



LE

JOURNAL DU RPCU

www.rpcu.qc.ca

Volume 2 • Numéro 1

Mai 2010

Regroupement Provincial des Comités des Usagers



Il n'est jamais trop tard pour dire merci!

M. Claude Ménard,
président du RPCU

C'était la Semaine de l'action bénévole du 18 au 24 avril dernier mais il n'est jamais trop tard pour vous faire part de mon appréciation en reconnaissant le travail admirable que vous accomplissez, vous les bénévoles, vous qui êtes impliqués et qui travaillez activement au sein de votre comité des usagers ou de résidents. Vous êtes des centaines de femmes et d'hommes qui font en sorte d'améliorer la qualité des services en santé et en services sociaux au Québec. Merci.

Votre travail n'est pas toujours facile, car vous donnez de votre temps tant pour les usagers que les résidents afin qu'ils et elles puissent connaître leurs droits. Vous les assistez lorsque cela est nécessaire et vous parlez en leur nom afin d'améliorer la qualité des services offerts.

Je suis à même de constater que votre implication au sein du réseau des comités des usagers et de résidents est de plus en plus à la hauteur de votre réputation, non seulement pour l'intérêt et l'enthousiasme qui s'en dégagent, mais surtout pour l'étendue des retombées qui se répandent de façon exponentielle de vos actions.

Toute organisation, pour réussir et pour atteindre ses objectifs, repose sur un travail d'équipe et toute équipe a nécessairement besoin de l'engagement de ses membres. À ce titre, vous méritez mes remerciements pour votre travail, vous méritez les remerciements de tous les Québécois. Au nom des usagers et des résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec, je vous transmets mes remerciements les plus sincères.

Planifier vos formations de l'automne,
contactez Jean Lortie par courriel :

jlortie.rpcu@hotmail.com



L'urgence d'agir

M. Pierre Blain,
directeur général du RPCU | pblain.rpcu@hotmail.com

Cela fait trois mois que j'occupe mon poste de directeur général du RPCU. J'ai commencé à vous rencontrer, à vous écouter et à mieux comprendre vos besoins. J'ai mis en place des structures pour vous donner les services que vous attendez d'une organisation comme le Regroupement provincial des comités des usagers. Claire Jolicoeur a fait un travail exemplaire pour l'envoi du renouvellement de votre adhésion.

Ce qui me frappe d'abord, c'est votre engagement dans la défense de la qualité des soins de santé. Ce qui me frappe ensuite, c'est votre réponse. Nous avons augmenté de façon sensible notre membership. Vous êtes donc de plus en plus nombreux à croire que le RPCU pourra bien vous représenter. Merci.

Vous croyez donc que notre offre de service en trois volets répondra à vos besoins. REPRÉSENTATION, SOUTIEN et FORMATION, voilà la base de nos services et soyez assurés que nous nous emploierons à y travailler. Grâce aux efforts du député où sont situés nos bureaux, Monsieur Gilles Dupeppe, nous avons obtenu un emploi étudiant d'été. La personne choisie travaillera à développer différents outils pour vous. Nous aurons aussi une stagiaire en bureautique.

Nous sommes au milieu de changements importants. Notre système de santé et de services sociaux a connu de grands changements depuis les dernières années. Mais a-t-il su répondre aux besoins? Nous

avons de nouvelles structures. Nous avons de nouveaux dirigeants. Ont-ils su répondre à ce que vous les comités des usagers et de résidents devez vous préoccuper : l'amélioration de la qualité des soins? Croyez-vous qu'un ticket modérateur résoudra nos problèmes?

De là, l'urgence d'agir.

L'urgence d'agir, c'est que le RPCU prenne de plus en plus sa place dans l'espace public, y compris dans le débat qui vise à limiter l'accès au réseau. C'est vous qui nous le demandez.

L'urgence d'agir, c'est que des tables régionales soient mises en place pour que vous puissiez échanger avec d'autres membres de comités sur vos préoccupations. C'est vous qui nous le demandez.

L'urgence d'agir, c'est de voir avec le MSSS comment vous pouvez avoir une flexibilité dans la gestion de vos budgets. C'est vous qui nous le demandez.

L'urgence d'agir, c'est surtout que vous obteniez la place qui vous revient de droit dans vos institutions, que vous soyez consultés lorsque les droits des usagers sont menacés et que vous soyez informés des décisions qui affectent les usagers. **Ce sont les usagers qui nous le demandent**

L'urgence d'agir, c'est prendre sa place. Et le Regroupement provincial des comités des usagers la prendra avec vous.





