



MOT DU PRÉSIDENT

S'engager pour *Mieux* aider!

« *S'engager pour Mieux aider* » fut le thème de notre dernier congrès et il demeure un sujet important pour les membres des comités des usagers et de résidents.

Lorsqu'on parle de **SENGAGER**, inévitablement, on plaide la motivation. Cette motivation engendre un désir de soutien auprès d'un être cher, un désir de respect de leur dignité, un désir que celle-ci ou celui-ci reçoivent une qualité de services qui répondra à leurs attentes.

POUR les usagers! Mais qui sont les usagers du réseau? À bien y penser, et Jean Lortie l'a bien dit « *nous sommes tous des usagers, car nous faisons tous partie du réseau de la santé et des services sociaux* ». Ce réseau de services nous appartient; nous y sommes toutes et tous prenants.

Comment faire **MIEUX** à titre de membres, à titre de comité pour nos usagers? Quels moyens ont-ils pour améliorer nos communications, nos agissements, nos positions et le partenariat avec les différentes instances de notre établissement?

AIDER nous interpelle tous! Ça fait appel à notre rôle, à notre mandat et à nos fonctions. Quelles sont les actions que nous posons en regard d'informer, de renseigner, de promouvoir, de défendre, d'accompagner, d'assister et d'évaluer la qualité des services?

S'engager pour Mieux aider... dans le fond, ça se vit au quotidien, à tous les jours et de façon continue.

C'est dans cet esprit que je vous remercie pour tout ce que vous apportez aux usagers et résidents du réseau de la santé et des services sociaux. Je vous souhaite une Année 2011 remplie de Joie, de Bonheur et surtout de Santé afin de vous permettre de poursuivre votre **ENGAGEMENT POUR MIEUX AIDER**.



M. Claude Ménard,
président du RPCU

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Passons à l'action! Votre aide nous sera précieuse



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

Le Ministre de la Santé et des Services sociaux nous a annoncé lors de son allocution au congrès du RPCU le 22 octobre dernier qu'il entend réduire le nombre de personnes au sein des conseils d'administration des établissements. Cela est louable.

Mais selon cette hypothèse, il semble que la participation des comités des usagers serait réduite à une seule personne. L'assemblée générale a voté une résolution unanime pour que les comités conservent leurs deux postes.

Je crois fermement que la voix citoyenne des membres des comités des usagers serait mieux entendue si deux postes, au moins, continueraient à leur être attribués. En effet, les membres représentant les usagers ont plusieurs tâches et une seule personne ne pourra pas siéger à tous les comités du conseil qui requièrent leur présence et leur attention.

C'est pourquoi, je vous invite à écrire au Ministre pour lui faire part de votre opinion à ce sujet (FAX 418 266-7197). Je vous suggère de m'acheminer une copie de votre correspondance afin que le RPCU puisse faire valoir la voix des comités des usagers. Vous pouvez me rejoindre au 514 436-3744 ou par courriel à pblain.rpcu@hotmail.com. Il est important que vous fassiez connaître également votre opinion au directeur général et au président du conseil de vos établissements.

Dans un sondage Léger Marketing commandé par le RPCU et dévoilé lors du congrès, 88% des Québécois pensent que les comités des usagers qui existent actuellement au sein des établissements de santé et de services sociaux devraient représenter les besoins des usagers. Nous le croyons aussi.

Malgré la période des fêtes, je continuerai à suivre attentivement ce dossier.

Je profite de l'occasion pour vous offrir mes meilleurs vœux pour la NOUVELLE ANNÉE. Santé, Paix et Prospérité.

Mais souhaitons que tous ceux et celles pour qui nous travaillons si fort puissent aussi profiter du fruit de notre travail : l'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux.





