



M. Claude Ménard, président du RPCU

M. Ménard est responsable des loisirs et du bénévolat et personne-ressource du Comité des usagers au Centre Jellinek, à Gatineau

Les racines de l'arbre... La valeur de votre contribution...

Des nouvelles de votre Regroupement

Nous voici au mois d'avril. C'est déjà le printemps et je suis heureux de vous dire que votre Regroupement a débuté l'année 2009 sur le chapeau des roues. Suite à notre Congrès de fondation qui s'est tenu à Montréal il y a tout juste cinq mois, notre conseil d'administration s'est réuni déjà à deux reprises et se réunira de nouveau le 17 avril prochain. Les membres sont très actifs et impliqués. Ils sont tous désireux de faire avancer la cause des comités des usagers et de résidents en faisant du Regroupement un outil efficace pour aider les bénévoles qui en font partie. Dans ce sens, il peut être intéressant pour vous de savoir qu'un sous-comité du conseil d'administration s'active actuellement à travailler sur les services que le Regroupement compte offrir sur une base régulière à ses membres pour les supporter dans la réalisation de leurs rôles et fonctions. Nous souhaitons qu'il s'agisse de moyens simples et concrets qui puisse vous aider vraiment lorsque le besoin s'en fera sentir.

Une autre manière de servir nos membres est d'établir de multiples contacts avec les acteurs qui jouent des rôles significatifs dans le réseau de la santé et des services sociaux. En développant ces liens, nous sommes en mesure d'intervenir directement, efficacement et rapidement là où nos préoccupations et nos points de vue peuvent le mieux être entendus et, au bout du compte,

être pris en considération. C'est ainsi que nous avons participé à une réflexion avec le Commissaire à la santé et au Bien-être sur la meilleure façon de sensibiliser la population à l'importance des droits des usagers (déc. 2008); nous avons été consulté par monsieur Denis Lalumière, sous-ministre adjoint à la Direction générale de la planification stratégique, et son équipe relativement aux cibles que devraient favoriser le ministère (MSSS) dans les prochaines années (déc. 2008); nous nous sommes également assis avec madame Lise Denis, Directrice générale de l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS*), et son équipe afin de faire le point sur les différents dossiers qui intéressent et préoccupent nos deux organisations (déc. 2008); enfin, nous avons passé quelques heures en compagnie de madame Diane Lavallée, curatrice publique, ainsi qu'avec les membres de son équipe afin d'échanger avec franchise et ouverture sur les nombreux défis qu'impose la protection efficace des personnes vulnérables qui, dans notre système, sont la plupart du temps des usagers et des résidents (fév. 2009). Il y aurait beaucoup à dire sur le contenu des échanges qui ont eu cours lors de ces rencontres et nous aurons peut-être l'occasion d'y revenir mais nous pouvons d'ores et déjà affirmer qu'elles ont permis pour l'avenir, d'établir les bases de collaborations qui ne peuvent qu'être profitables aux usagers et aux résidents qui souhaitent être entendus.

Une des premières priorités évoquées lors de la dernière assemblée générale du Regroupement (nov. 2008) était de mettre en place des mécanismes pour augmenter le « membership » de notre organisation. Dans le courant du mois d'avril, tous les comités des usagers recevront par la poste une offre d'adhésion ou de renouvellement d'adhésion au Regroupement. C'est la première fois que nous procédons à une telle opération et nous souhaitons vivement qu'elle permette de faire du Regroupement un des points de ralliement privilégiés des usagers et des résidents du Québec. Ceci dit, justement parce qu'il s'agit d'une première expérience en la matière, il est possible que tout ne soit pas parfait: vos commentaires à cet effet nous permettront de nous améliorer pour une prochaine fois. Pour toute question ou commentaire à cet effet, n'hésitez pas à communiquer avec le coordonnateur du Regroupement, M. Jean Lortie, par le biais de l'adresse courriel ou le numéro de téléphone qui suivent:
jlortie.rpcu@hotmail.com
ou au **450-712-2260**.

Un Regroupement aussi jeune que le nôtre ne pourrait atteindre ses objectifs sans l'implication de ses membres, collaborateurs, partenaires. Votre contribution au Regroupement peut être comparée aux nombreuses racines qui rendent un arbre majestueux. Sans chacune d'elles, il ne peut y avoir d'arbre. Sans chacun de vous, il ne peut y avoir de Regroupement.

