

Vous recevez ce courriel parce vous êtes inscrit à la liste de diffusion du RPCU.

Si vous avez de la difficulté à visualiser ce courriel correctement, [cliquez ici](#).



## Infolettre du 15 juin 2016

1. Semaine des droits des usagers 2016
2. Centres jeunesse : Un état de situation, demande le RPCU
3. Maltraitance : Le RPCU en attente d'un projet de loi
4. Urgences : Les comités invités à faire preuve de vigilance
5. Projet de loi sur pouvoirs de la RAMQ
6. Dernier rappel : Candidatures pour les Prix de l'Excellence
7. Gouvernance

---

### Semaine des droits des usagers 2016 : le droit de porter plainte

Le RPCU a dévoilé le contenu de la campagne de l'édition 2016 de la Semaine des droits des usagers qui aura lieu du 22 au 30 septembre. La campagne de cette année 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 : **Insatisfait des services? Une occasion de les améliorer!**

Le RPCU offre des affiches, déclinées en sept versions, un dépliant et d'autres produits qui sont offerts aux comités des usagers et de résidents ainsi qu'à toute organisation intéressée dans la défense des droits des usagers. Il faut commander **avant le**

**31 août 2016.** Le matériel sera imprimé en fonction des quantités commandées.

Le RPCU remercie les partenaires : le ministère de la Santé et des Services sociaux, Lobe Santé auditive et communication, Vigi Santé, la Fédération professionnelle des préposé(e)s aux bénéficiaires du Québec, Auto-Psy (région de Québec) ainsi que les comités des usagers et de résidents.

[Communiqué complet](#)

[Commander le matériel promotionnel](#)

[Ordering promotional material](#)

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](http://www.rpcu.qc.ca/semaine)

Québec Lobe

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](http://www.rpcu.qc.ca/semaine)

Québec Lobe

### **Centres jeunesse : Le RPCU réclame un état de situation complet concernant les centres jeunesse du Québec**

Par voie de communiqué de presse, le RPCU a réclaté un état de situation complet concernant les **centres jeunesse du Québec**. Cette demande est rendue nécessaire après les nombreuses problématiques



Affiche du RPCU faisant la promotion de la page Facebook [Écoutons nos jeunes](https://www.facebook.com/ecoutonsnosjeunes).

rapportées dans les médias au cours des derniers mois, notamment sur les fugues, les coupures budgétaires et l'automutilation.

«Dans le contexte des transformations du réseau, il est temps que l'on prenne les moyens pour revoir les soins que nos jeunes méritent. Il faudrait s'affairer à leur fournir les ressources appropriées afin que nos jeunes en difficulté deviennent des adultes responsables» affirme Mme Josée Dansereau, représentante des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.

[Communiqué complet](#)

## Maltraitance : Le RPCU en attente d'un projet de loi

À l'occasion de la **Journée mondiale de lutte contre la maltraitance** envers les personnes âgées du 15 juin, le RPCU rappelle au gouvernement du Québec que l'on attend toujours le **projet de loi promis** par le premier ministre, M. Philippe Couillard, et le Parti libéral du Québec pour lutter contre la maltraitance.

«Ce phénomène est à risque de croissance en raison notamment du vieillissement accéléré de la population, de la longévité prolongée des personnes et de la vulnérabilité accrue liée à la condition des personnes âgées, particulièrement celles qui sont en perte d'autonomie» explique M. Blain, directeur général du RPCU. «Cela illustre l'importance



Affiche promotionnelle offerte aux comités des usagers qui organisent une formation ou une conférence sur la maltraitance envers les personnes âgées.

[Formations et conférences offertes par le RPCU](#)

d'avoir **une loi** pour la contrer»  
ajoute-t-il.

[Communiqué complet](#)



## **Urgences : Les comités des usagers invités à faire preuve de vigilance**

Dans un rapport intitulé *Apprendre des meilleurs : étude comparative des urgences du Québec* rendu public au début de juin, le Commissaire à la santé et au bien-être rappelle que des solutions existent pour améliorer le **temps d'attente aux urgences**. Il identifie 20 urgences performantes et invite les directions des autres établissements à s'en inspirer.

