

Spécial Semaine des droits usagers du réseau de la santé et des services sociaux

>>>> à l'intérieur

Sommaire

La Semaine des droits des usagers	p. 2
Forum du 21 octobre 2011	p. 3
Lobe, nouveau partenaire du RPCU	p. 5
Le consentement éclairé	p. 6
Les élections	p. 7
Le courant médiatique	p. 8
Le CHUM : 15 ans	p. 8
Conseil d'administration	p. 9
La formation	p. 10
Nouvelles	p. 10
Les actions du RPCU	p. 11
Évènements à venir	p. 11
Les surplus budgétaires	p. 11

>>>> Myriam Lapointe,
Rédactrice en chef

DERNIÈRE HEURE :

Qui siégeront
aux conseils
d'administration
des établissements?

Le mot du Président

M. Claude Ménard,
président du RPCU



Prendre ma place...

Pour plusieurs d'entre vous, c'est la rentrée après de nombreuses pérégrinations là où, j'espère, vous avez eu la chance de refaire le plein d'énergie. Pour d'autres, c'est la poursuite des activités entreprises pour assurer la qualité des soins et des services offerts aux usagers du réseau, pour laquelle je vous remercie.

La période printanière a suscité beaucoup de questionnements en regard des surplus budgétaires et du nouveau mode de financement. La saison automnale apportera également son lot de changements, ne serait qu'en ce qui concerne la nouvelle composition des conseils d'administration.

Pouvons-nous profiter de ce recommencement pour poser un regard critique sur notre rôle, nos responsabilités et notre travail d'équipe tant au sein de notre comité, des comités d'établissement et du conseil d'administration? De plus, pouvons-nous tirer parti de cette période de restructuration pour nous questionner quant aux raisons qui nous incitent à nous engager, et à l'ardeur que nous mettons à le faire? Entre autres : est-ce que j'ai à cœur de m'impliquer? Est-ce que je peux faire une différence? Est-ce que je contribue à ma pleine mesure à continuellement améliorer mon environnement de travail immédiat? Est-ce que j'utilise mon jugement lors de chacune de mes prises de décision? Est-ce que je sais être solidaire une fois que les décisions sont prises? Et quelle appartenance dois-je avoir lorsque je siégerai sur différents comités?

J'espère que ces pistes de réflexion favoriseront un climat de partage, une vision et une mission communes tout en vous assurant d'exercer votre leadership personnel afin que vous preniez votre place là où on compte sur vous.

Je profite de ce petit mot pour vous inviter à participer à notre prochain Forum, le 21 octobre prochain, où des expériences de partage propres à stimuler le travail d'équipe et les partenariats vous seront présentées.

Merci de vous investir dans cette cause commune!

Le mot du Directeur général

M. Pierre Blain,
directeur général du RPCU
pblain.rpcu@hotmail.com



La Semaine des droits des usagers – l'usager au cœur des services

L'usager du réseau de la santé et des services sociaux a des droits. Les membres des comités des usagers et de résidents le savent bien puisqu'ils en sont les gardiens. L'un de nos défis est de rejoindre les usagers pour les renseigner sur leurs droits, mais aussi sur les services qui leur sont accessibles. Pour ce faire, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) organise la SEMAINE DES DROITS DES USAGERS qui se tiendra du 25 septembre au 1er octobre.

Le Regroupement provincial des comités des usagers s'est associé au groupe Vigi Santé qui organisait depuis quelques années une Semaine sur les droits des résidents. Nous travaillerons de concert avec eux, avec vous et avec tous les intervenants intéressés à offrir à tous les usagers du réseau de la santé et des services sociaux de l'information de qualité sur leurs droits.

Vous êtes-vous déjà arrêté à vous demander qui sont les usagers du réseau de la santé et des services sociaux? Un usager, c'est vous, c'est moi. Ce sont tous ceux et celles qui utilisent les services du réseau de la santé et des services sociaux pour leur santé, pour leur bien-être et pour la prévention. C'est aussi la femme enceinte, le jeune en centre d'accueil, l'adulte qui veut arrêter de fumer, la personne handicapée, l'individu aux prises avec une dépendance, la personne aînée qui vit chez elle et qui reçoit les services d'aide de son CLSC ou de ses proches. C'est aussi l'employé en arrêt de travail. Vous les connaissez, ces usagers, puisque vous les renseignez. Vous pourriez en allonger la liste.

