

## Dénonciation dans les établissements de santé et de services sociaux : il y a déjà des mécanismes en place, rappelle le RPCU

**Montréal, 25 août 2015** – Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), le principal porte-parole des usagers du réseau québécois de la santé et des services sociaux, rappelle que des processus d'amélioration continue de la qualité des services sont en place depuis longtemps dans les établissements de santé et de services sociaux, notamment par la présence de comités des usagers et de résidents ainsi que de commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

Par voie de [communiqué de presse](#) hier, l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec invitait à la prudence évoquant plusieurs façons de signaler des situations inacceptables.

« Une ligne temporaire d'une durée de trois semaines ne réglera pas le problème de fond » croit M. Pierre Blain, directeur général du RPCU. « Il est en effet difficile de prévoir les résultats à long terme d'une telle initiative aussi louable soit-elle. Les efforts devraient être mis ailleurs » ajoute-t-il.

Par la loi, les comités des usagers sont obligatoires dans tous les établissements. Ils doivent faire connaître les droits des usagers, évaluer, par différents moyens, si les usagers sont satisfaits des soins et des services qu'ils reçoivent et accompagner un usager dans sa démarche si celui-ci porte plainte. Le RPCU les soutient dans leurs fonctions.

« Il faut utiliser au maximum les mécanismes déjà en place. Être membre d'un comité des usagers, c'est participer activement et concrètement à l'amélioration de la qualité des soins et des services au sein de son établissement, dans son milieu » a conclu M. Blain, invitant les Québécois à s'impliquer dans leur comité des usagers.

### À propos du RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) défend les droits des usagers et est le porte-parole des 600 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec. La 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 du réseau de la santé et des services sociaux. 86 % des comités des usagers et de résidents du Québec sont membres du RPCU. Le RPCU défend également les droits des personnes âgées et des jeunes.

– 30 –

Renseignements : RPCU, 514 436-3744