NOUVELLES

L'importance d'effectuer un sondage sur la satisfaction des usagers et/ou des résidents et de le confier à des ressources externes professionnelles

Nathalie Ebnoether, chargée de cours en méthodologie et en évaluation à l'UQAM, elle dirige la firme Médaillon Groupe Conseils qui se spécialise notamment dans l'évaluation de la satisfaction de la clientèle et de la mobilisation du personnel.

L'évaluation du degré de satisfaction revêt une grande importance surtout dans les établissements de soins et des services sociaux. Cette évaluation consiste à recueillir le niveau de satisfaction ou d'insatisfaction des usagers et/ou des résidents à l'égard de sujets pour lesquels des améliorations peuvent être possibles. Que cela soit les services offerts par l'établissement, la qualité des services prodigués par le personnel, la qualité de la nourriture offerte, le service à la clientèle privilégié, ce sont quelques-uns des nombreux éléments qui peuvent être évalués dans une évaluation de la satisfaction de la clientèle.

Les comités des usagers et/ou des résidents sont les principaux gardiens de cette démarche d'évaluation et ont la possibilité de proposer des pistes d'amélioration suite aux résultats obtenus via cette évaluation. Il est toutefois important de le faire en collaboration avec l'établissement.

Le Comité : gardien de la démarche

Le sondage sur la satisfaction fait partie d'une démarche pour laquelle un ensemble de choix stratégiques qui relève des membres des comités. En tant qu'initiateurs d'une telle démarche, ceux-ci sont au cœur des décisions liées à toutes les étapes de cette démarche à partir des conseils reçus par le spécialiste en ce domaine :

- l'approche à retenir en fonction du contexte et du moment de l'évaluation;
- les objectifs de l'évaluation;
- le choix des indicateurs pour lesquels des actions d'amélioration pourraient être envisagées;
- le choix des techniques de cueillette d'informations (questionnaire auto administré, soutien d'un interviewer expérimenté, etc.);
- la proposition d'un questionnaire adapté respectant les règles de l'art;
- la sélection des répondants (usagers ou résidents, leurs répondants, etc.) en fonction de leur capacité tout en ne perdant pas de tout que chaque usager a le droit d'avoir une voix dans une quelconque évaluation;
- l'utilisation qui sera faite des résultats de l'évaluation;
- le plan de communication des résultats.

Les connaissances méthodologiques et statistiques

Au même titre que l'on confie l'évaluation des états financiers d'un organisme à des professionnels, l'évaluation de la satisfaction des usagers ou des résidents exige du professionnalisme et de la rigueur. Par exemple, un questionnaire doit être bâti en respectant les règles de l'art, les règles de bases méthodologies, sans biais méthodologie et sans erreur statistiques.

La méthodologie est très importante et peut influencer les résultats. Le traitement et l'analyse des informations recueillies sont des étapes aussi cruciales. Que cela soit des données quantitatives ou qualitatives, on doit les traiter avec soin si l'on désire avoir des résultats justes qui décrivent la réalité.

La participation et la collaboration des divers répondants lors de la collecte des données

Souvent la seule occasion formelle pour les usagers ou les résidents de pouvoir s'exprimer sur la prestation de service reçue ou sur leur milieu de vie est lors de l'évaluation ou du sondage sur la satisfaction. Il est important que la collecte de données soit effectuée par des professionnels qui tiennent compte de leur rythme, du confort des répondants et de leur milieu de vie. Il est important de respecter le répondant dans ses capacités à exprimer son opinion.

L'utilisateur ou le résident a le droit de s'attendre à une évaluation professionnelle réalisée dans une approche humaine, ouverte, respectueuse de sa situation et avec toute discrétion. Il est possible de l'accompagner dans l'expression de son opinion tout en lui garantissant l'anonymat et la confidentialité.

L'impartialité des données, des résultats et de la démarche d'évaluation

L'impartialité est souvent la première qualité recherchée des comités des usagers et des résidents. En faisant appel à des ressources professionnelles dans le domaine, on privilégie une démarche impartiale et on permet de bâtir et d'établir des liens de confiance entre le comité, les usagers ou les résidents, la direction et le personnel.