(Suite page suivante)

Semaine des droits

Semaine (suite de la page 1)

Cette année, la SEMAINE DES DROITS DES USAGERS se penchera sur le DROIT À L'INFORMATION. Nous croyons que ce droit est essentiel pour que l'on puisse bien exercer les autres droits prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Plusieurs comités mettent déjà sur pied des activités de cette nature tout au long de l'année. Bravo! Nous vous encourageons à continuer. Nous vous offrons maintenant cependant des instruments pour pouvoir mieux renseigner les usagers. Pour commander votre matériel, utilisez le bon de commande qui vous parviendra par la poste, et que vous trouverez également sur notre site Internet, au rpcu.qc.ca.

Informez le RPCU de vos activités peu importe le moment où vous les tiendrez. Nous en ferons la liste et mettrons en évidence la somme colossale de travail que vous consacrez à renseigner les usagers de votre établissement.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux appuie notre démarche, et nous l'en remercions. Mais il faudra qu'il s'engage lui aussi aux côtés des agences de la santé et des services sociaux dans la promotion plus active des droits des usagers.

Les comités des usagers ont gagné une grande victoire en conservant deux postes au sein des conseils d'administration. L'article 209 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux a été modifié, à notre suggestion, et se lit désormais comme suit : « un comité des usagers est institué pour chaque établissement ». Le comité des usagers est donc maintenant constitué comme les autres comités de l'établissement tels que le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ainsi que le conseil des infirmières et infirmiers. Les établissements devront à l'avenir en tenir compte dans leurs relations avec leur comité.

La Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux

**Du 25 septembre
au 1^{er} octobre 2011**

Le Regroupement provincial des comités des usagers propose LA SEMAINE DES DROITS DES USAGERS. Le RPCU est partenaire de Vigi Santé qui organisait à l'origine, cette Semaine à l'interne.

La Semaine des droits des usagers est un outil de promotion pour faire connaître les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Elle a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de présenter le travail fait à l'intérieur des établissements de santé et des services sociaux du Québec.

La Semaine des droits des usagers, qui se tiendra la dernière semaine de septembre de chaque année, sera un moment de convergence pour que tous les acteurs, qui ont à cœur l'amélioration de la qualité des services au Québec, travaillant

ensemble à la promotion des droits des usagers, à faire connaître le réseau de la santé et des services sociaux et le travail des comités des usagers et de résidents, la voix citoyenne du réseau.

La Semaine des droits vous appartient et c'est à vous de la promouvoir en organisant des conférences, des kiosques ou toutes autres activités promotionnelles. Par conséquent, l'équipe du RPCU a créé de multiples affiches et dépliants afin de promouvoir vos droits ainsi que la semaine conçue à cet effet. Vous pouvez choisir les outils promotionnels voulus par le biais du site Internet du Regroupement provincial des comités des usagers au www.rpcu.qc.ca ou encore, vous pouvez les commander à l'aide des bons de commandes ayant été postés à votre comité.

Faites nous part de vos activités à comm.rpcu@hotmail.com afin que nous puissions en dresser la liste.

Matériel promotionnel



Lobe

Le Regroupement provincial des comités des usagers est fier de vous annoncer son partenariat avec Lobe, un organisme se spécialisant dans la santé auditive pour tous, que ce soit pour les jeunes ou les moins jeunes. Lobe possède des cliniques multidisciplinaires partout au Québec. L'organisme a mis sur pied plusieurs outils de communication afin de vous informer des services disponibles, renseignez-vous sur leur site Internet au www.lobe.ca ou encore en passant par notre site au www.rpcu.qc.ca.

Médailon Groupe Conseils

Médailon Groupe Conseils a pour mission d'accompagner les comités des usagers et de résidents du RPCU en évaluant, de façon professionnelle, par un équipe expérimentée et reconnue, le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services offerts par l'organisation.

Pour plus de renseignements, contacter Madame Nathalie Ebnoether au (514) 928-5193 ou par courriel : n.ebnoether@medaillonconseils.com

Forum : Hôtel Sandman

L'Hôtel Sandman

999 rue de Serigny
Longueuil QC
J4K 2T1
Tél: 450 670 3030
Télec: 450 670 5928
Sans frais: 1+800+SANDMAN (726 3626)
Pour une réservation en français :
1 800-493-7303

Accès à l'hôtel

L'hôtel se situe à la sortie du métro Longueuil et le stationnement est gratuit pour les clients qui occupent une chambre d'hôtel seulement. Stationnement payant pour les autres.

