

Le mandat du comité de résidents

1 ^{re} fonction : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	
Responsabilité du comité	Moyens
<p>Connaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les droits et obligations - Le processus d'examen des plaintes de l'établissement - Le rôle du protecteur du citoyen <p>Prendre connaissance des documents concernant les droits et obligations</p> <p>Faire connaître aux résidents le rôle et la fonction des comités usagers et résidents</p> <p>S'assurer que l'information écrite concernant le comité est distribuée aux résidents</p> <p>Prévoir des activités d'information pour les usagers sur les droits et obligations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formation CPM / RPCU • Invité commissaire aux plaintes • Assister à leur conférence ou inviter un représentant du Protecteur • Notamment le code d'éthique de l'établissement / l'extrait de la LSSS / de la Charte des droits et libertés et du Code civil du Québec / texte de procédures d'examen de plaintes / politiques et orientations ministérielles • Dépliants / affiche / visiter les usagers / articles promotionnels • Documentation remise par l'établissement / voir les modalités de diffusion de l'information de l'établissement • Séance d'information / journal interne ou local / diffuser de l'information / café-rencontre / faire semaine thématique
<p><i>IMPORTANT</i></p> <p>→ Aviser l'établissement des activités que le comité de résidents désire organiser, obtenir les autorisations nécessaires.</p> <p>→ L'établissement devrait informer les comités des événements qu'il organise et qui sont susceptibles de les concerner.</p>	
2 ^e fonction : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers	
Responsabilité du comité	Moyens
<p>Faire part à l'établissement des observations concernant la qualité des services et les conditions de vie des résidents</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Éléments à observer : Environnement : physique / humain / horaires / l'alimentation / les services complémentaires / les activités de loisirs ou de sport

<p>Transmettre des avis des situations nécessitant des changements au DG ou aux commissaires aux plaintes</p> <p>S'impliquer dans les démarches de l'établissement pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité des services et des conditions de vie</p> <p>Porter à l'attention de l'établissement les besoins individuels et collectifs des résidents</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître les suggestions de correction à apporter par écrit • Des représentants peuvent siéger aux différents comités si leur participation est sollicitée et pertinente / Être proactif et faire connaître à la direction générale l'intérêt à participer aux différentes démarches afin de faire valoir le point de vue du résident • Souligner les besoins en matière d'amélioration des services, locaux, matériel d'équipement, d'activités, etc.
---	---

IMPORTANT

- **Il ne revient pas au comité de corriger lui-même les situations problématiques** observées. Il doit s'assurer que l'établissement ou les personnes et autorité prennent les dispositions nécessaires pour y remédier.
- Le comité peut proposer des mesures visant l'amélioration de la qualité des conditions de vie, mais **ne peut en aucun cas acheter de l'équipement pour les usagers**, ni financer des activités de loisirs.
- Les membres du comité de résidents **ne doivent jamais intervenir directement auprès des employés**. Ils ne doivent en aucun cas se substituer aux directions de l'établissement.

2^e fonction (suite) : Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement

Responsabilité du comité	Moyens
<p>Connaître la perception des résidents et leur famille sur la qualité des services reçus et en informer le commissaire aux plaintes et DG</p> <p>Prendre connaissance des évaluations réalisées par l'établissement p/r satisfaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Installer boîte à suggestions / faire des sondages sur des sujets précis / organiser des rencontres avec les résidents et leur famille / recevoir les résidents individuellement / participer aux évaluations faites par l'établissement • Demander les résultats de sondage effectués par l'établissement

IMPORTANT

→ Le comité de résidents ne doit pas effectuer les sondages pour le compte de l'établissement.

3^e fonction : Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents

Responsabilité du résident	Moyens
<p>Recevoir et évaluer les demandes faites au comité de résidents concernant le non-respect des droits</p> <p>Informer le résident sur les démarches à prendre pour exprimer ses insatisfactions ou porter plainte, l'orienter</p> <p>Porter à l'attention de l'établissement les situations que le comité juge inacceptables ou allant à l'encontre des droits des résidents</p> <p>Consulter les professionnels dans les dossiers complexes</p> <p>Analyser si le problème est individuel ou collectif et décider des démarches à entreprendre</p>	<ul style="list-style-type: none">• Présence au local / rencontre individuelle / moyens de communication (boîte à idées, répondeur, adresse courriel) / assurer le suivi au résident• Expliquer le processus de plainte / remettre procédure écrite / l'orienter vers le commissaire aux plaintes ou le CAAP / le diriger vers le curateur public• Informer le commissaire aux plaintes / appuyer les observations sur le code d'éthique• Organismes externes de défenses de droits• Discuter en réunion

IMPORTANT

- Toujours se rappeler que **la plainte appartient au résident** et que le comité ne peut pas porter plainte à la place de celui-ci.
- **Le respect de la confidentialité est de mise même** à l'extérieur de l'établissement et une fois que la personne a quitté ses fonctions au sein du comité.
- Assurer la défense des droits des résidents, **c'est dénoncer une réalité jugée problématique, tout en collaborant avec l'établissement** à la correction de la situation.
- Les membres du comité doivent **éviter de se placer en conflit d'intérêts**. Ils ne doivent pas utiliser le comité à des fins personnelles.