Il est important d'évaluer des sujets pour lesquels des améliorations sont effectivement possibles. Ils peuvent tout aussi bien être liés à la prestation de services sur laquelle l'établissement peut avoir un contrôle sur les actions potentielles d'amélioration.

La communication et la participation des différents acteurs dans cette démarche d'amélioration

Les spécialistes en évaluation de la clientèle peuvent proposer un plan de communication des résultats pour permettre l'implication et l'engagement des différents acteurs vers la démarche d'amélioration.

Une fois une évaluation réalisée, il faut passer à l'action. Le Comité doit s'assurer de transmettre les résultats aux principaux acteurs de l'organisation. Il y a d'abord la direction. Celle-ci doit être en mesure de recevoir les résultats avec ouverture et permettre l'identification de pistes d'action visant l'amélioration.

L'évaluation peut mettre en lumière les aspects positifs de la qualité de service pour lesquels il est important de maintenir tout en identifiant des améliorations potentielles. Il vaut mieux les y impliquer dès le départ. Une ressource spécialisée en évaluation pourra conseiller judicieusement le Comité en ce sens.



Conclusion

Comme le but de l'évaluation est de permettre aux usagers et aux résidents de s'exprimer sur leur satisfaction et de permettre, par la suite, que des améliorations soient apportées le cas échéant. Il est essentiel que l'ensemble de cette démarche d'évaluation soit rigoureuse, impartiale et mobilisatrice afin de contribuer positivement à identifier des actions d'amélioration. Cette étape doit se faire en concertation avec la direction et d'autres intervenants le cas échéant. Une démarche d'évaluation est régie par des règles systématiques qui conviennent de suivre. Le rôle des ressources spécialisées est donc

- d'accompagner, par des conseils judicieux et adaptés au contexte, les comités dans toutes les étapes d'une démarche d'évaluation, - encourager la participation des répondants dans le respect des répondants, - assurer une impartialité du processus d'évaluation, - offrir tout le support au niveau de la communication des acteurs, - mobiliser et engager les intervenants vers l'atteinte d'améliorations et tout cela en mettant l'utilisateur et le résident au cœur de toute la démarche.

Nathalie Ebnoether, M.A. sociologue et présidente

LES ACTIONS DU RPCU

- Assemblée générale du RPCU le 20 octobre 2010;
- Élection des officiers du RPCU;
- Congrès du RPCU du 21 au 22 octobre 2010;
- Sondage Léger Marketing sur la notoriété des comités des usagers et de résidents;
- Communiqué de presse à l'occasion du congrès;
- 1^{ère} Remise des PRIX RPCU de L'EXCELLENCE;
- Élection des membres du comité exécutif du RPCU;
- Présentation du Mémoire du RPCU à la Commission spéciale pour Mourir dans la dignité – dans la salle du conseil exécutif de l'Assemblée nationale;
- Rencontre avec le MSSS en préparation du congrès;
- Rencontre de la Table régionale des CSSS de l'Île de Montréal;
- Rencontre de la Table régionale des comités anglophones;
- Lettre au Ministre Bolduc sur la proposition du congrès de garder deux sièges au conseil d'administration des établissements;
- Lettre au Ministre Bolduc sur les coupures budgétaires au CSSS Jeanne-Mance;
- Lettre d'appui aux comités des usagers envoyé au PDG de l'Agence de la santé de Montréal sur la réorganisation des services destinés aux personnes DI-TED du territoire de l'Île de Montréal;
- Rencontre avec André Côté, DG de l'Association des directeurs généraux d'établissements du Québec;
- Contacts avec l'AQESSS sur le dossier de la gouvernance;
- Rencontres avec les représentants de l'opposition sur le dossier de la gouvernance;
- Deux réunions du conseil d'administration du RPCU;
- Trois réunions du comité exécutif du RPCU;
- Rencontre conjointe RPCU-CPM avec le MSSS;
- Participation à la remise des Prix du réseau ;
- Participation à un panel – colloque du CQA - Lévis;
- Formation gratuite des comités des usagers et de résidents à travers le Québec;
- Participation du RPCU au colloque des soins de fin de vie du CSSS Richelieu-Yamaska;
- Trois rencontres des comités de l'AETMIS sur lesquels siège le RPCU;
- Participation du RPCU à la conférence de Pfizer « *Partenaires dans la façon de faire* »;
- Soutien téléphonique et par courriel aux comités des usagers et de résidents.