Le comité organisateur a retenu un bloc de chambres et a négocié un tarif spécial pour les congressistes : 129.00\$ (plus taxes) en occupation simple ou double.

Réservation

Pour faire une réservation individuelle, veuillez contacter directement l'hôtel (1 800-493-7303) en mentionnant qu'il s'agit du Forum du RPCU (groupe 286569). Vous devez alors fournir un numéro de carte de crédit afin que la réservation soit garantie jusqu'à l'heure de votre arrivée.

L'hôtel met à la disposition des congressistes quelques chambres pour les personnes à mobilité réduite.

Si vous avez des besoins particuliers au chapitre de l'hébergement, veuillez l'indiquer lors de la réservation. L'hôtel se fera un plaisir d'y répondre dans la mesure du possible.

Politique d'annulation pour le Forum

Pour faire une réservation individuelle, advenant l'annulation durant les périodes suivantes, les frais ci-dessous seront chargés.

- Après le 3 octobre 2011 (inclusivement), 15% du paiement sera retenu.
- 72 heures avant le Forum, aucun remboursement ne sera possible.

Comment s'y rendre

Site Internet de l'Hôtel Sandman

www.sandmanhotels.com/fr/hotel/quebec/montreal

Hébergement

Formulaire d'inscription-Forum RPCU 2011

Les frais d'inscription par personne sont de **110 \$ + taxe (125.32 \$)** pour les membres et de **200 \$+ taxe (227.85 \$)** pour les non-membres. Les frais d'inscription comprennent la participation aux activités suivantes : conférences, pauses-santé et repas du midi.

Veuillez libeller votre chèque à l'ordre du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), le joindre au formulaire dûment rempli et poster avant le **3 octobre 2011** à l'adresse suivante :

Forum du RPCU
C.P. 60563, Succursale Ste-Catherine Est
Montréal (Québec) H1V 3T8

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter Myriam Lapointe au 514 436-3744 ou encore par courriel : comm.rpcu@hotmail.com

Étape 1

Comité des usagers Comité de résidents Autres _____

Étape 2

Nom du comité : _____

Adresse du comité : _____

_____ Code postal : _____

Personne responsable : _____

Courriel : _____ Téléphone : _____

Étape 3 au verso

Programme du Forum du 21 octobre 2011

Le Regroupement provincial des comités des usagers

Lieu : Hôtel Sandman, Longueuil

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 08h00 Inscription | 11h45 Le directeur général du CHUM-M. Christian Paire |
| 09h00 Ouverture du Forum par le président du RPCU | 12h00 Repas |
| 09h15 La compréhension d'une démarche d'agrément (Conseil québécois d'agrément) | 13h30 Conférence de l'abbé Raymond Gravel |
| 10h00 L'adaptation d'un sondage (L'exemple du CRDI-Saguenay-Lac-Saint-Jean) | 14h30 Assemblée générale |
| 10h30 Pause-café | 16h30 Fin de l'assemblée |
| 11h00 L'utilisateur comme bras droit du médecin <ul style="list-style-type: none">• Le point de vue du médecin-Dr Philippe Karazivan• Le point de vue de l'utilisateur• Le point de vue du formateur-Vincent Dumez | |

Programme du **2011**
Forum



Étape 3

Formulaire d'inscription-Forum RPCU (21 octobre 2011) suite

Membre :

Nombre d'inscriptions : x 125,32 \$ = _____

Non-membre :

Nombre d'inscriptions : x 227,85 \$ = _____

Inscription

Nom : _____ Courriel : _____

Personne à mobilité réduite

Aucun frais d'inscription n'est exigé pour l'accompagnateur. Veuillez svp indiquer son nom.

Nom de l'accompagnateur : _____

Courriel : _____

***Si vous avez une allergie alimentaire, envoyez-nous un courriel et nous en prendrons ainsi compte pour le choix des repas.**

Saviez-vous qu'il est recommandé d'effectuer un examen de l'audition :

- En prévention pour les **ENFANTS**.
- Pour les adultes à partir de l'âge de **50 ANS**.
- Aux **DEUX ANS** pour les personnes qui travaillent dans un environnement bruyant.

UN SEUL APPEL.