Merci à vous de choisir d'en faire partie.

L'ÉVALUATION DU CONGRÈS

Par M. André Payette, responsable de l'organisation. M. Payette est retraité de l'Association des centres jeunesse du Québec.

Lorsque le RPCU m'a confié la responsabilité d'organiser le congrès de fondation du Regroupement, j'ai accepté avec enthousiasme. Dans ma vie professionnelle antérieure, j'avais eu l'occasion de vivre cette expérience à plusieurs reprises et j'ai très bien senti, au contact des dirigeants du Regroupement, leur ferme volonté de réussir l'arrimage avec les comités des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, où qu'ils soient au Québec et quelque soit le type d'établissement où ils oeuvrent.

Voici donc un résumé du rapport que j'ai remis au comité de direction du RPCU à l'issue du congrès.

1 : La participation :

Alors que les organisateurs s'étaient fixé un objectif de 300 participants pour ce premier événement d'envergure, nous avons accueilli 465 participants, dont 438 inscriptions en bonne et due forme et 27 inscriptions complémentaires à titre d'observateur. 150 % de l'objectif premier a donc été atteint. Au chapitre de la participation, nous pouvons parler de réussite exceptionnelle. Au plan de l'organisation cet achalandage a posé des défis importants sur lesquels nous reviendrons plus loin.

Il est intéressant de constater que toutes les régions du Québec ont délégué des participants au congrès. Comme prévu, la grande région de Montréal (où avait lieu le congrès) a délégué 50 % des participants et l'Est du Québec près de 20 % tandis que les régions du Centre-du-Québec (près de 10 %) et de la Côte-Nord (près de 6 %) envoyaient de fortes délégations.

Nous avons demandé aux participants de nous fournir leur évaluation du congrès. 126 participants ont complété la fiche d'évaluation, soit près de 30 %, ce qui représente un taux de réponse significatif pour un événement de ce type et nous indique un intérêt très grand des participants à améliorer les prochaines rencontres.

2 : L'évaluation générale du congrès :

90 % des répondants ont aimé le congrès. Il s'agit là d'un

résultat très important lorsque nous considérons qu'il s'agit d'un premier congrès et très encourageant pour l'avenir tant pour le Regroupement que pour ses dirigeants.

Examinons maintenant certains détails de cette évaluation :

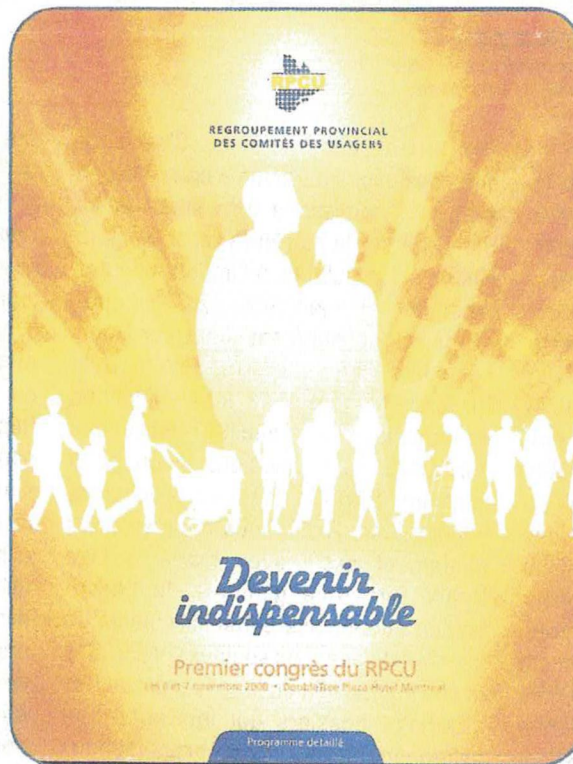
3 : Les conférences :

Les comités, des alliés indispensables, par M. René Rouleau, directeur général du Centre hospitalier universitaire de Québec.

Plus de 93 % des participants ont apprécié sa présentation. Ils ont été impressionnés par son engagement comme directeur général à l'égard des comités des usagers et de résidents, sa motivation, son degré d'écoute, sa compréhension du rôle des comités et ses réalisations.