LES SURPLUS BUDGÉTAIRES - SUIVI

La visite du ministre de la Santé et des Services sociaux, le Dr Yves Bolduc, au congrès du RPCU le vendredi 22 octobre a été remarquée. Le ministre a parlé de l'utilisation possible des surplus des comités des usagers et de résidents.

Il est important de comprendre que l'allocution du ministre n'a porté que sur **l'utilisation des surplus et n'a pas modifié actuellement la façon de dépenser des comités.**

Depuis maintenant un an, le RPCU travaille en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux sur le dossier des surplus. Le dossier est présentement à l'étude au MSSS et si des changements sont apportés aux dépenses admissibles, les comités d'usagers en seront informés par la Direction de la qualité en collaboration avec les Agences de la Santé et des Services sociaux. Le RPCU a demandé qu'un partenariat s'établisse entre les comités et les établissements.

Pour l'instant, rien n'a changé dans le Cadre de référence. Les comités des usagers et de résidents doivent continuer à le mettre en application. Les budgets qui sont versés annuellement aux comités des usagers doivent continuer de servir aux fonctions énumérées dans la Loi. Cependant, le RPCU a fait valoir les demandes des comités qui souhaitent une certaine flexibilité. Cette question est toujours à l'étude.

Le RPCU ne peut qu'inviter les comités à continuer à remplir leur mission et à dépenser le budget qui leur est alloué de façon responsable et en accord avec les directives.

Engagement du RPCU

Des comités ont approché le RPCU pour demander s'ils pouvaient participer ou contribuer à des activités politiques. La réponse est évidemment non. La même politique devrait aussi s'appliquer aux associations qui représentent les comités des usagers et de résidents. Le Regroupement provincial des comités des usagers s'engage à ne participer à aucune activité politique et à ne verser aucune contribution financière à des partis politiques.



RETOUR SUR LE CONGRÈS

Un grand succès

Le Regroupement provincial des comités des usagers avait mandaté la Firme Médaille Conseils, spécialiste en évaluation, pour faire un sondage indépendant sur le degré de satisfaction des participants au congrès 2010. Le taux de réponse a été de près de 50 %, ce qui est considéré comme très satisfaisant dans ce genre de sondage.

Ce qui ressort du sondage, c'est que le congrès fut un très grand succès et qu'il a répondu aux attentes des membres.

- **93 % des répondants se disent globalement satisfaits du congrès.**
- 96 % des répondants se disent satisfaits du titre du congrès « S'engager pour mieux aider... »
- 94 % des répondants se disent satisfaits de la pertinence des conférences.
- 82 % des répondants se disent satisfaits de la plénière sur les budgets.

A la question ouverte; « Qu'avez-vous le plus apprécié lors de ce congrès... ? »

- 38 % des répondants disent avoir le plus apprécié la conférence de Monsieur Camil Picard;
- 32 % des répondants disent avoir le plus apprécié le témoignage de Monsieur Gaston L'Heureux.

Parmi les ateliers, les plus appréciés sont par ordre d'appréciation :

- J 1 : « Notoriété des comités des usagers »
- V 1 : « Dépenses admissibles du budget d'un comité des usagers »

À la question ouverte : « Qu'avez-vous le moins apprécié lors de ce congrès...? »

- L'assemblée générale;
- L'atelier V2 : « Les critères qui font qu'une dépense devient inadmissible »

Merci de nous avoir aidés à mieux répondre à vos besoins. Comme vous le voyez, nous vous en rendons compte de façon ouverte et transparente.



