

Mémoire du RPCU

Les droits des aînés dans leur communauté !



Mémoire du Regroupement des comités des usagers présenté dans le cadre des consultations sur le plan d'action gouvernemental 2024-2029, issu de la politique gouvernementale Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec.

Table des matières

À propos du RPCU.....	3
Introduction.....	4
Résumé des propositions.....	5
Mise en contexte.....	6
Recommandations.....	7
Recommandation 1.....	7
Recommandation 2A.....	8
Recommandation 2B.....	8
Recommandation 3A.....	9
Recommandation 3B.....	10
Recommandation 3C.....	10
Recommandation 4A.....	11
Recommandation 4B.....	11
Recommandation 4C.....	11
Recommandation 5A.....	12
Recommandation 5B.....	13
Le rôle des comités des usagers.....	14
Références.....	15

À propos du RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux a le mandat de représenter les quelques 8 500 000 usagers du réseau. Il est le porte-parole de plus de 540 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec.

Les comités des usagers et les comités de résidents sont présents dans tous les établissements du réseau de santé et de services sociaux en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).

La principale mission des comités des usagers et de résidents est de défendre les droits des usagers et de travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers de leur établissement.

Les valeurs du RPCU, qui guident ses prises de position, incluent l'engagement, le respect et la solidarité.

Le RPCU défend non seulement les droits des personnes âgées, mais également ceux de tous les citoyens de tout âge ayant recours aux divers services de santé et de services sociaux offerts par les instances publiques et/ou par les ressources qui sont encadrées par des règlements/dispositions gouvernementales pertinentes.

Ce faisant, nous supportons les usagers de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux.

Introduction

Nous avons choisi d'intituler notre mémoire « **Les droits des aînés dans leur communauté** », parce qu'à notre avis, le meilleur témoignage repose sur le respect : au premier chef, le respect des droits.

- Le respect de leur dignité
- Le respect de leurs droits fondamentaux
- Le respect de leurs droits d'usagers des services répondant à leurs besoins et aux conditions favorisant le « mieux vieillir » (déterminants de santé)
- La pleine participation aux instances et activités contribuant à l'enrichissement et à l'évolution de nos communautés

La promotion et la défense des droits sont au cœur de notre mission, de nos grandes fonctions et de toutes nos actions, et ce, autant pour notre regroupement que pour nos membres (540 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec).

Dans ce mémoire, nous associons chacune de nos recommandations à un ou plusieurs droits reconnus dans la LSSSS dont nous sommes promoteurs et défenseurs dans l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux.

Résumé des propositions

Les recommandations et pistes de solutions sont regroupées sous **cinq grands thèmes** faisant référence aux DROITS des usagers du RSSSS et principalement à trois enjeux : Promotion du vieillissement et mode de vie, Services et soutien pour demeurer à domicile, Mobilité et transport.

Une image positive des citoyens âgés

Déployer une campagne de sensibilisation faisant la promotion du respect et de la valorisation des personnes âgées dans notre société, notamment pour mettre en évidence leur contribution à la société et la reconnaissance de leurs expertises et compétences.

La préparation au vieillissement pour promouvoir un mode de vie actif et prévenir la perte d'autonomie

Informar les personnes des modifications liées à l'âge et leur proposer des stratégies d'adaptation. Fondamentalement, considérant la faible littératie pour certaines personnes vieillissantes l'information doit être adaptée et soutenue.

Des services de proximité et l'amélioration du continuum pour améliorer l'accès aux services de santé et services sociaux

Effectuer un virage important en matière de soutien à domicile permettant à la personne âgée de demeurer chez elle le plus longtemps possible. Une offre de service modifiée axée sur la prévention et l'amélioration des services de proximité, comme redonner une responsabilité populationnelle au CLSC.

Des moyens de transport destinés aux âgées et des déplacements sécuritaires et adaptés sont des déterminants de l'autonomie

Les services de transport publics doivent être adaptés aux besoins des personnes âgées particulièrement en milieu rural et en région. Les structures piétonnières doivent être améliorées et des mesures doivent être mises en place pour prévenir la perte précoce du permis de conduire.

