



LE

JOURNAL DU RPCU

www.RPCU.qc.ca

Volume 1 • Numéro 4 Mars 2010 Regroupement Provincial des Comités des Usagers



Le mot du président

M. Claude Ménard, président du RPCU

Le mot du directeur général

M. Pierre Blain,
directeur général du RPCU

Quel début d'année! Dans un but de vous offrir une meilleure qualité de service et de mieux répondre à vos besoins et attentes, c'est avec contentement que je vous annonce plusieurs changements au RPCU.

- Le conseil d'administration a nommé Monsieur Pierre Blain à titre de directeur général. Après des études à l'Université de Montréal, Pierre Blain a fait carrière comme gestionnaire dans la fonction publique fédérale, principalement dans le domaine de la défense des droits linguistiques et des communications. Il possède une vaste expérience auprès de conseils d'administration tant de centres hospitaliers, de fondations, de festivals que d'associations. Au cours des sept (7) dernières années, il a travaillé au sein d'organismes communautaires dans le domaine de la défense des droits. Vous pouvez rejoindre Pierre par téléphone au 514 436-3744 ou par courriel à pblain.rpcu@hotmail.com.
- L'ouverture de nos bureaux au 4835, avenue Christophe-Colomb, bureau 118, à Montréal. Notre numéro de téléphone est toujours le 514 436-3744.
- Une nouvelle adresse postale pour nous rejoindre : Regroupement provincial des comités des usagers, C. P. 60563, succursale Ste-Catherine Est, Montréal (Québec) H1V 3T8.

Nos actions pour vous

En novembre

- Messieurs Jean Lortie et Pierre Hurteau ont participé à une table de travail mise en place par madame Ghislaine Tremblay de l'Agence de Montréal sur les droits des usagers, le soutien aux comités des usagers et la promotion du régime d'examen des plaintes. Les actions se poursuivent.
- Monsieur Jacques Hould, trésorier du RPCU, participe à une Recherche action sur l'éducation à la citoyenneté démocratique – UQAM.

En décembre

- J'ai eu le plaisir de rencontrer la directrice générale du Conseil pour la Protection des Malades. Nous avons abordé le calendrier de nos événements pour l'année 2010. Notre objectif était de permettre aux membres des Comités des usagers et de résidents de mieux planifier leur participation aux événements offerts par nos deux organisations. Cette rencontre m'a semblé très prometteuse pour nos relations futures.
- Nous avons rencontré Mesdames Danielle St-Louis, Catherine Maranda et Monsieur Réjean Tardif de la Direction de la qualité du MSSS afin de poursuivre nos échanges. La question des surplus budgétaires et des modalités concernant les dépenses admissibles a été abordée. Il nous a été confirmé qu'actuellement il n'est pas question pour le ministère de récupérer les surplus, mais plutôt de voir comment, possiblement, à partir de projets spéciaux l'ensemble des comités à travers la province pourraient en bénéficier. Nous poursuivons nos démarches dans ce sens. Vous avez des suggestions?

En janvier!

- À l'invitation de l'Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé (AETMIS) nous avons participé avec une vingtaine de partenaires, membres du réseau des services sociaux, au Comité des guides de pratique en services sociaux. Le mandat est de prendre connaissance des guides de pratique existants; proposer des orientations, des outils d'évaluation et des priorités en matière d'élaboration ou de révision. Jean Lortie représentera le RPCU lors d'une Table ronde lors de la Journée de réflexion sur les guides de pratique dans le secteur des services sociaux, le 30 avril prochain.

En terminant!

N'hésitez, surtout, pas à nous faire parvenir vos commentaires, suggestions!

En tant que votre nouveau directeur général, je veux vous assurer de ma collaboration la plus entière dans notre tâche commune qui est l'amélioration de la qualité des services en santé. Je mettrai mon expérience du réseau à bien comprendre vos besoins et à faire avancer les dossiers que me confiera le conseil d'administration.

Le RPCU peut compter sur la compétence de Jean Lortie, notre responsable à la formation, et sur Claire Jolicoeur, notre secrétaire. Tous trois nous sommes là pour répondre à vos besoins.

Il ne faut pas se le cacher, la situation de l'économie risque d'entraîner encore une fois des changements. Mais ils ne doivent pas se faire au détriment des besoins des usagers et des résidents. Les Comités des usagers et de résidents jouent un rôle important dans le respect des droits des usagers et ils doivent se préoccuper de la qualité des services offerts et de leur satisfaction. Pour bien réussir, il sera d'autant plus important de continuer de travailler en partenariats avec les directions des établissements et avec toutes les instances impliquées dans les dossiers, tant locales que régionales.