LES GAGNANTS DES PRIX RPCU DE L'EXCELLENCE

- **Comité des usagers du CH de la Marée**
Catégorie **INFORMATION** — **petit budget**

Pour avoir conçu un instrument d'évaluation de la satisfaction de la clientèle qui a permis l'amélioration de la qualité de vie des usagers d'un centre d'hébergement.

- **Comité des usagers du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord**
Catégorie **INFORMATION** — **budget de plus de 25 000 \$**

Pour son concept moderne et jeune d'un outil d'information qui se décline sous forme d'affiches et de dépliants.

- **Comité des usagers du Centre hospitalier régional de Trois-Rivières**
Catégorie **PROMOTION**

Pour son concept attrayant basé sur différents outils qui font autant la promotion des droits des usagers que des résidents.

- **Comité des usagers du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes et à Mesdames Bernadette Loiseau Nonette et Julienne Chouinard**
UNE MENTION SPÉCIALE dans la Catégorie **PROMOTION**

Une mention spéciale est remise pour le dynamisme de son comité des usagers et de ses comités de résidents dans la promotion des droits.

- **Comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska**
Catégorie **DÉFENSE**

Pour un excellent travail de production d'outils intéressants sous différentes formes qui se retrouve sur un CD qui réunit tous les documents pour défendre les droits.

- **Comité des usagers du Centre André-Boudreau**
Catégorie **ACCOMPAGNEMENT**

Pour avoir conçu un outil simple et facile d'utilisation et qui accompagne vraiment l'utilisateur dans ses démarches de plaintes.

- **Comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont**
PRIX SPÉCIAL DU JURY - CATÉGORIE COMITÉ DE L'ANNÉE

Ce comité a démontré de façon claire son intérêt pour le RPCU. Membre depuis le tout début du RPCU, ce comité a toujours soutenu et appuyé les objectifs du RPCU.

- **Alan Maislin, président, Jewish General Hospital User's Committee**

PRIX SPÉCIAL DU JURY - CATÉGORIE PERSONNALITÉ DE L'ANNÉE

Homme d'affaires membre d'un comité des usagers, il a démontré un engagement pour la défense des droits des usagers. Il a regroupé les comités des usagers anglophones pour un partage d'information et il participe activement au RPCU.



A WORD FROM THE DIRECTOR

LET'S GET TO WORK

At the RCPU conference on October 22, 2010, the Minister of Health and Social Services informed us during his address that he intends to reduce the number of seats on institutional boards of directors. This is a commendable goal.

However, according to this formula, user committee participation would be reduced to a single seat. At the assembly general, members voted unanimously on a resolution for user committees to hang on to their two seats.

I firmly believe that the democratic voice of user committee members would be heard more effectively if at least two seats were to be maintained on the board.

I therefore encourage you to write a letter to the Minister expressing your opinion on this issue (fax no. 418-266-7197). Please send me a copy of your letter so that the RCPU can make the most of the voices of user committees. You can reach me at (514) 436-3744 or by email at pblain.rpcu@hotmail.com. It's also important that you communicate your opinion to the executive director as well as the chair of your institution's board of directors.

CONFERENCE HIGHLIGHTS - A resounding success

Congratulations to Alan Maislin of the Jewish General Hospital user committee: Alan was named Personality of the Year.

According to the results of our survey, the conference was a resounding success in responding to members' expectations.

- 93% of survey participants said they were satisfied overall with the conference.
• 96% of survey participants said they were satisfied with the title of the conference: "S'engager pour mieux aider..." [Committing to helping more effectively].
• 94% of survey participants stated they were satisfied with the relevance of the sessions.
• 82% of survey participants said they were satisfied with the plenary session on budgets.

