

Ambitieux projet d'évaluation citoyenne de la qualité des services au CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Montréal, 21 août 2017 – Au moment où l'assemblée annuelle de l'Association médicale canadienne (AMC) se réunit, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) souligne la mise sur pied d'un ambitieux projet d'évaluation de la qualité des services et du respect des droits des usagers, fruit d'une exceptionnelle collaboration entre le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal et son Comité des usagers du centre intégré (CUCI). Ce projet comprend l'administration de plusieurs sondages auprès des différentes clientèles de l'établissement, dont en centre hospitalier, en CHSLD, à domicile, en réadaptation et en centre jeunesse. Il comprend également une stratégie de communication auprès des cadres, des chefs de service et des comités professionnels de l'établissement.

« Cette évaluation permettra au Comité de présenter des enjeux prioritaires au conseil d'administration de l'établissement afin d'améliorer les services reçus, lui qui est le seul à détenir la responsabilité légale de ce geste de recommandation. Nous félicitons les membres impliqués du Comité, dont sa présidente, Mme Micheline Béland, pour leur initiative. Nous remercions également la direction de l'établissement et son président-directeur général, M. Benoît Morin, pour leur ouverture et leur implication. Ce projet doit devenir une inspiration pour toutes les personnes impliquées en santé et services sociaux au Canada », a déclaré M. Pierre Blain, directeur général du RPCU.

Parmi les défis rencontrés lors de la mise en place de ce projet, le RPCU note la multiplicité des missions et des clientèles d'un établissement de la taille d'un CIUSSS. Le RPCU note également l'importance du respect des droits linguistiques des usagers, de la diversité culturelle des clientèles de l'établissement et des compétences des ordres professionnels concernés par la prestation des services.

« La concrétisation de ce projet est un tour de force. Il doit faire école dans l'ensemble du réseau et y recevoir un accueil favorable. C'est ainsi que la force citoyenne peut être mise à contribution pour améliorer les services », conclut M. Claude Ménard, président du RPCU.

Les résultats des sondages seront présentés au conseil d'administration de l'établissement dans quelques mois.

À propos du RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) est le principal représentant des usagers du réseau québécois de la santé et des services sociaux. Il défend les droits des usagers et se fait 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. Le RPCU défend également les droits des personnes âgées et des jeunes.

– 30 –

Renseignements : RPCU, 514 436-3744