

Bâtir ensemble 2023 – CHSSN

Présentation du 19 janvier 2023

Regroupement provincial des comités des USAGERS Santé et services sociaux



Bâtir ensemble 2023 – CHSSN

Présentation du 19 janvier 2023

- Fondé en 2004, le **RPCU** est une organisation fondée par des comités des usagers afin de répondre aux besoins des membres de ces comités entre autre : le partage d'expertises, la formation, l'accompagnement et la représentation auprès des instances du MSSS et d'autres partenaires importants.
- Sa mission est de défendre et protéger les droits des usagers de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux en soutenant les CU et les CR dans l'accomplissement de leur mission et en exerçant un leadership quant à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, des services de santé et de services sociaux et ce partout au Québec.
- Nous représentons des CU et des CR de toutes les missions des usagers de l'enfance aux personnes âgées.
- Le respect, l'intégrité, la solidarité et l'engagement sont nos valeurs.

Bâtir ensemble 2023 – CHSSN

Présentation du 19 janvier 2023

Quelques informations complémentaires :

- Au 31 mars 2022, 541 comités–membres au RPCU
- Toutes les régions sont représentées
- Les membres du CA sont de toutes les régions et missions
- Un siège est réservé à la clientèle anglophone selon les règlements généraux du RPCU : *«une personne élue par les CU, CR des établissements désignés pour dispenser des services en langue anglaise, situés dans les régions désignées»*
- Nous offrons aussi du support aux CUCI (Comité des usagers du Centre intégré) de toutes les régions.

Bâtir ensemble 2023 – CHSSN

Présentation du 19 janvier 2023

Les droits des usagers prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS) :

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

Bâtir ensemble 2023 – CHSSN

Présentation du 19 janvier 2023

Les enjeux des comités des usagers et des comités de résidents :

- Renforcer et redynamiser les comités suite à la covid-19
- Supporter les bénévoles dans ce rôle primordial de représentation des usagers par les comités
- Se faire entendre et redonner une place centrale d'interlocuteur privilégié de la voix des usagers auprès des administrations de l'ensemble des établissements
- Travailler de concert avec les Commissaires aux plaintes
- Retrouver une gamme de services adaptés aux usagers et aux collectivités (pas de mur à mur).

Bâtir ensemble 2023 – CHSSN

Présentation du 19 janvier 2023

Le RPCU : 2022-2023

- Supporter, former et représenter
- Écouter et travailler avec nos tables de missions pour la défense des droits
- Donner une voix forte aux comités en lien avec les travaux des plans Dubé – Savoie ainsi qu’auprès des 3 ministres concernés.

Bâtir ensemble 2023 – CHSSN

Présentation du 19 janvier 2023

Merci de votre invitation !

Sylvie TREMBLAY

Directrice générale du RPCU



Rôle important des comités
d'usagers dans la promotion des
droits aux services en anglais

Localement

Le comité
d'usagers
est la loi

Les usagers sont des **acteurs clés** de **l'amélioration continue de la qualité des soins et des services** dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

Afin d'offrir aux usagers un forum leur permettant de contribuer au réseau de la santé et des services sociaux en exerçant certaines fonctions et

en **défendant les droits des usagers**,

la Loi sur les services de santé et les services sociaux (*LSSSS - à partir de l'art 209*) prévoit l'établissement (la création) de comités des usagers (CU) et de comités de residents (CR) dans **les institutions de santé et de services sociaux.**

Droits des usagers

Les comités d'usagers sont les gardiens des douze droits des usagers établis par la CSSA, à savoir :

1. Le droit à l'information (article 4)
2. Le droit aux services (articles 5 et 13)
3. Le droit de choisir un professionnel ou l'établissement (articles 6 et 13)
4. Le droit de recevoir les soins que requiert son état (article 7)
5. Le droit de consentir à des soins ou de les refuser (articles 8 et 9)
6. Le droit de participer aux décisions (article 10)
7. Le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté (articles 11 et 12)
8. Le droit à l'hébergement (article 14)
9. Le droit de recevoir des services en anglais (article 15)
10. Le droit d'accès à son dossier d'utilisateur (articles 17 à 28)
11. Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur (articles 19 et 20)
12. Le droit de porter plainte (articles 34, 44, 45, 53, 60 et 73).