Pour M. Pierre Blain du RPCU, «les comités des usagers ont la responsabilité d'identifier des **enjeux prioritaires** et ils devraient demander des comptes au conseil d'administration de leur établissement» les invitant à faire preuve de **vigilance** dans ce domaine.

[Communiqué du RPCU](#)

[Le rapport du Commissaire](#)

## **L'utilisateur devrait être impliqué dans le contrôle des actes rendus par des professionnels, selon le RPCU**

Cette prise de position du RPCU a été rendue publique dans le cadre des représentations faites le 10 mai lors des consultations sur le projet de loi 92 qui vise à accroître les pouvoirs de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Dans son mémoire présenté à la Commission de la santé et des services sociaux, le RPCU a proposé

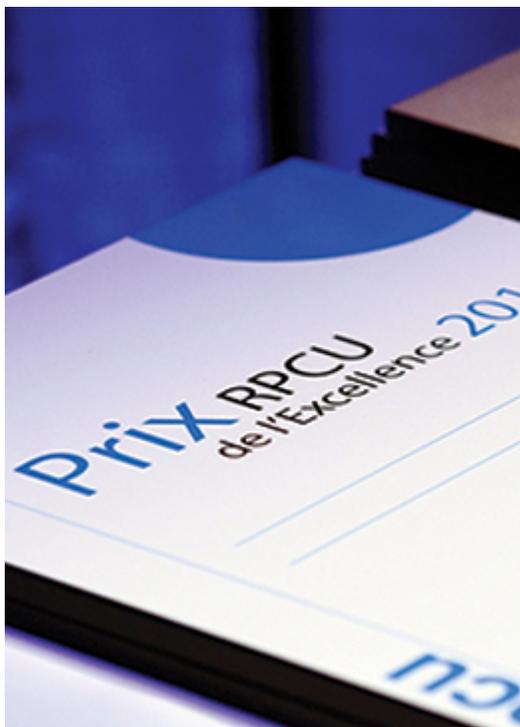
notamment que la loi soit modifiée pour y inclure une disposition visant à **interdire** la facturation et la rémunération à la commission. De même, la carte d'assurance maladie devrait comporter des éléments **sécuritaires** qui la rendraient difficile à altérer. Enfin, on ne peut plus se fier sur un «gentleman agreement» et il est désormais nécessaire de nous doter d'un **mécanisme de contrôle** pour nous assurer de recevoir les services auxquels les usagers ont droit.

[Communiqué complet](#)

[Mémoire du RPCU](#)



Capture-écran. M. Pierre Blain, directeur général du RPCU, et M. Claude Ménard, président, lors de la présentation du mémoire du RPCU en commission parlementaire.



## Dernier rappel : Candidatures pour les Prix RPCU de l'Excellence 2016

L'appel de candidatures pour les Prix RPCU de l'Excellence est en cours et la date limite pour le dépôt des candidatures est le **30 juin 2016**. Rappelons que les Prix soulignent l'excellence dans la prestation de service des membres du RPCU selon les quatre fonctions principales du mandat des comités : information, promotion, défense et accompagnement. Les Prix seront remis le jeudi 20 octobre 2016 lors du congrès du RPCU. Formulaire de mise en candidature et renseignements : [www.rpcu.qc.ca/prix](http://www.rpcu.qc.ca/prix).

---

## Gouvernance

Prenez note que le conseil d'administration du RPCU se réunit ce vendredi pour discuter de gouvernance et entamer le processus de la prochaine élection.

---



### Twitter

Suivez-nous sur Twitter pour rester à jour concernant les nouvelles et autres informations du RPCU.

[Compte Twitter](#)



### Facebook

Abonnez-vous à notre page Facebook pour suivre nos nouvelles, nouveautés et autres discussions.

[Page Facebook](#)

1255, boul Robert-Bourassa, bureau 800, Montréal, Québec H3B 3W3  
Pour cesser de recevoir l'infolettre du RPCU, [cliquez ici pour vous désabonner](#).