On s'occupe de vous. ^{MC} **1 866 411-5623**

Dès le moment où l'on prend conscience de l'importance de faire vérifier son audition, il faut savoir que divers professionnels de la santé auditive doivent être rencontrés (médecin ORL, audiologiste, audioprothésiste), ce qui entraîne de nombreux déplacements.

Voilà pourquoi sont nées les cliniques multidisciplinaires Lobe Santé auditive et communication. En effet, quoi de mieux que de réunir tous les professionnels reliés au domaine de la santé auditive, du langage et de la parole sous un même toit.

Ainsi, le patient obtient un accès rapide et convivial à tous les services requis pour répondre à ses besoins, et ce, suivant des plages horaires flexibles.

C'est d'ailleurs en partageant leur expertise, dans un esprit de complémentarité, que les médecins ORL, les audiologistes, les orthophonistes, les audioprothésistes et les éducatrices spécialisées se côtoient et travaillent de pair pour conseiller et accompagner le patient dans ses démarches.

LA MISSION des professionnels qui exercent dans les cliniques multidisciplinaires Lobe Santé auditive et communication est d'offrir aux personnes ayant des troubles de l'audition, du langage et de la parole tous les moyens nécessaires afin d'améliorer leur qualité de vie en privilégiant une approche multidisciplinaire dans laquelle l'individu est au cœur des interventions.

Lobe

Santé auditive
et communication ^{MC}

CLINQUES MULTIDISCIPLINAIRES

ORL • AUDILOGISTES • AUDIOPROTHÉSISTES
ÉDUCATRICES SPÉCIALISÉES • ORTHOPHONISTES*

Fier partenaire du RPCU



Demandez votre Magazine Lobe **SANS FRAIS**

Pour connaître la clinique multidisciplinaire la plus près de chez vous: **1 866 411-5623** • www.lobe.ca

Affaires juridiques

Le consentement comme prérequis aux interventions médicales



M^e Daphné-Maude Thivierge, avocate, est diplômée de l'Université de Montréal et elle a été admise au Barreau en 2008. Elle fait présentement une Maîtrise en droit de la santé à l'Université de Sherbrooke.

Le consentement donné par une personne capable et apte, comme préalable à toute intervention médicale, est essentiel pour la protection de ses droits fondamentaux tels que son intégrité, son autonomie et son droit à l'autodétermination. Lorsque cette personne est incapable ou inapte à consentir, ce consentement est donné par une personne autorisée par la loi ou encore par un mandat donné en prévision de son inaptitude. Les professionnels de la santé, tels les médecins, ont donc l'obligation d'obtenir le consentement de la personne avant de procéder à une intervention, et ce processus d'obtention devra être répété chaque fois que les circonstances l'exigeront. Pour être valable, le consentement doit être libre et éclairé. Nous nous attarderons donc aux modalités de ces deux caractéristiques du consentement d'un usager.

Dans un premier temps, le caractère libre du consentement se réfère à l'absence de contrainte et d'influence indue au moment de la prise de la décision thérapeutique. Ainsi, ce critère protège l'usager contre les fausses représentations. La crainte et l'erreur sont deux vices du consentement fondés sur l'absence de liberté qui sont reconnus en droit québécois. Par ailleurs, cette caractéristique prend davantage d'importance chez les personnes vulnérables sensibles aux pressions extérieures. Dans un second temps, le caractère éclairé du consentement fait référence au devoir d'information du médecin. Ce dernier, détenteur des connaissances scientifiques, doit transmettre à l'usager toute l'information utile et pertinente relative à une intervention afin que l'usager prenne la décision thérapeutique qui lui convient le mieux.

Cette information devrait porter sur ce que le médecin sait pertinent ou devrait savoir qu'un

patient juge pertinent afin de prendre une décision. Ces renseignements concernent notamment le



diagnostic, l'intervention ou le traitement dont il est question et les risques qui y sont reliés. D'une part, la nature et l'objectif du traitement devraient être expliqués à l'usager dans des termes qui lui permettent de comprendre, dans les grandes lignes, ce qui sera fait, par qui et comment cela le sera. D'autre part, les approches thérapeutiques possibles devront être mentionnées le cas échéant. Notons que l'alternative de ne pas subir le traitement est également considérée comme un choix thérapeutique. Par ailleurs, le médecin devrait mentionner si la procédure est nécessaire ou non puisque cet élément joue dans l'acceptation de subir un risque ou de le refuser. À l'égard des risques, le médecin devra divulguer ceux dont la probabilité de matérialisation sont élevés ou encore les risques moins fréquents mais dont les conséquences sont graves et qui s'apparentent à la paralysie ou à la mort. Par contre, lorsque l'intervention est de nature expérimentale, tous les risques connus devront être dénoncés. Finalement, le médecin devrait répondre adéquatement aux questions de l'usager. En somme, le devoir du médecin est