L'équipe

CISSS ou CIUSSS

Comité des usagers du
centre intégré

comités d'usagers et
de résidents

Diverses tables et
consultations

Droits protégés



Rôles CU et CR

Assurer les fonctions suivantes :

- 1. Informer** les usagers de leurs droits et obligations.
- 2.** Contribuer à **l'amélioration** de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le niveau de satisfaction des usagers à l'égard des services de l'établissement.
- 3. Défendre** les droits et intérêts collectifs des usagers ou, sur demande, les droits et intérêts d'un usager individuel, devant l'institution ou toute autorité compétente.
- 4. Accompagner et assister** les usagers, sur demande, dans toute démarche qu'ils entreprennent, y compris le dépôt d'une plainte.
- 5. Veiller**, le cas échéant, au bon fonctionnement de chaque comité de résidents et s'assurer qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

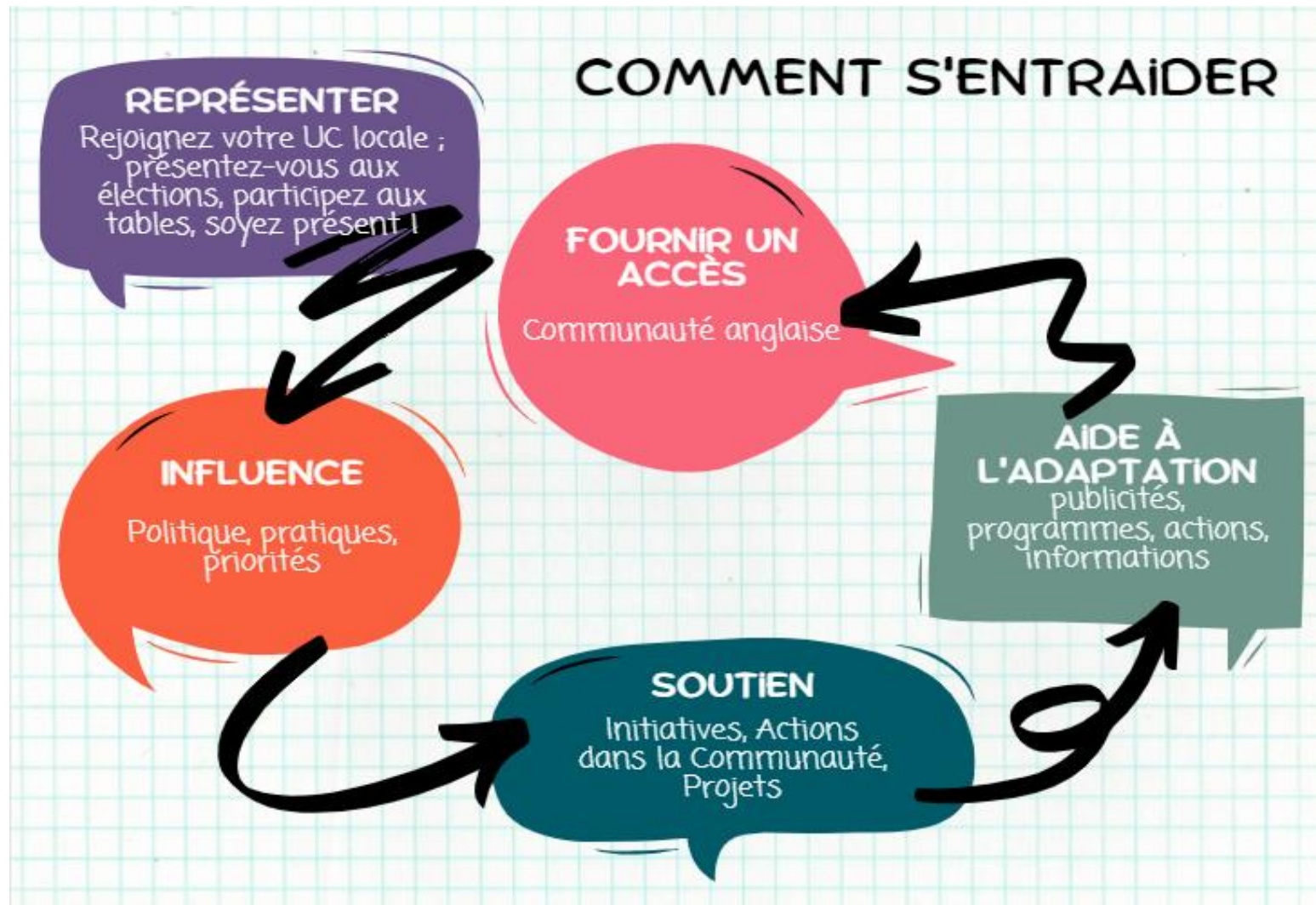
The logo for CUCI is a red speech bubble shape with the letters 'CUCI' in white, centered inside. The background of the slide features decorative curved lines in the top-left and bottom-right corners.