- Rencontre le 10 mai avec le MSSS pour discuter de flexibilité dans la gestion des budgets des comités, des surplus budgétaires, d'équité régionale et des personnes ressources.
- Préparation d'une offre conjointe de formation RPCU/ CPM pour Montréal à la demande de la Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité.
- Participation à une table ronde lors d'une journée de réflexion organisée par l'AETMIS sur les guides de pratique dans le secteur des services sociaux.
- Création d'une Table régionale des CSSS de l'Île de Montréal.
- Présence du représentant régional à la journée de réflexion de la Table régionale de Laval.
- Participation aux visites d'appréciation des établissements.
- Rencontre avec les comités des usagers de HMR et du CHUM.
- Rencontre de comités des usagers et de résidents de la Région de la capitale nationale.
- Rencontre de la Table régionale des comités anglophones.
- Rencontre préparatoire pour la création d'une Table régionale de la Montérégie.
- Rencontre de la Table régionale du Saguenay-Lac-St-Jean.
- Rencontre de la Table régionale de l'Outaouais.
- Participation au congrès de l'AQESSS à titre d'invité.
- Lettre au PDG de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal pour demander que les comités des usagers soient consultés lors de la planification stratégique 2010-2015.
- Lettre au PDG de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal pour dénoncer les transferts d'usagers dans des résidences non certifiées.
- Communiqué de presse pour dénoncer les transferts d'usagers dans des résidences non certifiées.
- Lettre au ministre de la Santé et des Services sociaux sur la franchise santé et l'équité interrégionale.
- Communiqué de presse pour s'opposer à la franchise santé.
- Participation au sous-comité sur la formation de l'ARSSS de Montréal.
- Participation au comité de travail de l'AETMIS sur les guides de pratique dans le secteur des services sociaux.

Vie des comités

Le comité des usagers à vocation psychiatrique

Gardien des droits des usagers, dit-on souvent des comités des usagers.

Pour nous qui œuvrons en milieu psychiatrique, nous sommes plutôt les gardiens des sans voix, des exclus, de ceux qui, trop souvent, ne peuvent revendiquer, dénoncer ou réclamer.

Il faut donc que les usagers puissent trouver l'accueil et l'assistance dont ils ont besoin, surtout dans un contexte de pénurie des ressources et à un moment où le Plan d'action en santé mentale du MSSS redéfinit l'ensemble de l'offre de services aux usagers.

En raison des problématiques complexes et de la grande vulnérabilité des usagers, les défis ne cessent de se multiplier. Misère psychosociale, perte de revenus,

judiciarisation, mouvance dans le réseau, les usagers sont souvent très isolés et victimes de tabous lorsqu'il s'agit de faire respecter leurs droits. Ils le sont d'autant plus lorsqu'ils ont de la difficulté à s'exprimer, à s'affirmer ou qu'ils ne le peuvent tout simplement pas.

D'ailleurs, plusieurs usagers ne connaissent pas leurs droits et ils subissent régulièrement les contraintes administratives sans jamais les questionner de crainte de perdre les services qu'ils reçoivent ou par peur des représailles.

Le comité des usagers se doit donc d'être présent pour porter leur voix, les renseigner adéquatement, répondre à leurs questions, les orienter, s'assurer du respect de leurs droits et de leur dignité, ou tout simplement les rassurer...

Johanne Vaudry,
Coordonnatrice - Comité
des usagers
Hôpital Louis-H. Lafontaine

Appui du RPCU

La pénurie artificielle de psychologues dans la fonction publique

Les psychologues sont peu nombreux dans le réseau de la santé et des services sociaux (2056 en 2008). Ils sont habituellement impliqués dans des tâches essentielles touchant le diagnostic, le traitement, l'enseignement et la recherche. Leur efficacité et leur rentabilité ne sont plus à démontrer. Depuis plusieurs années, des postes de psychologues demeurent vacants en raison de difficultés à recruter, à maintenir et à retenir des personnes qualifiées. Les chefs de services en milieux hospitaliers ont tiré la sonnette d'alarme depuis longtemps. De source bien informée, un document de travail portant sur la main d'œuvre et produit pour le MSSS, rapporte plusieurs chiffres démontrant un désinvestissement des psychologues pour la pratique clinique dans le système public. Outre le problème accru d'accessibilité aux psychologues pour tous les usagers ayant besoins de services spécialisés (souvent les moins favorisés financièrement), le manque d'effectif aura également des effets négatifs indirects sur l'ensemble du système via une diminution de la qualité de l'enseigne-

ment universitaire et de la recherche en santé mentale / physique.

Contrairement à ce que l'auteur du document préconise, ce problème ne peut s'expliquer par le faible nombre de psychologues sur le marché québécois puisque près de la moitié des psychologues canadiens exercent au Québec (plus de 8000 inscrits à l'OPQ). Le présent comité, s'étant penché sur la question de la pénurie des psychologues et la diminution des services de psychologie dans le réseau, soutient que la problématique ne vient pas d'un manque de psychologues mais plutôt d'une mauvaise rémunération et de mauvaises conditions de travail. La rémunération actuelle des psychologues n'est simplement pas représentative de leur niveau de scolarisation, de spécialisation, de compétences et de responsabilités. À l'inverse de plusieurs problèmes dans le domaine de la santé et de l'éducation, ce problème est rectifiable rapidement en normalisant les conditions de travail – l'augmentation du nombre de psychologues préconisé dans le document n'aurait pas d'effet positif sur cette situation.

