



**Entente concernant l'accompagnement et l'assistance
par le Comité des usagers
du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches**

Le 18 décembre 2006

PRÉAMBULE

La présente entente vise à mieux préciser le cadre dans lequel le comité des usagers exerce ses fonctions d'assistance et d'accompagnement d'usagers. Le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches reconnaît que les usagers (et leurs représentants) sont des partenaires essentiels à l'intervention. Il reconnaît également que le comité des usagers du CJCA a le mandat de défense, de protection et de respect des droits des usagers recevant des services du CJCA.

CADRE JURIDIQUE

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) énonce que les usagers sont la raison d'être du régime actuel de santé et de services sociaux. Dans le même ordre, le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits doivent guider les actions posées à son endroit. L'utilisateur doit par ailleurs participer aux services le concernant et les utiliser le plus judicieusement possible.

Dans le respect de leurs missions, le CJCA a le mandat de rendre les services aux usagers accessibles, continus et de la meilleure qualité possible.

Les articles 209 à 212.1 de la LSSSS viennent préciser la participation des usagers, la composition et le fonctionnement du comité des usagers et des comités de résidents dans la livraison des services qui leur sont offerts.

Au surplus, la LSSSS prévoit que le CJCA doit informer les usagers et le personnel de façon systématique et continue de la présence du comité des usagers et des comités de résidents avec leurs rôles et fonctions. Il doit de plus informer les usagers de l'existence d'une procédure d'examen des plaintes.

La LSSSS prévoit notamment que le comité des usagers exerce les fonctions suivantes :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
2. 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;
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente;
4. Accompagner et assister un usager, sur demande, dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte;

5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

La présente entente porte donc sur la façon pour le comité des usagers d'exercer la fonction numéro 4 en précisant les principes, les niveaux d'intervention et le processus d'accompagnement qui en baliseront l'exercice. La présente entente s'applique également à tous les résidents individuellement ou représentés par le comité de résidents.

LES PRINCIPES

L'action du comité s'inscrit dans le respect des quatre principes suivants :

1. La primauté de l'utilisateur
2. La collaboration avec les intervenants
3. L'amplitude de l'intervention du comité
4. La confidentialité

La primauté de l'utilisateur

C'est l'utilisateur qui, en toutes circonstances, garde l'initiative des démarches et des interventions le concernant.

La collaboration avec les intervenants

Le comité des usagers a un souci de collaboration avec l'intervenant. Il croit fondamentalement que dans certaines situations, la présence du comité des usagers peut exercer une influence positive sur la relation entre l'utilisateur et l'intervenant. Un partenariat entre l'intervenant et le comité des usagers peut être une façon d'atteindre l'objectif comme de supporter et d'aider l'utilisateur.

L'amplitude de l'intervention du comité

L'accompagnement fait par le comité des usagers devrait être ponctuel et terminal. Cela suppose que l'utilisateur requérant des services du comité des usagers sera invité à définir un objectif précis à l'accompagnement désiré à l'intérieur d'un échéancier prévisible. L'accompagnement repose sur un principe fondamental qui consiste à donner à l'utilisateur le pouvoir d'exercer un contrôle sur les événements de sa vie.

La confidentialité

Dans ses démarches d'accompagnement, le comité n'obtient aucun droit d'accès aux informations confidentielles concernant la situation d'un usager. Ce dernier garde toute la liberté de transmettre à l'accompagnateur les informations confidentielles le concernant.

LES NIVEAUX D'INTERVENTION DU COMITÉ

✓ L'information

Lors d'un premier contact avec un usager, le comité informe l'usager sur ses droits et obligations ainsi que sur les recours possibles en cas d'insatisfaction. Le comité peut référer l'usager vers une ressource appropriée tant à l'interne qu'à l'externe de l'établissement.

✓ La démarche de clarification : assistance et accompagnement

Le comité reconnaît d'emblée que l'intervention clinique appartient aux intervenants du CJCA. Cependant, il arrive que les usagers vivent une insatisfaction ou une incompréhension vis-à-vis les services qu'ils reçoivent. La qualité de l'intervention en souffre. L'usager a intérêt à bénéficier d'un cadre pour clarifier la situation. Le comité pourra faciliter l'expression d'un désaccord ou d'une insécurité par rapport aux services.

✓ La démarche de plainte : assistance

Certains usagers demandent assistance pour porter plainte. Le comité offre ce service tout comme le fait le Comité d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Chaudière-Appalaches.

LES FORMES D'INTERVENTION DU COMITÉ

✓ Le rôle de l'agent de liaison

Le comité des usagers désigne et mandate l'agent de liaison pour remplir les fonctions d'accompagnement et d'assistance des usagers et de leur représentant telles que décrites dans la présente entente. Il est donc la personne qui effectue les démarches au nom du comité.

✓ La rencontre de clarification

○ L'objectif

Le comité a comme objectif de faciliter la communication entre l'utilisateur et le CJCA dans le cadre d'une rencontre et, s'il y a lieu, de convenir d'un cadre de collaboration. Cette rencontre doit permettre à l'utilisateur d'obtenir des explications sur le déroulement des événements ou de traduire une insatisfaction à l'égard des services reçus.

○ Le rôle du comité lors de cette rencontre

Le rôle du comité est de soutenir l'utilisateur, de permettre à ce dernier de s'exprimer et de présenter sa perspective de la situation qui s'avère différente de celle de l'établissement. L'accompagnement vise à faciliter à l'utilisateur la communication avec les intervenants dans un sens ou un autre. L'utilisateur devrait trouver au comité des usagers une écoute empathique, un guide et un facilitateur de communication avec les intervenants et toute l'organisation du CJCA.

✓ Les étapes d'intervention

○ Le comité

La première étape consiste pour le comité à accueillir l'utilisateur et/ou son représentant, l'écouter, recueillir les informations de façon à bien comprendre sa situation et bien identifier ses besoins. À cette étape, le comité peut soit répondre à ses besoins, soit le référer vers une ressource pertinente.

○ L'intervenant principal

Advenant une insatisfaction, le comité vérifie si l'intervenant principal en est informé; le comité favorise cette démarche. Le cas échéant, le comité évalue avec l'utilisateur la pertinence d'une rencontre de clarification.

○ Le chef d'équipe

Si l'utilisateur demeure insatisfait, le comité suggère à ce dernier de s'adresser au chef de service pour lui faire part de la situation.

○ La direction

Selon la situation, il est possible que l'utilisateur s'adresse au directeur du service concerné.

L'objectif du comité est d'améliorer la situation et de faire en sorte que la collaboration soit rétablie entre l'utilisateur et son intervenant. Dans cette perspective et tout au long du processus, le rôle du comité est d'apporter son appui afin que l'utilisateur soit en mesure de prendre les moyens pour changer la situation ou régler le problème.

✓ La plainte

L'utilisateur possède à tout moment le droit de porter plainte auprès du Commissaire local aux plaintes. Il pourra alors se faire accompagner dans sa démarche par une personne du comité des usagers ou un représentant du CAAP Chaudière-Appalaches.

La présente entente sera révisée au besoin.

Signé à Lévis, ce _____^{ème} jour de _____ 2006.

Pierre Morin, Directeur général
Le Centre jeunesse Chaudière-
Appalaches

Mireille Bélanger, Présidente
Comité des usagers

* Le texte a été revu et corrigé afin de respecter la nouvelle appellation de l'établissement qu'est maintenant au singulier.