In closing, let me take this opportunity to wish you all the best for the upcoming New Year!

SONDAGE

VOTRE OPINION COMPTE POUR NOUS
Semaine des comités des usagers et de résidents

Pour bien remplir leur mandat, les comités des usagers et de résidents doivent être visibles et se faire connaître. Ils doivent se faire connaître des usagers qu'ils représentent mais aussi à l'intérieur de leur institution.

Pour se faire connaître des usagers, le comité doit mettre en place des moyens pour que le public en général puisse les identifier et connaître leur rôle qui est l'amélioration de la qualité des services..

Il est aussi important que les comités des usagers et de résidents puissent faire connaître le réseau de la santé et des services sociaux.

Le Regroupement provincial des comités des usagers propose qu'une semaine consacrée aux comités des usagers et de résidents soit mise en place. Cette semaine permettrait de faire connaître de façon positive le réseau de la santé et des services sociaux, les comités des usagers et de résidents, leur rôle et d'informer les usagers sur leurs droits.

Les objectifs pour la tenue d'une Semaine des comités des usagers et de résidents

- faire connaître le rôle et le mandat des comités des usagers et de résidents auprès de la population en général;
• améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux;
• faire connaître de façon positive le réseau de la santé et des services sociaux;
• promouvoir les droits des usagers;
• renseigner les partenaires sur le rôle et le mandat des comités des usagers et de résidents;

- favoriser le recrutement de nouveaux membres pour les comités des usagers et de résidents;
• favoriser l'inclusion de toutes les clientèles (aînés, jeunes, communautés culturelles, parents) aux comités des usagers et de résidents;
• susciter un esprit d'ouverture au travail des comités des usagers et de résidents;
• créer un moment de convergence des actions de promotion pour la défense des droits des usagers.

VOTRE OPINION COMPTE POUR NOUS

Faites-nous connaître votre opinion par courriel : pblain.rpcu@hotmail.com

1. Organisez-vous dans votre établissement actuellement une ou des activités spécifiques sur les droits des usagers?

[] Oui [] non

2. Souhaitez-vous participer à une action concertée comme une Semaine des comités des usagers et de résidents?

[] Oui [] non

3. À quel moment de l'année une telle action devrait-elle avoir lieu?

[] Printemps [] Automne
[] Hiver [] Au moment du congrès du RPCU



MEMBRES RPCU 2010-2011

ADAMS, Nathalie
2^e Vice-présidente*
FCAAP

BLAIN, Pierre
Secrétaire*

BROCKMAN, John
Centres jeunesse

DUMESNIL, Jean-Marie
Conseiller spécial

HOULD, Jacques
Trésorier*
Région 06

LAHAIE, Claude
Région 08

LAMONTAGNE, Monique
CRDI-TED

LOUERGLI, Pierre
Région 13

MAISLIN, Alan
Secteur anglophone

MARCEAU, Denis
Région 05

MÉNARD, Claude
Président*
Région 07

MORIN, Odette
Région 14

PELLETIER, Alain
Région 16

PHILIBERT, Marielle
Région 03

POIRIER, André
1^{er} vice-président*
Région 04

ROCHFORD, Marc
Conseiller*

ROY, Michel
Région 09

SIMARD, Étie
Région 10

SIMARD, Diane
Région 02

VERMETTE, Ginette-Micheline
Région 15

VIENS, Lise
Région 01
* membre du comité exécutif

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL DU RPCU 2010-2011



LE CONGRÈS EN PHOTO



MÉMOIRE DU RPCU

MOURIR DANS LA DIGNITÉ

Pour consulter le mémoire du RPCU et les recommandations, visiter www.rpcu.qc.ca




Nos bureaux seront fermés du 23 décembre au 4 janvier.

Joyeux Noël et Bonne Année à tous et à toutes de la part de l'équipe du RPCU

Pierre Blain
Claire Jolicœur
Jean Lortie