Le cadre de référence, un outil essentiel, par M^e Susy Landreville, avocate à l'Institut universitaire en santé mentale Douglas.

Plus de 94 % ont apprécié cette présentation sur le cadre de référence, particulièrement au chapitre de la capacité de la conférencière à bien faire comprendre cet outil, à préciser les intentions exprimées dans le document et à clarifier des situations complexes et ambiguës.



Où en est le Dossier de santé du Québec?, par le Dr André Simard, directeur de ce projet au ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

Malgré la complexité de ce dossier et ses nombreuses ramifications, 88 % des répondants ont goûté pleinement le contenu et la présentation de cette conférence. Ils ont apprécié les efforts du Dr Simard pour rendre plus accessibles les défis du Québec à l'heure de l'informatisation du dossier de santé.

4 : Les ateliers :

Cinq ateliers étaient au programme, lesquels étaient répétés à deux reprises afin de permettre à davantage de participants de bien saisir les contenus de différentes fonctions que doivent remplir les comités des usagers et de résidents.

LE CONGRÈS 2008

UNE RÉUSSITE ... GRÂCE AUSSI À EUX

L'objectif général de ces ateliers était de rendre plus simple la compréhension de chacune des fonctions des comités par tantôt l'illustration d'exemples terrain, tantôt les échanges directs avec les participants sur leurs expériences, tantôt des jeux de rôle. Visiblement ils ont atteint leur cible, puisque plus de 85 % des répondants ont dit apprécier le contenu et l'animation des ateliers.

5 : L'organisation du congrès et les installations

Les répondants nous ont exprimé un très haut degré de satisfaction (plus de 90 %) à l'égard de l'organisation générale du congrès, tant pour le remarquable travail des bénévoles que pour le respect des horaires et des participants. Cela est d'autant gratifiant pour les dirigeants du RPCU que la formidable réponse au plan de la participation aurait pu mettre en péril le choix de l'hôtel où se tenait le congrès. En effet, comme nous le soulignons au début de texte, l'hôtel choisi ne possédait pas, de toute évidence, l'ensemble des installations nécessaires pour accueillir autant de participants et autant de personnes à mobilité réduite. C'est pourquoi sans doute seulement 59 % des répondants ont donné une bonne note à l'hôtel.

Que nous ayons pu imaginer des solutions novatrices, grâce à l'appui des bénévoles et des responsables de l'hôtel, pour minimiser les inconvénients, est une excellente indication de la volonté de réussite des dirigeants du RPCU. Soyez assuré que ces inconvénients ne se répéteront pas lors du prochain rendez-vous.

À l'occasion de réunions bilans autour du congrès, la direction du RPCU a pris bonne note des nombreux commentaires des répondants sur des façons d'améliorer tant le contenu (plus de temps aux échanges, plus d'outils, plus d'expériences) que le déroulement (plus de temps d'échanges informels, plus de mixité) du prochain congrès.



M. Gérald Germain,
vice-président du
RPCU

Monsieur Germain est membre du Comité des usagers du CHUQ de Québec et membre du comité organisateur du Congrès 2008.

Outre les nombreux bénévoles qui ont œuvré au sein du comité organisateur du congrès 2008, nous désirons aussi saluer et remercier nos généreux commanditaires qui ont contribué largement à cette réussite peu commune.

Lors des diverses phases de conception et de planification du congrès 2008, nous nous sommes attardés à l'aspect financier du congrès. Nous en sommes venus à la conclusion que des commanditaires, à savoir des institutions proches des usagers, devaient être sollicités pour nous apporter une aide financière afin d'assurer le succès de notre entreprise.

La tenue du congrès a grandement été facilitée par la généreuse contribution des commanditaires suivants: le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, le Fonds de solidarité FTQ, le CHUQ, le Groupe Sedna, La Capitale groupe financier, Pfizer Canada, le Centre hospitalier Maisonneuve-Rosemont, Intermed-RX et la Banque Nationale.

Nous tenons à souligner également la contribution de comités des usagers anglophones qui a permis la traduction simultanée des conférences.

Mille mercis à ces généreux commanditaires.