Votre Regroupement a élaboré une OFFRE DE SERVICE qui se décline en trois volets : la représentation, le soutien et la formation. N'hésitez donc pas à faire appel à nous pour obtenir ce dont vous avez besoin.

Au cours des prochains mois, j'entrerai en contact avec le plus grand nombre de Comités pour vous écouter mais aussi pour vous offrir aide et support. C'est ensemble que nous pourrions améliorer la qualité des services en santé. C'est notre but à tous.



Recherche action sur l'éducation démocratique

Par Jacques Hould

En octobre dernier, j'ai été délégué pour participer à une recherche action initiée par l'UQÀM, sous la direction de la professeure Mireille Tremblay du Département de communication sociale et publique. Cette recherche action porte sur l'éducation à la citoyenneté démocratique.

Les objectifs poursuivis sont les suivants:

- Mesurer la participation citoyenne, l'engagement civique et la participation politique de personnes handicapées membres actifs d'associations et de comités d'usagers;
- Mesurer l'efficacité politique (interne et externe) de personnes handicapées membres actifs d'associations et de comités d'usagers;
- Mesurer l'efficacité politique de leur groupe, en fonction de leur mission respective;
- Évaluer l'effet de la participation des personnes à un comité ou une association sur la participation citoyenne, l'engagement civique et la participation politique;
- Évaluer l'effet de la participation des personnes à un comité ou une association sur le développement de leurs compétences civiques et leur efficacité politique;
- Identifier des conditions favorables au développement des compétences civiques et à l'amélioration de l'efficacité politique.

La recherche action s'étend sur une période de 3 ans.

Le 20 novembre 2009, j'ai participé à une rencontre du forum des partenaires du Programme international d'éducation et la citoyenneté démocratique (PIECD) où nous avons discuté de la recherche action.

En plus de ma participation à la démarche, il est demandé au Regroupement provincial des comités d'usagers de mettre en lien, avec les responsables du projet de recherche, deux comités d'usagers en santé mentale et deux comités d'usagers en déficience physique.

Un rappel - La fin d'année financière

N'oubliez pas que les Comités des usagers et de résidents doivent fournir un rapport d'activités au conseil d'administration de leur institution. Ce rapport doit aussi inclure un rapport financier.

Nous vous suggérons d'inclure:

- La composition de votre comité;
- Les réunions que vous avez tenues;
- Votre plan d'action;
- Un rapport concernant les plaintes;
- Vos activités;
- Le ou les rapport(s) des Comités de résidents;
- Bilan financier et prévisions budgétaires;
- Vos objectifs pour la prochaine année;
- Vos recommandations.

N'hésitez pas à nous consulter pour plus de renseignements 514 436-3744

Des changements à la Loi pour inclure les RI et les RTF

Le projet de Loi no 24, adopté en novembre 2009, propose diverses modifications à la loi sur la santé et les services sociaux (2005, chapitre 32). Il précise notamment, certaines dispositions relatives aux comités de résidents et aux comités des usagers. En effet, dans la mise sur pied des comités de résidents, les établissements ont rencontré des difficultés importantes :

- lorsque la durée de séjour des résidents dans une installation est courte,
- lorsque la condition des usagers hébergés ne permet pas leur implication notamment dans les unités de désintoxication,
- lorsque le nombre de places au permis est petit notamment dans les foyers de groupe des centres jeunesse.

Les modifications aux articles 209.0.1 et 212 concernent les établissements qui exploitent un centre offrant des services à des usagers hébergés :

Dans chacune des installations du centre où les résidents sont majoritairement hébergés pour six mois et plus, l'établissement doit mettre sur pied un comité de résidents;

Dans chacune des installations du centre où les résidents sont majoritairement hébergés pour moins de six mois, ou dans celles où le nombre de places au permis est de dix ou moins, l'établissement peut mettre sur pied un comité de résidents. Si l'établissement choisit de ne pas mettre sur pied un comité de résidents dans une installation, il doit convenir avec le comité des usagers des mesures qui seront mises en place pour assurer l'exercice des fonctions d'un comité de résidents dans cette installation. Cette modification a entraîné l'ajout de certaines responsabilités pour l'établissement et pour les comités des usagers : ils doivent annuellement évaluer l'efficacité de ces mesures et en faire mention dans leur rapport annuel respectif.

Un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée et dont les installations se retrouvent dans plus d'une région du Québec peut choisir de mettre sur pied un comité d'usagers pour chacune ou plusieurs de ces régions et, aux fins de la composition de ces comités, les membres sont élus par les usagers de la ou des régions concernées.