Le vieillissement de la population : un enjeu de société

Un découplage des responsabilités liées aux changements démographiques de la population québécoise s'impose ainsi que le développement de nouvelles compétences chez tous les acteurs afin de répondre aux besoins évolutifs et grandissants des personnes vieillissantes notamment, à domicile.

L'implication des comités des usagers

La plupart des recommandations se veulent transversales les unes aux autres, toutefois nous souhaitons faire ressortir l'importance d'impliquer les personnes âgées dans la mise en œuvre du plan d'action 2024-2029 qui découlera de cette consultation.

C'est la raison pour laquelle nous sommes convaincus que les comités des usagers ont un rôle important pour représenter les âgées et faire valoir leurs droits. L'implication des comités dans tous les processus d'évaluation de la satisfaction est essentielle précisément pour rejoindre les personnes plus vulnérables et s'acquitter de leur fonction de défendre et protéger les droits des usagers du RSSS.

Mise en contexte

En réponse à l'appel de mémoire du MSSS, le RPCU a choisi de poser sa réflexion et de formuler des pistes de solutions concrètes en répondant à certaines questions des 3 thèmes suivants et de formuler une préoccupation en lien avec la participation active des aînés et le mandat des comités des usagers.

Thèmes retenus

- Thème 3 : Promotion du vieillissement et mode de vie
- Thème 4 : Services et soutien pour demeurer à domicile
- Thème 6 : Mobilité et transport

Certains enjeux du thème 8 : Communication et accessibilité à l'information seront aussi citées.

Les recommandations sont représentatives de la mission et des orientations du RPCU qui sont de défendre les droits des usagers de l'ensemble du Réseau de la santé et des services sociaux, des déterminants de la santé et des services sociaux ainsi que des préoccupations des Tables de missions du RPCU et des membres qu'ils représentent.

Démarche de consultation

Le contenu de ce mémoire a été rendu possible grâce à la participation active de délégués des Tables de missions du RPCU qui ont à cœur le respect des droits et des intérêts des usagers qu'ils représentent.

Cette structure de consultation (10 Tables de missions) est issue d'une priorité d'action du RPCU de se rapprocher de ses membres avec une représentation accrue des régions.

Préoccupation favorisant une participation active des aînés à l'organisation des services

Les comités des usagers et de résidents sont l'un des porte-paroles importants à l'égard des services auprès des instances des établissements. Le respect des droits des usagers, la qualité de leurs conditions de vie et l'évaluation de leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus constituent les assises des actions des comités.

En lien avec la politique *Vieillir et vivre ensemble*, chez soi, dans la communauté, au Québec, alors qu'une participation active à l'organisation des services qui concernent la personne aînée est souhaitée, il s'avère souvent difficile pour les comités des usagers de rejoindre ces personnes vulnérables et vivant à domicile et, par conséquent, de s'acquitter de leurs fonctions.

Ceci nous amènera donc à préciser des attentes des comités des usagers en lien avec leur rôle de protection et de défense des droits des usagers.

Recommandations

1. Une image positive des citoyens âgés

Enjeux

Thème 3 : Promotion du vieillissement de modes de vie sains

Promouvoir une image positive et optimiste du vieillissement peut influencer les choix individuels des personnes âgées face aux comportements favorables à la santé. Or, le vieillissement est souvent représenté, visuellement ou médiatiquement, comme une période majoritairement de déclin et de pertes.

Droit des usagers

Les représentations négatives du vieillissement portent atteinte à la DIGNITÉ des personnes âgées et viennent influencer la vision des services à offrir ainsi que l'attrait des travailleurs pour cette clientèle. Il est urgent de développer une image positive des personnes âgées au sein de la société québécoise.

RECOMMANDATION 1

Déployer une campagne de sensibilisation faisant la promotion du respect et de la valorisation des personnes âgées dans notre société.

- Présenter à la société un portrait démographique et représentatif du mode de vie de la population québécoise vieillissante;
- Mettre en évidence leur contribution familiale, sociale et communautaire;
- Reconnaître leurs compétences et leur apport au sein de différentes entreprises, notamment en contexte de pénurie de main-d'œuvre;
- Valoriser la participation des personnes âgées pour demeurer actives sur le plan physique, cognitif et social favorisant ainsi le maintien de leur autonomie;
- Partager des expériences concrètes du « bien vieillir » malgré les pertes associées au grand âge.