de communiquer une information complète de la manière la plus intelligible pour l'usager, en tenant compte de ses caractéristiques personnelles, et dans un environnement propice au dialogue. En d'autres termes, l'usager devrait être en mesure de prendre une décision éclairée.

Afin d'assurer le caractère éclairé du consentement, le médecin doit s'assurer que l'usager comprend l'information qui lui est transmise, et cette transmission personnalisée devrait être complète eu égard aux soins. De ce droit de consentir découle le droit de refuser les soins. Face à un tel refus, lequel doit aussi être libre et éclairé, le médecin devrait respecter cette décision de l'usager. Toutefois, l'exigence d'obtenir le consentement de l'usager est sujet à quelques exceptions légales, notamment en matière de santé publique, de maladie mentale ou encore en situation d'urgence. Outre ces cas particuliers, l'obtention du consentement libre et éclairé est la règle à laquelle nul professionnel ne devrait déroger.

BIBLIOGRAPHIE

Art. 10 - 11 - 13, 1399 à 1403 C.c.Q.

Code de déontologie des médecins, R.R.Q., C. M-9, r.17, art. 5 - 18.

Loi sur la santé publique, L.R.Q., chapitre S-2.2.

Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, L.R.Q., chapitre P-38.001.

Philips-Nootens, Suzanne, Pauline Lesage Jarjoura et Robert P. Kouri. *Éléments de responsabilité civile médicale: Le droit dans le quotidien de la médecine*, 3^e éd., Cowansville, Québec, Éditions Yvon Blais, 2007.

Élections

Rappel pour les prochaines élections au conseil d'administration

Les prochaines élections au conseil d'administration auront lieu à l'automne et les résultats seront connus lors de l'assemblée générale du 21 octobre 2011.

Composition du conseil

Le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers est composé de 28 membres. Un poste est réservé à chacune des régions administratives du Québec et les autres postes sont ouverts aux représentants de regroupement ou d'association partenaires du RPCU.

Durée du mandat

La durée du mandat des administrateurs est de deux ans. Pour assurer une stabilité au RPCU, les élections ont lieu en alternance.

Cette année, les régions et les associations partenaires en élection sont :

- 04 – MAURICIE-ET-CENTRE-DU-QUÉBEC
- 06 – MONTRÉAL
- 07 – OUTAOUAIS
- 08 – ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
- 09 – CÔTE-NORD
- 13 – LAVAL
- 14 – LANAUDIÈRE
- 15 – LAURENTIDES
- 16 – MONTÉRÉGIE
- FÉDÉRATION DES CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET TED
- CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE PHYSIQUE
- CENTRES HOSPITALIERS À VOCATION PSYCHIATRIQUE
- FÉDÉRATION DES CENTRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (FCAAP)
- TABLE DES ÉTABLISSEMENTS À VOCATION UNIVERSITAIRE

Le comité des élections

C'est un comité des élections qui gère le processus électoral afin de favoriser une plus grande participation de tous les membres. Le conseil d'administration nomme un comité des élections qui gère le processus électoral.

Le comité suscite les candidatures aux postes d'administrateur du RPCU et soumet par la suite aux membres pour un vote par la poste les noms des personnes qui souhaitent siéger au conseil. Les résultats de l'élection sont connus lors de l'Assemblée générale du RPCU.

Déroulement des élections

Les élections des membres du conseil d'administration du RPCU se font par la poste. Tout membre en règle peut soumettre le nom d'une ou de plusieurs personnes pour siéger au conseil d'administration. Est membre actif du RPCU tout comité des usagers ou de résidents qui a payé sa cotisation pour l'année en cours.

Les membres sont appelés à élire un représentant de leur région administrative. Si plus d'un candidat ou candidate est présenté(e) dans une région, il y aura élection. Cette élection se fera par la poste. Si une seule candidature est présentée lors de la fin des mises en candidature, cette personne sera élue par acclamation.

