

## Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux : Insatisfait des services? Une occasion de les améliorer!

**Montréal, 21 septembre 2016** – L'édition 2016 de la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux* commence demain et se poursuivra jusqu'au 30 septembre. Cette semaine de sensibilisation est organisée par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), le principal porte-parole des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Les comités des usagers et de résidents partout au Québec souligneront cette semaine en organisant différentes activités dans leur milieu en vue d'informer les usagers sur leurs droits et de mettre en valeur le travail réalisé dans les établissements.

La campagne nationale de cette année, qui a pour slogan « Insatisfait des services? Une occasion de les améliorer! » vise à mettre en valeur l'importance du rôle et de la contribution de l'utilisateur dans l'amélioration de la qualité des soins et des services au sein de son établissement.

Lorsque l'organisation des services est déficiente dans un établissement, que les soins ne sont pas donnés correctement ou que les droits des usagers ne sont pas respectés, les usagers ont le pouvoir de faire changer les choses. 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. C'est le but, l'expérience de l'utilisateur est alors mise à contribution pour de meilleurs services et de meilleurs soins.

Le président du RPCU, M. Claude Ménard, rappelle le rôle des comités des usagers dans l'accompagnement d'un usager insatisfait. « 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 » affirme-t-il. M. Pierre Blain, directeur général, ajoute : « De plus, le comité pourra mieux identifier les enjeux prioritaires qu'il défendra auprès du conseil d'administration de l'établissement ».

Une nouveauté cette année : les comités des usagers des cinq nouveaux CIUSSS de l'Île de Montréal s'exposeront à la population le temps d'une journée portes ouvertes organisée en collaboration avec le RPCU. Tout au long de la journée, les représentants des nouveaux comités des usagers de Montréal présenteront les services que les citoyens peuvent obtenir auprès d'eux et au sein des établissements du réseau réorganisé de la région. Cette journée aura lieu le 29 septembre, de 9 h à 16 h, à la Grande-Place du complexe Desjardins, à Montréal. L'entrée est libre.

Pour de plus amples renseignements sur la Semaine des droits des usagers et voir le matériel publicitaire : [www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca).

## **À propos du RPCU**

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) défend les droits des usagers et est le porte-parole des 600 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec. La mission des comités des usagers et de résidents est de défendre les droits des usagers et de travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau. Le RPCU défend également les droits des personnes âgées et des jeunes.

– 30 –

Renseignements : RPCU, 514 436-3744