

À propos du RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) regroupe la majorité des comités des usagers et de résidents du Québec. Il offre aux membres des comités un soutien quotidien et des formations en vue de mieux exercer leurs fonctions prévues par la loi. De plus, le RPCU défend les droits des personnes âgées et des jeunes, et est engagé dans la lutte contre la maltraitance et l'intimidation. Pour en savoir plus, consulter les sites Internet www.rpcu.qc.ca et www.maltraitanceaines.org.

Santé
et Services sociaux
Québec

Lobe
Santé auditive
et communication™

V I G I
SANTÉ

FÉDÉRATION
PROFESSIONNELLE
DES PRÉPAREURS
AU BÉNÉFICIAIRES
DU QUÉBEC

Auto-Psy (Région de Québec)
Groupe d'action communautaire autonome
de promotion et de défense individuelle et
collective des droits en santé mentale

Regroupement provincial
des comités des usagers
Santé et services sociaux



Regroupement provincial des comités des usagers
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est
Montréal (Québec) H1V 3T8
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
www.rpcu.qc.ca | info@rpcu.qc.ca

f RPCUQuebec

t @RPCU_Quebec

Qu'est-ce qu'un usager?

Un usager du réseau de la santé et des services sociaux, ce n'est pas qu'une personne malade. En effet, on naît usager et on meurt usager. Ce sont donc tous ceux et toutes celles qui, à un moment de leur vie, utilisent les services du réseau. C'est la femme enceinte, le bébé qui vient au monde, le jeune vivant en centre jeunesse, la personne qui veut arrêter de fumer, la personne handicapée, le travailleur en arrêt de travail, la personne aux prises avec le cancer, la personne âgée qui vit chez elle et qui reçoit les services d'aide de son CLSC ou de ses proches. En un mot, ce sont tous les Québécois et les Québécoises.

Qu'est-ce que la Semaine des droits des usagers?

La *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux* est organisée chaque année par le RPCU en collaboration avec les comités des usagers et de résidents. Elle a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de mettre en valeur le travail réalisé dans les établissements de santé et de services sociaux.

Quels sont les droits des usagers?

« La raison d'être des services est la personne qui les requiert ». C'est l'une des lignes directrices sur laquelle se fonde la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). Les droits des usagers sont :

1. le droit à l'information;
2. le droit aux services;
3. le droit de choisir son professionnel ou l'établissement;
4. le droit de recevoir les soins que requiert son état;
5. le droit de consentir à des soins ou de les refuser;
6. le droit de participer aux décisions;
7. le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté;
8. le droit à l'hébergement;
9. le droit de recevoir des services en langue anglaise;
10. le droit d'accès à son dossier d'utilisateur;
11. le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur;
12. le droit de porter plainte.

Les chartes des droits et libertés de la personne et le *Code civil du Québec* offrent aussi des protections.



Des pages Facebook
à découvrir, aimer et partager

Les aînés attendent notre visite!
www.facebook.com/visitonsnosaines

Les jeunes ont des choses à nous dire!
www.facebook.com/ecoutonsnosjeunes

Insatisfait des services?

Une occasion
de les
améliorer!

Santé et services sociaux



Le **droit** de porter plainte

Semaine
des droits
des usagers

du réseau
de la santé et des
services sociaux

Renseignez-vous auprès de votre comité des usagers
ou de résidents / www.rpcu.qc.ca/semaine

Insatisfait des services?

Une occasion de les *améliorer!*

La plupart du temps, les usagers sont satisfaits des soins et des services qu'ils reçoivent dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Les employés et les administrateurs sont des personnes soucieuses de la qualité des services et du bien-être des usagers.

Il arrive toutefois que l'organisation des services soit déficiente, que les soins ne soient pas donnés correctement ou que les droits des usagers ne soient pas respectés. Si une telle situation se produit pour un usager, ce pourrait être aussi le cas pour d'autres usagers.

Lorsqu'elles sont informées de situations problématiques vécues par les usagers, les directions des établissements et les personnes responsables des services doivent apporter les correctifs nécessaires pour y remédier. L'objectif premier est d'**améliorer** la **qualité** des soins et des services.