Catherine Maranda

Conseillère à la Direction de la qualité, MSSS



Que pouvons-nous faire en tant que Comité des Usagers!

Expérience partagée par madame Ghislaine Bourdon-Martel, présidente du Comité des Usagers du Centre d'Hébergement de La Marée, inc. (Centre Garant)

Le soir même de notre élection au Comité des usagers, les Membres du nouvel Exécutif se sont mis au travail et ont retenu une vision : « celle du vécu des usagers ou résidents en leur assurant un mieux-être ». Nous avons élaboré un plan de travail qui tenait compte du mandat prévu par la Loi et de notre budget. Mais avant tout, nous avons jugé important de travailler en étroite collaboration avec la Direction et la Commissaire locale aux plaintes. Notre premier contact avec les usagers est la « trousse de bienvenue » qui est remise par la Direction lors de la signature du contrat.

Nous avons rendu visible le Comité auprès des familles et des résidents par des tableaux d'affichage, des boîtes aux lettres et des dépliants envoyés aux familles et aux résidents. Nous avons établi un contact direct avec les résidents en leur remettant des cartes de bienvenue et d'anniversaire et en publiant un dépliant résumant le contenu des réunions.

Nous invitons à nos réunions résidents et familles et avons organisé des conférences sur le « Processus du vieillissement ».

Mais surtout, nous avons produit un questionnaire sur l'ensemble des services en collaboration avec la Direction et la Coordinatrice au Programme Agrément Canada. Suite au résultat, le Comité a présenté à la Direction un « Plan d'amélioration de la qualité des services avec échéancier ». Cela a donné des résultats concrets pour nos résidents avec des impacts directs sur l'amélioration de la qualité des services.

Le Centre Garant est un CHSLD privé non-conventionné de 45 résidents. Il est situé dans le Nord-est de Montréal.

Quelles leçons utiles pouvons-nous transmettre de nos actions?

La pochette d'accueil remise par la Direction est une entrée en matière idéale pour faire connaître le mandat du Comité aux nouveaux résidents et à leur famille;

La remise des cartes de « bienvenue » et « d'anniversaire » est accueillie par certains résidents avec beaucoup d'émotion et crée des liens de confiance tout en faisant connaître le Comité;

Notre dépliant « Entre nous » a permis à ceux qui ne peuvent assister aux réunions de recevoir un résumé de nos rencontres et susciter un intérêt de participation chez d'autres;

Les rencontres d'information ont soulevé une très bonne participation active et facilité la compréhension du processus du vieillissement;

Notre questionnaire a permis de mieux connaître les besoins des résidents et des familles et a déjà permis certaines améliorations dans le vécu des résidents : (Ex. : les activités et l'alimentation mieux adaptées ainsi que la participation des familles au plan d'intervention).

Nos démarches auprès de la Direction ont porté fruits : les fauteuils roulants sont maintenant adaptés au besoin de chaque résident.

Et pour toutes ces réalisations d'avoir contribué « aux mieux-être des Résidents », les Membres de l'Exécutif se disent fiers du travail accompli au cours de leur première année de mandat.

Amendments to the Act to include intermediate (IR) and family resources (FR)

Bill 24 was enacted in November 2009 and proposed various amendments to the Act respecting health services and social services (2005, Chapter 32). It puts forth, in particular, some provisions related to Users' Committees and In-Patients' Committees.

Amendments (par. 209.1 and 212) are related to institutions operating a centre offering in-patient services :

If the institution operates a centre offering in-patient services, it must set up an in-patients' committee in each of the centre's facilities.

An institution may choose not to set up an in-patients' committee for a facility that provides lodging to fewer than 10 users or that expects to provide lodging to most of its users for a period of less than six months. In such a case, after consulting its users' committee, the institution must either entrust the exercise of the functions set out in section 212.1 to the users' committee, or group the facility together with one or more other facilities maintained by the institution in order to establish a single in-patients' committee for all those facilities.

However, an institution operating a residential and long-term care centre that has facilities in more than one region of Québec may choose to set up one users' committee for each region or a single users' committee for two or more regions, the committee members being elected by the users of the region or regions concerned.

Catherine Maranda, MSSS

We have now opened an office to offer you a better service.

Please note our new mailing address : PB 60563, Succ. Ste-Catherine Est, Montreal QC H1V 3T8 514 436-3744 Please inform us about changes in your organization before we mail your membership renewal.



S'engager pour MIEUX aider...