2. La préparation au vieillissement pour promouvoir un mode de vie actif et prévenir la perte d'autonomie

Enjeux

Thème 3 : Promotion du vieillissement et mode de vie sain

Plusieurs enjeux sont relevés :

- La promotion de la santé et la prévention des maladies chroniques;
- Créer (choisir) des environnements favorables au mode de vie sain, accessibles et sécuritaires, a un impact direct sur la possibilité des personnes âgées de poursuivre leurs activités physiques et sociales, mais aussi de conserver une bonne santé plus longtemps;
- La promotion et le maintien de la santé cognitive;
- La prévention des chutes.

Thème 4 : Services et soutien pour demeurer à domicile

La consolidation et le développement de nouveaux partenariats et la concertation entre les partenaires communautaires, privés et publics sont primordiaux pour offrir des services en continuité et complémentaires.

Thème 8 : Communication et accessibilité à l'information

La communication avec les personnes âgées peut représenter des défis diversifiés pour les organisations, que ce soit en matière de littératie, de modes de transmission de l'information, de langue et de stratégies d'accompagnement.

Ne pas maîtriser adéquatement l'utilisation des outils technologiques met à risque les personnes âgées

à plusieurs égards (arnaque, vol d'identité, incapacité d'obtenir une information ou un service, exclusion sociale) et peut leur faire vivre beaucoup d'insécurité.

Bien que des efforts de la part du gouvernement et des organismes soient réalisés pour accroître la littératie numérique, vulgariser l'information et la rendre accessible.

Droit des usagers

Favoriser l'autonomie d'un usager constitue une forme de RESPECT. L'informer (DROIT À L'INFORMATION) des modifications liées au vieillissement, lui offriront la possibilité de faire des choix éclairés pour répondre à ses besoins et à sa situation. Prendre part à toutes décisions qui le concernent, non seulement quand son état de santé est fragilisé, mais aussi pour prévenir la perte d'autonomie, et prendre les bonnes décisions ce qui fait référence au DROIT DE PARTICIPER à toutes décisions qui le concerne.

Pour accéder aux services, il faut d'abord être informé (DROIT À L'INFORMATION) des services disponibles et des mécanismes d'accès. Il est possible aussi que la personne aînée ait besoin d'assistance (DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ, ASSISTÉ ET D'ÊTRE REPRÉSENTÉ) pour répondre à son besoin d'information et aussi pour prévenir toute forme d'exploitation, d'abus et de maltraitance de la part de fournisseurs potentiels.

RECOMMANDATION 2A

Sensibiliser les personnes vieillissantes aux changements associés à l'âge et leur proposer des stratégies d'adaptation.

- Transmettre une image positive de la prévention et non une image punitive ou d'interdiction;
- Faire appel à des partenaires qui communiquent déjà avec les personnes en préparation de leur retraite ou des nouvelles prestations financières associées à l'âge (RRQ-PSV) pour bonifier l'information avec des dépliants ou autres moyens proposant des stratégies d'adaptation;
- En collaboration avec les médecins, ajuster certaines pratiques en orientant davantage les prescriptions auprès des personnes aînées vers des activités physiques, sociales, cognitives, etc. en remplacement ou en complément à la médication;
- Solliciter les professionnels, intervenants et travailleurs de commerce qui côtoient en permanence des personnes âgées pour leur proposer des mesures à adopter pour prévenir la perte d'autonomie. Ex. : pharmaciens, cliniques de vaccination, coiffeuses, soins esthétiques, etc.

RECOMMANDATION 2B

Adapter et soutenir l'information pour améliorer l'accessibilité aux services et le maintien de la personne âgée dans son domicile.

Cette recommandation est transversale à la recommandation 2A.

- Améliorer l'accessibilité des sites WEB et des différentes applications du MSSS et des établissements de santé pour les personnes aînées et entre autres mal voyantes (gros caractères, couleur, etc.);
- Favoriser le développement de la littératie numérique par le déploiement d'activités de formation dédiées spécifiquement aux personnes âgées;
- Simplifier et adapter les outils de communications, exemple pour prévenir les chutes. Utiliser des images claires (émoticônes) : pantoufles antidérapantes, encombrement des espaces, tapis dans le bain, rampes, etc.;
- Créer et diffuser des bottins de ressources de fournisseurs accrédités pouvant offrir des services de réparation et d'entretien de maison;

- Offrir davantage de l'information aux proches et aux différents réseaux de la personne aînée vulnérable afin qu'il soit un soutien privilégié pour accompagner la personne, la rassurer et surtout l'assister pour accéder et mieux comprendre l'information.