Ainsi, témoigner d'une insatisfaction est un excellent **moyen** d'améliorer la qualité des soins et des services. C'est une contribution **utile** tant pour l'usager lui-même que pour l'ensemble des usagers de son établissement.



Améliorer les services

Le dialogue d'abord!

La situation difficile que peut vivre un usager est-elle le résultat d'un malentendu? une simple erreur? Peut-elle être résolue sans qu'une plainte ne soit portée? La réponse est OUI.

L'usager doit d'abord s'adresser à la bonne personne dans son établissement, celle qui est responsable des soins et des services, en vue de l'informer des faits, clarifier la situation et demander des explications. La communication, l'échange et le dialogue avec la **bonne personne** résultent, dans la majorité des cas, en une résolution du problème. Un simple signalement peut suffire. Mais il faut parfois aller au-delà du signalement.

Porter plainte

L'expérience de l'usager mise à contribution!

Lorsqu'une situation problématique ne peut être résolue simplement, ou que l'on n'est toujours pas satisfait, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit un mécanisme qui permet à l'usager de faire valoir son point de vue et d'être entendu, écouté, respecté. Il s'agit du *Régime d'examen des plaintes*¹ dont le but est d'améliorer la qualité des services offerts. Autrement dit, l'amélioration continue de la qualité des services est fondée sur la prise en considération de l'expérience vécue par l'usager.

¹L'acheminement d'une plainte aux instances habilitées à les recevoir dépend de la nature de l'acte répréhensible (faute professionnelle, non-respect des droits des usagers, manquement de l'établissement, acte criminel ou violation des droits de la personne), de différentes mesures législatives et d'ententes de service. Le Régime d'examen des plaintes est complexe, mais c'est généralement le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement qui reçoit les plaintes. Le comité des usagers de l'établissement peut diriger l'usager vers les instances compétentes ou les ressources pertinentes, et l'accompagner dans sa démarche.

En santé et services sociaux, porter plainte est un droit reconnu par la loi. Un mécanisme a été mis en place : le Régime d'examen des plaintes. Son utilité est d'améliorer la qualité des services.



Porter plainte auprès de qui?

Dans chaque établissement, un **commissaire** aux plaintes et à la qualité des services est désigné pour recevoir les plaintes et y donner suite dans un délai de 45 jours. C'est une prescription de la loi.

Deuxième recours possible?

Dans le cas où l'usager n'est pas satisfait de la réponse reçue de l'établissement et des mesures mises en place pour régler la situation, il peut alors s'adresser au **Protecteur du citoyen du Québec**.

Peur de le dire...

Les personnes qui souhaitent signaler une situation ou porter plainte peuvent avoir peur d'en subir les contres-coups. Pour aider un usager qui craint de subir des représailles, il faut créer un climat de confiance lui permettant de faire valoir ses droits.



Le comité des usagers

Soutien et accompagnement

Le comité des usagers, composé d'usagers bénévoles, a pour mission de contribuer activement à l'amélioration de la qualité des services offerts par l'établissement, de promouvoir les droits des usagers et d'accompagner tout usager qui entreprend une démarche pour faire connaître son insatisfaction ou pour porter plainte.

En soutenant, en écoutant et en accompagnant un usager dans cette démarche, le comité des usagers contribue à l'amélioration de la qualité des services pour l'ensemble des usagers de l'établissement.

De plus, le comité des usagers pourra mieux identifier les enjeux prioritaires qu'il défendra auprès du conseil d'administration de l'établissement.

Ce qu'il faut retenir

L'usager, un acteur essentiel pour l'amélioration des services!

Améliorer la qualité des soins et des services est un exercice **constructif**. Les usagers sont des acteurs de premier plan : en signalant les situations problématiques et en dénonçant les abus auprès de la personne responsable des services, du commissaire aux plaintes ou du Protecteur des citoyens, ils bonifient de manière significative le système public de santé et de services sociaux, et ce, au sein même de leur établissement : centre hospitalier, CHSLD, centre jeunesse, réadaptation et santé mentale.

En savoir plus

Les droits des usagers
www.rpcu.qc.ca/droits

Le Régime d'examen des plaintes
www.sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes

Le Protecteur du citoyen du Québec
www.protecteurducitoyen.qc.ca