Santé
et Services sociaux
Québec

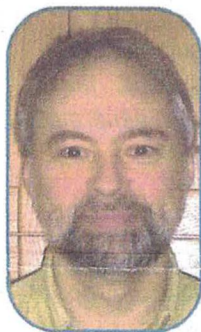
À VOS AGENDAS

PROCHAINE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU RPCU

Veuillez prendre note que le RPCU tiendra son assemblée annuelle le 4 juin 2009 à l'Hôtel Le Mortagne de Boucherville. La journée débutera à 10 h 00 par une conférence de madame Diane Lavallée, curatrice publique. C'est après le buffet du midi, à 13 h 30, qu'aura lieu l'assemblée générale annuelle. Toute l'information au sujet de cette journée est disponible sur le site du Regroupement: www.rpcu.qc.ca. Nous vous attendons en grand nombre.

UNE FORMATION GRATUITE

Pour les comités des usagers et de résidents



Par M. Jean Lortie,

M. Lortie est le coordonnateur du RPCU et retraité du Centre jeunesse des Laurentides

En collaboration avec le Secrétariat aux Aînés (Ministère de la Famille et des aînés) qui finance toute l'opération, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) invite tous les comités des usagers et de résidents du Québec à s'inscrire à une formation gratuite visant à les supporter dans l'exercice de leurs rôles et de leurs fonctions. En plus de vous livrer une foule d'informations pratiques et de conseils utiles à la vie de votre comité et de ses membres, les formateurs s'engagent à vous fournir, sur le champs ou dans les jours qui suivront la formation, les réponses à toutes les questions qui pourraient encore se poser à vous au terme de la formation.

De plus, chaque comité dont les membres suivront la formation recevra deux Guides d'INFORMATION, véritables mines de connaissances que vous pourrez consulter avec facilité dans les mois et les années qui viennent. De plus, au fil du temps, lorsque des mises à jour deviendront disponibles (de nouvelles fiches corrigées suite à des changements dans la loi où dans les pratiques), elles seront automatiquement acheminées à chaque comité qui aura suivi la formation et donc qui détiendra des copies du Guide.

Les thèmes abordés dans la formation peuvent vous sembler familiers et vous donner l'impression que vous savez tout ce que vous avez à savoir en ce qui les concerne?

Êtes-vous certains de pouvoir répondre correctement aux questions suivantes?

- Qui a dit que la raison d'être des services de santé et des services sociaux est la personne qui les requiert? Qu'est-ce que ça veut dire dans les faits?
- Est-ce que choisir l'établissement ou le professionnel de son choix est un droit reconnu pour l'utilisateur?

- Qui décide de la hauteur du budget consenti à votre comité?
- Qu'est-ce que la prestation sécuritaire de service?
- Dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS), qu'est-ce qui est le plus important : les articles qui concernent les comités des usagers et de résidents ou ceux qui traitent des conseils d'administration des établissements?
- Comment faire pour recruter de nouveaux membres pour votre comité?

Ce ne sont que quelques-unes des questions auxquelles cette formation et ce Guide pourront vous aider à répondre.

Actuellement, les animateurs de ces formations préparent ces rencontres à venir avec vous et les membres de vos comités. Ces

formations sont d'une durée minimale de trois heures. Les premières formations ont débuté en mars 2009. Pour s'y inscrire ou pour obtenir des informations supplémentaires, les personnes ou comités intéressés doivent communiquer avec Jean Lortie, coordonnateur RPCU à l'adresse électronique suivante : jlortie.rpcu@hotmail.com. Appelez tôt, c'est-à-dire au moins cinquante jours à l'avance, afin que nous puissions prendre les arrangements qui nous permettront de prévoir des formateurs, de déterminer un emplacement



Voici les nouvelles formatrices du Guide d'INFORMATION de la région de l'Outaouais. Dans l'ordre habituel, Claire Lavoie, Sylvie Maltais, Lucie Dechene et Micheline Gascon.

et de confirmer votre date de formation.

Par ailleurs, notez que le Regroupement est actuellement à la recherche de formateurs ou de formatrices pour les régions suivantes : Montréal, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Bas-Saint-Laurent, Saguenay - Lac-Saint-Jean et Côte-Nord. Toutes les personnes intéressées peuvent contacter M. Jean Lortie à l'adresse électronique donnée plus haut dans cet article.