Yves Beaulieu, Ph.D.
Chef de Pratique
Professionnelle
Hôpital de Montréal pour
Enfants

Erratum: Dans le dernier numéro, le titre de l'article de M^{me} Catherine Maranda aurait dû se lire "Changements à la loi"

Comité scientifique

Projet de recherche Les comités de résidents : espaces de parole et espaces publics

Nous avons entrepris une étude qui porte sur les comités de résidents des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) au Québec, et leur contribution à défense des droits et à l'amélioration de la qualité de vie des résidents. Elle porte plus spécifiquement sur la nature des discussions dans les comités de résidents ainsi que sur la réception, la portée et la crédibilité du travail qu'ils accomplissent auprès de la direction des établissements.

Cette étude vise à répondre à la question suivante : les comités de résidents en CHSLD, avec leur nouveau mandat, font-ils une différence, c'est-à-dire, permettent-ils une discussion des questions touchant les droits et la qualité de vie?

Quatre sous-questions permettent de préciser notre objectif et de répondre à la question :

- 1) Quels changements leur nouveau mandat a-t-il apportés aux objets discutés dans les comités de résidents? Discute-t-on uniquement ou principalement des droits et des conditions de vie?
- 2) Quel espace de discussion forment-ils ? Qui participe réellement aux discussions du comité et ces discussions permettent-elles de changer la manière dont les problèmes sont traités, les questions posées et les réponses apportées ?
- 3) Quel est le destin de leurs demandes et propositions? Quelle réception reçoivent-elles de la direction et éventuellement d'autres instances régionales et provinciales?
- 4) Forment-ils un espace public, c'est-à-dire un espace où l'on discute des enjeux collectifs, où tous les aspects d'une question peuvent être discutés et où tous peuvent librement s'exprimer? La perspective dans laquelle cette

étude s'inscrit est sociologique et interprétative, c'est-à-dire qu'elle envisage les comités de résidents comme des espaces de discussions et d'interprétation, et les membres des comités comme des interprètes.

Pour répondre à nos questions, deux types de données, et donc deux méthodes, sont requises : l'observation directe (en situation) des rencontres des comités de résidents, qui consiste à assister aux réunions comme observateur, à écouter et à prendre des notes sans intervenir, pendant une période d'au moins un an, et des entretiens avec des membres des comités, leurs interlocuteurs immédiats (direction, employés) et des représentants d'instances régionales et provinciales.

L'enquête est menée auprès de six (6) comités d'usagers dans six centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) au Québec. Ces comités sont répartis dans trois régions différentes : deux à Montréal, deux à Québec et deux dans les régions de Portneuf et de Chaudière-Appalaches, de manière à pouvoir apprécier l'influence que la direction d'un établissement et l'organisation régionale des services peut avoir sur les comités.

Six (6) personnes par comité de résidents sont rencontrées : le coordonnateur du comité, trois autres membres, un représentant de la direction et un représentant des employés. À cela s'ajoutent 6 entretiens avec des représentants d'instances régionales (3) et provinciales (3). Au total, 42 entretiens seront réalisés.

Les résultats seront communiqués à la fin de l'étude.

Eric Gagnon, Ph.D.
Enseignement et recherche
Centre de santé et de
services sociaux de la
Vieille-Capitale



A word from the Director General

M. Pierre Blain,
directeur général du RPCU

NEWS

It is now three months that I have occupied the position of Director General of the RPCU. As you recall, I began by meeting you and listening to you to better understand your needs. I have put in place the structures so that you may receive the services that you expect from an organization such as the provincial Regroupement of patient committees. Many among you have contacted me and I appreciate that.

Firstly, what has touched me the most is your commitment to defend the quality of health care services. What has also touched me is your response. Our offer of service in three segments responds to your needs. Representation, Support and Training – this is the basis of our services and rest assured that I will work actively to maintain this.

The RPCU is following closely the dossier of shelter for those awaiting long term care placements. You are also affected by this in your establishments. We have issued a press release on this subject. If you have any suggestions, do not hesitate to contact me.

Our convention will take place from October 20 to 22 in St-Hyacinthe. We invite you to attend in great numbers because it is only a half hour away from Montreal and the hotel is easily accessible. We will have simultaneous translation for the plenary sessions and there will be an English workshop. We are committed to holding a 'green' congress. We will discuss committee budgets Friday morning. You will receive the program before the end of May and we hope that many of you will reply and attend this great get together.