3. Des services de proximité et l'amélioration du continuum pour améliorer l'accès aux services de santé et services sociaux

Enjeux

Thème 4 : Services et soutien pour demeurer à domicile

En dépit d'investissements importants au cours des dernières années, les besoins en SAD demeurent immenses. Des défis persistent quant à l'offre et à la réponse aux besoins, notamment en matière d'accessibilité des services. La consolidation et le développement de nouveaux partenariats et la concertation entre les partenaires communautaires, privés et publics sont primordiaux pour offrir des services en continuité et complémentaires.

Droit des usagers

Ce thème réfère à une majorité des droits des usagers, notamment le droit de RECEVOIR DES SERVICES avec CONTINUITÉ, droit de recevoir les soins que requière son état, le droit de choisir son professionnel ou l'établissement, le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté et le droit à la confidentialité.

Nous choisissons de regrouper nos recommandations sous deux sous-thèmes critiques, en l'occurrence l'accessibilité des services et la proximité des services.

RECOMMANDATION 3A

Effectuer un virage important en matière de soutien à domicile permettant à la personne aînée de demeurer chez elle le plus longtemps possible.

Nous recommandons que ce virage assure :

- Une meilleure équité d'accès au SAD entre les régions : l'offre est actuellement déficiente dans plusieurs régions. Par exemple, celles hors des zones métropolitaines;
- L'accessibilité à des médecins de famille aptes à composer avec les besoins des personnes aînées. La majorité des personnes aînées doit composer avec le départ de leur médecin avec qui elles ont établi une importante relation de confiance. Il nous semble conséquemment essentiel de privilégier une relève de médecine familiale qui soit sensible aux besoins des personnes aînées.
- Une bonification de l'offre de télémédecine. Bien que de plus en plus de personnes aînées maîtrisent mieux les technologies de communications virtuelles, nous recommandons de valoriser une offre communautaire de soutien technologique aux personnes aînées moins à l'aise ou moins équipées technologiquement.
- Le soutien d'un intervenant pivot (en s'inspirant du concept d'infirmière pivot en oncologie), spécialement formé pour répondre aux besoins évolutifs des personnes aînées vivant à domicile et pour coordonner les services requis tenant compte des constats des proches quant aux pertes de capacités tant physiques que cognitives de la personne aidée.
- La coordination des rendez-vous médicaux (GMF, cliniques, CLSC, Centres hospitaliers), et ce, afin de limiter les déplacements des personnes aînées qui sont particulièrement plus exigeantes en régions éloignées;
- Un service d'assistance à domicile 24 heures en soutien aux proches aidants pour ces épisodes d'instabilité médicale en attendant un hébergement permanent.

Quand perdre l'autonomie se traduit par des « déplacements successifs » : d'abord surviennent les allées et venues entre le domicile, le centre hospitalier et le centre de réadaptation ou de convalescence. Puis la personne se tourne vers une résidence privée, jusqu'au jour où sa condition ne lui permet plus d'y demeurer. Donc dans une nouvelle série de déménagements s'amorcent : hébergement temporaire, transitoire ou l'essai avant d'arriver à son hébergement permanent. Il est inhumain de

demander à quiconque, et particulièrement à des aînés malades, vulnérables et ayant une capacité réduite au plan physique et cognitif, de faire appel à de telles stratégies.¹

RECOMMANDATION 3B

Afin de maintenir maximale les capacités des personnes âgées, repenser les services de soutien à la personne âgée dans une approche holistique, afin de prendre en compte la personne dans sa globalité. Tenir compte de ses dimensions physiques, mentales, émotionnelles, familiales, sociales, culturelles, spirituelles afin de dépasser une vision centrée sur les besoins en soins et services sociaux.