CONGRÈS | REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS
DU 20 AU 22 OCTOBRE 2010 • HÔTEL DES SEIGNEURS • SAINT-HYACINTHE
www.rpcu.qc.ca

Votre incontournable rendez-vous bisannuel. Venez parler BUDGET, RECONNAISSANCE, PLAINTES...



Un nouveau départ pour notre ami Réjean Tardif

Monsieur Réjean Tardif a un parcours bien rempli. Sa présence s'est notamment fait remarquée au sein de plusieurs établissements du réseau de la santé et des services sociaux, avant de teinter les murs du Ministère de la Santé et des services sociaux. Le CSSS de l'Outaouais, le Pavillon du Parc, le Centre de réadaptation des jeunes de l'Outaouais, le CRSSS de l'Outaouais, le Centre Jeunesse de Montréal et la région régionale de la Montérégie comptent parmi les milieux qui ont pu bénéficier de ses connaissances et de ses compétences.

Il y a des personnes qui tracent de profonds sillons dans notre chemin de vie, des personnes qui nous inspirent, sans même s'en rendre compte. Monsieur Réjean Tardif a sans doute été l'une de celles-là pour plusieurs d'entre vous.

Discrètement, il a servi de modèle pour plusieurs et certains ont suivi ses traces. Après toutes ces années consacrées au labeur, il est maintenant venu le temps pour lui de réaliser de vieux rêves et de goûter pleinement aux douceurs de la vie.

Avec toutes les ressources qu'on lui connaît, sans doute saura-t-il les mettre pleinement à profit des années de repos bien méritées et de la délicieuse liberté qui s'offre à lui.

Ce départ ne passe pas inaperçu puisque Monsieur Tardif, cadre-conseil à la Direction de la qualité du Ministère de la Santé et des Services sociaux depuis octobre 2005, était entre autre responsable de veiller à l'implantation de la Loi 83 et donc, à la mise en place des comités des usagers à l'intérieur de chacun des établissements. Depuis, il s'assure de l'application de la Loi au regard des cinq fonctions confiées aux comités, de la gestion budgétaire et du fonctionnement général de ces comités au sein du réseau. Il était également respon-

sable de la mise en place du SSSS (Système d'information sur la sécurité des soins et des services), du gala des prix d'excellence du réseau, du renouvellement des conseils d'administration dans les établissements et de l'élaboration de différentes lignes directrices pour le Ministère.

Puisque les départs précèdent souvent les arrivées, c'est le moment tout indiqué pour annoncer la venue d'une nouvelle ressource au sein du Ministère. En poste depuis le mois d'août dernier, Madame Catherine Maranda est la répondante de plusieurs dossiers « qualité et sécurité des soins » au MSSS : Groupe Vigilance pour la sécurité des soins; formation sur les facteurs humains; suivi des dossiers Coroner; sécurité des soins et des services et soutien aux comités des usagers.

Son cheminement l'a amenée à développer une grande expertise en administration, notamment en diagnostic organisationnel et piste d'intervention, en conception et proposition d'indicateurs de performance, ainsi qu'en développement organisationnel.

Une retraite heureuse à Monsieur Réjean Tardif et un mot de bienvenue chaleureux à Madame Catherine Maranda !

Danielle St-Louis

Directrice de la qualité
Ministère de la Santé et des services sociaux

Le RPCU remercie Réjean Tardif pour son aide tout au long des années et lui souhaite bon succès dans sa nouvelle vie.

Demande urgente!

Vous avez mis en place un outil sondage dans le but d'évaluer la satisfaction de vos usagers, résidents? Vous avez participé, collaboré avec votre direction à une telle mise en place? Quels sont vos bons coups? Vos difficultés engendrées? SVP faire parvenir vos commentaires et vos expériences avant le 15 mars à Madame Odette Morin, Conseillère-cadre au Comité des usagers, CSSS du Nord de Lanaudière, 1000, boul. Ste-Anne, St-Charles Borromée, (Québec), J6E 6J2, téléphone 450 759-8222, poste 2557, ou par courriel Odette.Morin@ssss.gouv.qc.ca et Pierre Blain directeur général, pblain.rpcu@hotmail.com.

Suggestions!

Il a été suggéré par un Comité des usagers la mise en place d'un fond, à partir de surplus budgétaires, afin d'alléger les frais de déplacements des comités des usagers des régions éloignées lors de Congrès et ou de la formation. L'invitation est lancée à tous les comités désireux d'appuyer cette initiative et de faire parvenir votre contribution au RPCU – Initiative, C. P. 60563, succursale Ste-Catherine Est, Montréal (Québec) H1V 3T8. De notre côté nous nous engageons à vous faire état de ces dépenses. Merci de votre soutien à une cause commune.