COMMENT IDENTIFIER LES USAGERS COLLABORATEURS QUI ENRICHIRONT LES DIFFÉRENTS COMITÉS, GROUPES DE TRAVAIL ET PROJETS

La participation bénévole d'un représentant d'un **comité des usagers ou de résidents** et d'un **usager partenaire** permet de faire entendre la voix de l'usager et contribue à l'amélioration de la qualité des soins et services à partir de perspectives qui se complètent.

POUR LES REPRÉSENTANTS DES COMITÉS DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS, cette perspective relève de l'exercice de leurs fonctions : défendre les droits des usagers et promouvoir l'amélioration de leurs conditions de vie[1].

POUR LES USAGERS PARTENAIRES, cette perspective repose sur leur savoir expérientiel. Ils partagent leurs expériences et leurs connaissances en lien avec leur trajectoire de soins et services ou celle d'un proche[2].

La présence d'un usager partenaire et d'un représentant d'un comité des usagers ou de résidents à un même comité peut très bien se réaliser. Il suffit de s'assurer de leur valeur ajoutée à la réalisation des objectifs. Il revient à l'équipe concernée de bien identifier son besoin en fonction des objectifs du projet, des enjeux du comité ou du groupe de travail.

NOS MANDATS SONT DISTINCTS ET COMPLÉMENTAIRES!

Distinction entre les membres des comités des usagers ou des comités de résidents et les usagers partenaires[3,4]

MEMBRES DES CU ET CR	USAGERS PARTENAIRES
Sont **élus par les usagers ou les résidents des diverses installations** du CISSS de Laval.	Sont des usagers ou proches ayant reçu des soins et services dans l'établissement, qui ont été **repérés puis formés par le Bureau du partenariat de soins et services**.
Occupent des fonctions **régies par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et autres législations**[1].	S'engagent dans un **mandat spécifique guidé par le Cadre de référence ministériel**[2] **et la politique de l'établissement**[5]**.**
Sont des gardiens des **droits individuels et collectifs** des usagers.	Apportent un regard sur les soins et services reçus **à partir d'expériences personnelles ou celles d'un proche.**
Représentent tous les usagers de l'établissement et ont une préoccupation à l'égard des usagers les plus vulnérables lors de leur participation à des comités.	Partagent leur savoir expérientiel, leurs situations vécues et leurs observations faites, **à travers leur trajectoire de soins et de services** ou celle d'un proche.
Consultent et informent leur comité de leur participation à un projet et partagent l'évolution des travaux.	**N'ont généralement pas de suite à donner à d'autres usagers partenaires** concernant le comité ou projet auquel ils participent.
Communiquent les **préoccupations et les opinions des usagers** à l'établissement.	**Partagent leurs observations, perceptions et idées concernant les soins et services reçus** par eux-mêmes ou leurs proches.

Des mécanismes de communication sont en cours d'élaboration entre le Bureau du partenariat de soins et services et le CUCI en concertation avec les comités des usagers/résidents afin de consolider des moyens de collaboration et d'échange d'informations dans le respect des mandats de chacun.

Pour plus d'informations ou pour toute demande :

Comité des usagers du Centre intégré (CUCI)

Courriel : cuci@ssss.gouv.qc.ca

Téléphone : 450 972-2099, poste 42079

Intranet : Mon CISSS > Conseils et comités > Comité des usagers

Bureau du PSS

Courriel : bureau.pss.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

Téléphone : 450 668-1010, poste 12777

Intranet : Mon CISSS > Partenariat de soins et services

Sources :

[1] Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2018). *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents.*

[2] Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2018). *Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et services sociaux.*

[3] Bureau du partenariat avec l'usager et de l'éthique. CIUSSS Capitale-Nationale. (2019). *Points communs, différences et complémentarités entre les rôles des membres des comités des usagers et des comités de résidents et ceux des usagers partenaires*

[4] Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean. (2018). *Rôles des patients ressources et des représentants des comités des usagers*

[5] Centre de santé et de services sociaux de Laval. (2019). *Politique sur le partenariat de soins et services avec les usagers et les proches au CISSS de Laval.* No 149-2019-DSM

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval

Québec