CUCI

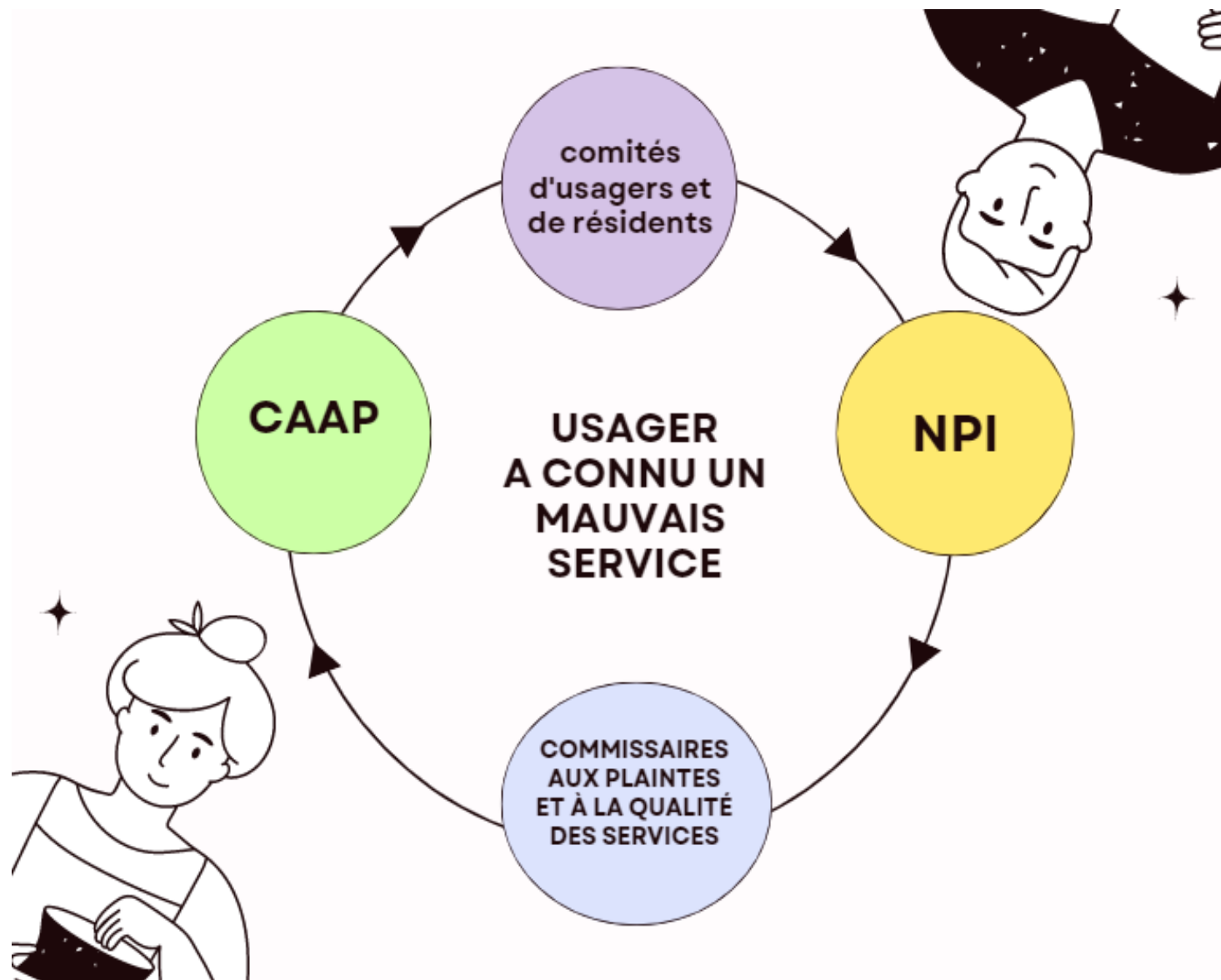
Responsabilités spécifiques

- Assurer des fonctions de **représentation, de coordination et d'harmonisation** auprès et au nom des CU et des CR
- **Assurer la liaison** avec les CU et les CR et travailler conjointement avec eux dans l'intérêt des usagers d'un point de vue général et régional dans l'ensemble des institutions (ie : qualité des aliments).
- Produire des rapports d'activités et financiers
- Faire une liste des **prioritaires et des recommandations** au conseil d'administration du CISSS ou du CIUSSS sur l'amélioration de la qualité.
- Transmettre les rapports au conseil d'administration du CISSS ou du CIUSSS dans les délais prescrits.

Comment les
NPI peuvent les
aider !



À défendre



À défendre

5 façons de défendre un droit

1. Écoutez
2. Restez informé
3. S'exprimer
4. Prendre position
5. Choisissez les moyens



Ne perdez pas vos droits de vue

Neighbours & Comité des Usagers de Rouyn-Noranda

Élu

Représenter
la
communauté
d'expression
anglais

Influencer

Rappeler
doucement que
l'accès aux
services de
santé en
anglais est un
droit

Adapter

Aide à la
