRE MEMBRES : les usagers, les proches des usagers, les bénévoles, les représentants des usagers sous curatelle (sont exclues les personnes ayant un lien avec l'institution : employés ou fournisseurs de services). Le mandat des membres du comité est d'une durée de deux ans et peut être renouvelé.

Afin d'assurer une bonne qualité de vie à nos personnes âgées, votre implication au sein du comité serait grandement appréciée. Communiquez avec nous par le biais de la Maison Legault.

D'autres droits...

Les droits fondamentaux de la personne
La Charte québécoise des droits et libertés de la personne énonce les droits fondamentaux de la personne, entre autres:

- **Le droit à la sauvegarde de sa dignité;**
- **Le droit au respect de sa vie privée;**
- **Le droit au respect du secret professionnel;**
- **Le droit à l'intégrité et à l'inviolabilité;**
- **Le droit à l'égalité;**
- **Le droit au secours quand sa vie est en péril;**

La Loi concernant les soins de fin de vie prévoit l'accès aux soins palliatifs, le droit à l'aide médicale à mourir et la possibilité de rédiger des directives médicales anticipées.

Le Code civil du Québec prévoit aussi des droits.
Les droits fondamentaux s'appliquent partout, y compris dans les établissements de santé et de services sociaux. Les droits fondamentaux de la personne sont défendus par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, alors que les droits des usagers sont défendus notamment par les comités des usagers et de résidents de chaque établissement de santé et de services sociaux.

Pour de plus amples renseignements sur les droits de la personne, consultez la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec.

Les comités des usagers et de résidents
Les comités des usagers et de résidents contribuent de manière active à l'amélioration de la qualité des services au sein de chaque établissement de santé et de services sociaux, que ce soit en santé physique ou mentale, en réadaptation (physique, déficience intellectuelle et TSA, dépendance), en centre jeunesse ou en milieu hospitalier.

Les comités sont présents dans tous les établissements du Québec. Ils ont pour fonctions exclusives de défendre et renseigner les usagers sur leurs droits, évaluer leur degré de satisfaction quant aux services reçus et les accompagner dans une démarche de plainte à leur demande. Ces fonctions, qui sont exercées bénévolement par les membres de ces comités, sont définies dans la LSSSS.

Pour de plus amples renseignements, consultez le comité des usagers ou de résidents de votre établissement, ou le Regroupement provincial des comités des usagers.

www.rpcu.qc.ca

RPCU Santé et services sociaux
Regroupement provincial des comités des usagers

rpcu.qc.ca

1255 boulevard Robert-Bourassa, bureau 608
Montréal (Québec) H3b 3V9

514 436-3744

Les 12 droits. des usagers

Les droits prévus dans la **Loi sur les services de santé et les services sociaux** (LSSSS)

RPCU Santé et services sociaux
Regroupement provincial des comités des usagers