I am happy to announce that we have been granted a student in office studies who will be with us for the summer. This person will work to provide tools to help you.

A researcher from Quebec is in the process of doing a study on patient committees and the relationships that they maintain within their establishments. The results will be very interesting and we will keep you abreast of these developments as they may touch us.

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

Un congrès sur mesure... qui veut répondre aux préoccupations des comités des usagers et de résidents.

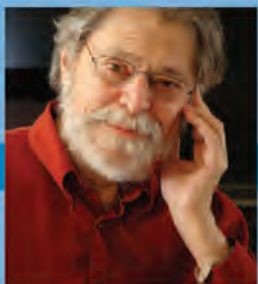
Des conférences sur le portrait de famille des comités des usagers qui se dégage d'une étude récente et sur la difficulté pour les usagers qui s'estiment lésés, de porter plainte par crainte de représailles.

Des ateliers où vous pourrez réfléchir et échanger sur la notoriété des comités des usagers, sur les personnes-ressources au service des comités des usagers, sur le renouvellement du « membership » des comités des usagers, sur les façons d'assurer la représentativité de tous les usagers où qu'ils soient et sur les aspects légaux que tous les comités des usagers devraient connaître pour... Mieux aider...

Une rencontre privilégiée avec GASTON L'HEUREUX, homme de radio et de télévision, dont la vie a basculé suite à un grave accident et qui est devenu, bien malgré lui, un usager du réseau de la santé et des services sociaux.

Des échanges entre vous au hasard des ateliers, des pauses-santé et des repas.

Vous recevrez le programme au cours des prochains jours. Vous pourrez également en prendre connaissance à l'adresse internet du RPCU au www.rpcu.qc.ca. **Ne tardez pas à vous inscrire !**



Invitation

Le RPCU participe aux travaux de l'AETMIS



Le RPCU est le seul organisme représentant les usagers invité à participer aux travaux de l'Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé (AETMIS). Ces travaux visent à se doter d'une vision commune de la nature, du contenu et du processus d'élaboration d'un guide de pratique en services sociaux. Un colloque s'est tenu le 30 avril dernier à Montréal réunissant plus de 300 personnes et Jean Lortie du RPCU a participé à une table ronde intitulée « Les guides visent l'amélioration des services offerts. À quelle condition peuvent-ils atteindre cet objectif? » Sa présentation sur le Guide de formation du RPCU fut fort remarquée.

La participation active du RPCU à ce groupe de travail permet de rappeler aux ordres professionnels, aux professionnels de la santé et des services sociaux ainsi qu'aux chercheurs universitaires de ne pas oublier de considérer les besoins des usagers lors de l'élaboration de leurs normes.

www.aetmis.gouv.qc.ca

Si vous souhaitez devenir membre, vous pouvez trouver le formulaire d'adhésion sur notre site internet www.rpcu.qc.ca

Notre mission : travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Notre vision : représenter des comités des usagers et de résidents composés de membres bénévoles compétents, professionnels et compatissants soutenus par des personnes ressources engagées.

RPCU

Conseil d'administration du RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers a un conseil d'administration représentatif de ses membres. La dimension régionale y est importante car nous croyons que peu importe la taille de l'institution que vous représentez, votre comité des usagers ou de résidents y a sa place. Sa structure est flexible et s'adapte aux besoins de ses membres. C'est pourquoi, une place est faite aux groupes affiliés comme les comités anglophones, l'Alliance des Centres Jeunesse ou l'Association

des établissements privés conventionnés.

Le conseil se réunit 6 fois par année et le comité exécutif se réunit le même nombre de fois. Ce sont donc plus de 1200 heures de bénévolat que font les membres qui vous représentent afin d'améliorer les soins de santé et de services sociaux. Des élections auront lieu à l'automne. Il est temps de songer à nous impliquer dans votre regroupement.



(Rangée arrière en débutant par la gauche)

Pierre BLAIN
Secrétaire et Directeur général

André LABBÉ
2^e vice-président
Hôpital Charles LeMoyné, Longueuil

Me Michel ROY
CSSS de Sept-îles

John BROCKMAN
Centre jeunesse de Montréal

André POIRIER
1^{er} vice-président
Centre de santé et de services sociaux d'Arthabaska-et-de-l'Érable

(Rangée avant en débutant par la gauche)

Jacques HOULD
Trésorier
Hôpital Maisonneuve-Rosemont, Mtl

Claire JOLICOEUR
Secrétaire du RPCU

Ginette-Micheline VERMETTE
Comité des usagers et de résidents
CSSS d'Antoine Labelle

Claude MÉNARD
PRÉSIDENT, Centre Jellinek, Gatineau

Claude LAHAIE
Centre Normand, Amos

La photo a été prise avant l'arrivée de tous les membres du conseil.