traduction du
matériel
d'information

Accès

Aide à la
distribution
d'information, à
l'organisation
des session
bilingue.

Neighbours & ICUC-AT

Comite des Usagers de Centre Intégré De Santé Et De Services Sociaux De L'abitibi-Témiscamingue

REPRÉSENTER

INFLUENCER

SOUTENIR

AIDER A S'ADAPTER

ACCÈS

Représenter les usagers anglophones sur une plateforme régionale

Invité à de nombreuses planifications et consultations avec le CISSAT

Accès à la communauté anglaise - mais nous avons aussi accès aux décideurs

Vaste réseau de partenaires

Fournir du matériel et des services pour aider à adapter les communications

Résultats

- ❖ Neighbours NPI est invité à des consultations, des présentations et des réunions.
 - ❖ Neighbours est très bien représenté : Secrétaire de CURN, VP de CUCI-AT, Président du Comité d'accès.
 - ❖ Neighbours est considéré comme le pont vers la communauté anglophone.
-
- ✓ Améliorer l'accès aux services en anglais
 - ✓ Augmenter la conscience des droits
 - ✓ Augmentation du sentiment de droit d'accès
-
- ✓ Droits défendus et promus
 - ✓ **AMÉLIORATION DU SERVICE**

Merci

Our Health
IS IN OUR HANDS



CHSSN