Valoriser des services axés sur la prévention. À cet égard, nous estimons particulièrement important que :

- Dès une première prestation de SAD, les personnes aînées soient dûment sensibilisées aux activités de prévention visant à diminuer l'impact de pertes de capacité à envisager;
- À l'âge de 75 ans, toutes les personnes aînées soient couvertes par un : programme de sensibilisation et de prévention de la perte d'autonomie;
- Sur le modèle des cahiers d'informations offerts aux personnes intégrant un CHSLD, un cahier de référence adapté soit présenté aux personnes aînées à domicile, et ce, dès leur première expérience de SAD ou, au plus tard, à l'âge de 75 ans. Que les droits des usagers et les coordonnées des comités des usagers y soient inclus;
- L'évaluation des besoins en SAD soit simplifiée et que les interventions soient rapidement ajustées lors de changements de l'état de santé d'une personne aînée en fonction de l'âge et de sa situation de handicap.

RECOMMANDATION 3C

Augmenter et améliorer les services de proximité.

- Revoir la mission du CLSC en lui redonnant une responsabilité populationnelle et en réaffirmant que c'est la porte d'entrée pour les usagers du territoire qu'il dessert tout en maintenant son offre de première ligne des services de santé et des services sociaux courants ;
- Favoriser dans les plans d'urbanisme et d'aménagement du territoire une certaine concentration (masses critiques) de services complémentaires au SAD répondant aux besoins de personnes âgées. Cette recommandation est particulièrement critique en région : là où les déplacements sont déjà complexes;
- Valoriser un continuum de services reconnaissant l'apport des proches aidants et des ressources communautaires. À cet égard, nous estimons important de favoriser, sous réserve de l'accord de la personne aînée, un meilleur partage d'informations : de faire en sorte que le bien-être de la personne ait préséance sur des règles trop strictes de confidentialité des informations.
- Compte tenu du précieux apport des proches aidants en termes de soutien complémentaire, que les SAD accordent une meilleure attention à l'état des proches aidants, souvent eux-mêmes âgés et en perte d'autonomie, notamment pour observer, signaler et réagir à la perte d'autonomie de ces proches aidants;
- Développer des programmes d'émulation favorisant les liens et l'entraide intergénérationnels, notamment en décloisonnant les activités et les plages horaires réservées aux aînées et en invitant les personnes âgées à visiter les jeunes dans les écoles ou organismes communautaires;
- En termes de proximité des services, voir nos autres recommandations associées au thème des transport et le vieillissement : un enjeu de société (particulièrement nos recommandations 4 et 5).

¹ RPCU, Des enjeux et parcours difficiles pour les personnes concernées, 2012, Montréal

4. Des moyens de transport destiné aux aînées et des déplacements sécuritaires et adaptés sont des déterminants de l'autonomie

Enjeux

Thème 6 : Mobilité et transport

Tous les enjeux présentés à la page 54 dans le document de consultation « Appel de mémoires - Plan d'action gouvernemental Vieillir et vivre ensemble 2024-2029 » font référence aux recommandations ci-dessous.

Droit des usagers

Tout citoyen a droit à l'ÉGALITÉ sans discrimination liée à l'âge pour obtenir des services et favoriser son AUTONOMIE.

RECOMMANDATION 4A

Adapter les services de transport public aux besoins des personnes aînées.

- Favoriser la participation des personnes âgées en les impliquant notamment à identifier leurs besoins de transport et proposer des solutions;
- Bonifier l'horaire des circuits de transport public, non seulement en fonction des travailleurs et des écoliers;
- Offrir des circuits permettant aux personnes âgées d'accéder aux commerces et services en réponse à leurs besoins. Augmenter le nombre d'arrêts;
- Prévoir des places réservées aux personnes aînées (logo);
- Sensibiliser les chauffeurs d'autobus à offrir de l'aide pour monter à bord ou de l'accompagnement pour se repérer pendant les trajets;
- Développer un service de transport adapté pour les personnes âgées comme pour les personnes en situation de handicap;
- Proposer des circuits santé facilitant l'accès aux établissements de santé et services sociaux.

RECOMMANDATION 4B

Améliorer les services de transport public dans les milieux ruraux et en région éloignée.

- Mettre en place une diversité de réseau de transport en créant des partenariats entre les services de transport locaux (MRC), régionaux (inter-MRC) et provinciaux;
- Assurer un service d'accompagnement aux personnes vulnérables lors des besoins de transport en région éloignée, notamment pour accéder aux services de soins et de santé;
- Organiser des transports de groupe pour des déplacements en lien avec des besoins de services de santé et services sociaux.

RECOMMANDATION 4C

Assurer des déplacements sécuritaires et adapter les structures pour les piétons âgés.

- Les municipalités doivent identifier les risques d'accident pour les piétons âgés (équilibre précaire, lenteur, pertes sensorielles, etc.) et apporter les corrections nécessaires : trottoirs sécuritaires, feu de circulation, signalisation en gros caractère, éclairage, etc.

5. Le vieillissement de la population : un enjeu de société

Enjeux

Thème 3 : Promotion du vieillissement et mode de vie saine

Penser l'aménagement des infrastructures pour créer des environnements favorables au mode de vie sain, accessibles et sécuritaires, a un impact direct sur la possibilité des personnes aînées de poursuivre leurs activités physiques et sociales, mais aussi de conserver une bonne santé plus longtemps.

Thème 4 : Services et soutien pour demeurer à domicile

La population aînée n'est pas homogène. Bien que plusieurs personnes aînées soient en relative bonne forme, une partie d'entre elles présentent des besoins multiples et complexes qui nécessitent le recours simultané à plusieurs services et intervenants. Un travail interdisciplinaire, une concertation étroite des acteurs ainsi que la reconnaissance de la spécificité des besoins des personnes aînées sont essentiels, puisque seul, le réseau de la santé et des services sociaux ne pourra y parvenir.

Droit des usagers

Tout être humain possède des droits et libertés intrinsèques, destinés à assurer sa protection et son épanouissement et tous les êtres humains sont ÉGAUX en valeur et en DIGNITÉ. (Charte des droits et libertés de la personne).

RECOMMANDATION 5A

Décloisonner les responsabilités pour faire face au défi du vieillissement de la population en interpellant d'autres acteurs stratégiques que le RSSS.

- Les municipalités
 - Augmenter le nombre de MADA (Municipalités amies des aînés) et multiplier les bonnes pratiques et initiatives entre les MADA.
- SAAQ (Société de l'assurance automobile du Québec)
 - Analyser les raisons de retrait des permis de conduire chez les personnes aînées et identifier des actions préventives pour retarder la perte du permis.
- SHQ (Société d'habitation du Québec)
 - Développer de nouveaux modèles d'habitation regroupant non seulement des personnes âgées, mais des citoyens de tous âges pour favoriser les liens et l'entraide intergénérationnelle.
- RBQ (Régie du bâtiment du Québec)
 - Bonifier les normes de construction pour améliorer l'accessibilité aux personnes âgées et la sécurité des bâtiments.
- Les sociétés de transport (Recommandation 3)
- Les établissements d'enseignement
 - Développer des cours portant sur le vieillissement à tous les niveaux d'éducation : secondaire, collégial, universitaire;
 - Promouvoir des stages au domicile des personnes vieillissantes;
 - Inviter des retraités à partager leurs expertises auprès des étudiants (transfert des compétences).
- Les chaires de recherche sur le vieillissement
 - Développer des programmes de formation en lien avec leurs expertises afin d'améliorer les pratiques auprès des aînées.
- Les entreprises privées
 - Exemple : un centre commercial ouvre ses portes tôt le matin pour favoriser la marche des personnes vieillissantes, surtout en hiver.
- Les chaînes de télévision radio, les médias sociaux
 - Présenter les réalités des personnes vieillissantes, faire de la prévention (Recommandations 1 et 2).
- Les citoyens
 - Sensibiliser dès le jeune âge la responsabilité de tous les citoyens pour identifier et signaler des aînés vulnérables et isolés vivant à domicile.

Droit des usagers

Les usagers du RSSS ont le DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES sur le plan des meilleures pratiques reconnues à ce jour.

RECOMMANDATION 5B

Former le personnel du RSSS et les partenaires offrant des services de soutien à domicile est un enjeu majeur et central pour développer des compétences afin de :

- Repérer les besoins des personnes en perte d'autonomie et assurer des interventions précoces;
- Soutenir les personnes âgées dans le maintien de leur capacité et de leur autonomie à domicile;
- Percevoir les signes de détresse permettant de prévenir la détérioration de l'état de santé mentale.

Le développement de compétences similaires et surtout une vision commune de l'intervention à domicile seraient un atout pour faciliter un continuum de soins et de services.

Le rôle des comités des usagers pour représenter les personnes âgées et faire valoir leurs droits

Pour favoriser la participation des personnes âgées à l'organisation des services leur étant destinés, certaines structures et instances sont déjà existantes, notamment les comités des usagers et de résidents.

Nous recommandons :

- Un encouragement des personnes âgées à s'impliquer dans les Comités des usagers et des comités de résidents, et ce, afin de mieux témoigner des enjeux associés au vieillissement de notre population.

La révision du Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités des résidents est aussi un enjeu important pour améliorer une représentation adéquate et juste des usagers qu'ils représentent, entre autres en révisant :

- Le financement et les règles de dépenses des comités;
- Les stratégies pour rejoindre les personnes âgées vivant à domicile;
- L'expérience « Patients-partenaires », clarifier les rôles respectifs;
- Le volet « évaluation de la satisfaction » des usagers.

Un nouvel outil d'évaluation de la satisfaction des usagers (Code QR expérience-patient) a récemment été déployé dans certains établissements du RSSS et les comités des usagers demandent d'y être associés considérant, entre autres, leur rôle de porte-parole des usagers et leur préoccupation de rejoindre les personnes vulnérables, comme les personnes âgées vivant à domicile.

Plusieurs processus existent déjà dans les établissements pour sonder la satisfaction des usagers. Les comités des usagers et de résidents souhaitent faire partie intégrante de toute démarche d'évaluation en participant à l'élaboration des questionnaires et à l'analyse des résultats, tout en collaborant à l'identification des moyens à mettre en place pour améliorer la qualité des soins et des services dans le souci du respect des Droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Références

- COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DE LA JEUNESSE, Charté des droits et liberté de la personne, Québec [En ligne], <https://www.cdpdj.qc.ca/fr/vos-droits/lois-qui-protigent-vos-droits/charte>
- CSBE COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE, Bien vieillir chez soi-Tome 1 : comprendre l'écosystème, Québec, 2023[En ligne],<https://www.csbe.gouv.qc.ca/>
- MSSS - MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2023). Pour une société où il fait vivre – Document de consultation-Appel de mémoires- Plan d'action gouvernemental vieillir et vivre ensemble-2024-2029, Québec, Gouvernement du Québec, [En ligne], <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document>
- MSSS et MF - MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX et MINISTÈRE DE LA FAMILLE (2012). Politique Vieillir et vivre ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec, Québec, Gouvernement du Québec, [En ligne], [Politique et plan d'action — Vieillir et vivre ensemble - Chez soi, dans sa communauté, au Québec - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux \(gouv.qc.ca\).](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002204/)
- MSSS et MF - MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX et MINISTÈRE DE LA FAMILLE (2013). Synthèse plan d'action 2018-2023, Québec, Gouvernement du Québec, [En ligne], [Publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002204/](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002204/)
- MSSS - MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2022). Reconnaître et agir ensemble – Plan d'action gouvernementale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées – 2022-2027, Québec, Gouvernement du Québec, [En ligne], <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003402/>.
- MSSS - MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. Tableau de bord-Performance du réseau de la santé et des services sociaux, Québec, Gouvernement du Québec [En ligne], <https://msss.gouv.qc.ca/repertoires/indicateurs-gestion/>
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS). Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents, [Québec], MSSS, avril 2018 [En ligne], <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002052>
- RPCU-REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉ DES USAGERS, Rapport de consultation des Tables de missions, Québec 2022.
- RPCU-REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉ DES USAGERS, Des enjeux et des parcours difficiles pour les personnes concernées : L'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie au Québec, Québec,2012.
- RPCU-REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉ DES USAGERS, Le RPCU et le projet de loi no 101, Québec, septembre 2021.
- RPCU-REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉ DES USAGERS, Un geste à la fois, partenariats locaux pour la bienveillance des personnes âgées en CHSLD, Québec, 2022

Regroupement provincial
des comités des **usagers**
Santé et services sociaux



Regroupement provincial des comités des usagers
1255, boulevard Robert-Bourassa, bureau 800
Montréal (Québec) H3B 3W3
Téléphone : 514 436-3744

Télécopieur : 514 439-1658
www.rpcu.qc.ca
communications@rpcu.qc.ca
Avril 2023