Ainsi selon le calendrier électoral, les membres des régions en élection ont jusqu'au 9 septembre à 16 h pour présenter des candidatures pour les postes d'administrateur ou d'administratrice en utilisant le formulaire de mise en candidature qui vous sera envoyé par courrier.

Le bulletin de présentation peut être soumis par la poste, par télécopieur au 514 439-1658 ou par courriel à pblain.rpcu@hotmail.com.

Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec Pierre Blain au 514 436-3744.

RPCU TV Melting Icecube

La compagnie Melting Icecube, spécialisée dans la conception et la mise en place de plateformes de communication dynamique interactive sur la santé, a développé pour les membres du RPCU un réseau de télévision privé, le RPCU TV. Ainsi, vous pourrez avoir accès au nouveau moyen de communication pour votre organisation, vous faire connaître et renseigner les usagers sur leurs droits.

Pour plus de renseignements, contacter Monsieur Robert Brearty au (514) 312-3804 ou par courriel : robert@meltingicecube.com.

Le courant médiatique - Suivez-le

Par Myriam Lapointe
Chargée des communications



Profitant de la fulgurante ascension de sa notoriété pour se fixer des objectifs encore plus ambitieux, le Regroupement provincial des comités des usagers vous présente une version actualisée, plus étoffée et plus dynamique de son site Internet. Cette refonte a pour but de vous offrir en tout temps, à titre d'utilisateur – puisque c'est à vous que s'adressent les services – ou en tant que membre de comité, une source de renseignements riche, variée et continuellement renouvelée.

Vos demandes ont été entendues, chers membres de comités. Pour mieux répondre à vos besoins et à ceux de votre clientèle, nous avons ajouté à notre site plusieurs nouvelles sections, qui nous ont amenées à développer, entre autres avec des experts des milieux juridiques et des partenariats dont nous sommes très fiers.

De plus, le Regroupement a décidé de suivre le mouvement des médias sociaux. Ainsi, nous avons récemment mis en ligne une page Facebook nous permettant de rejoindre une plus large clientèle. Rien de mieux qu'un tel réseau pour vous tenir à l'affût des nouvelles du milieu ainsi que des activités passées et à venir, images à l'appui! Vous pourrez même échanger entre fans,

par l'intermédiaire de la page du RPCU, toute information ou idée qui émane de votre comité. Pour avoir accès à la page Facebook, vous devez vous créer un compte (l'inscription est gratuite), si cela n'est pas déjà fait, en inscrivant le nom complet de votre organisme. Une fois la page du RPCU trouvée, vous n'avez qu'à en devenir adepte.

Dans la même lignée, nous avons créé une page Twitter qui poursuit sensiblement les mêmes objectifs que la page Facebook, soit de vous informer de l'actualité rapidement et en tout temps. Le processus d'adhésion pour Twitter est le même que pour Facebook. Par contre, vous pouvez vous rendre directement sur le site du RPCU et cliquer simplement sur l'icône désiré (Facebook ou Twitter) pour en devenir membre. Pour plus de détails en ce qui concerne le fonctionnement de ces médias sociaux, plusieurs livres peuvent vous venir en aide comme : *Les réseaux sociaux : Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo - Comprendre et maîtriser ces nouveaux outils de communication* ou encore *Le guide pratique Facebook : pour débutant ou expert, un guide pour tous*. Aussi, vous pouvez consulter plusieurs sites Internet et blogs au sujet du fonctionnement des médias sociaux. Le Regroupement provincial des comités des usagers attend impatiemment vos commentaires.

Le CHUM : 15 ans d'histoire commune...avec ses usagers

Le 1er octobre prochain, le Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) soufflera quinze bougies. En 1996, naissait en effet le CHUM, résultant de la fusion de l'Hôtel-Dieu, de l'Hôpital Notre-Dame ainsi que de l'Hôpital Saint-Luc.

Au fil du temps, le CHUM a su prendre sa place parmi les plus grands centres hospitaliers, grâce à l'expertise de ses équipes, à l'implication de ses partenaires et de ses usagers.

Quinze ans après sa fondation, le CHUM poursuit la conquête des plus hauts sommets scientifiques et académiques, afin de pouvoir donner les meilleurs soins qui soient à ses patients. Les chercheurs du CHUM s'intéressent à la santé des populations, découvrent des traitements novateurs qui promettent de changer – et le font! – la façon dont on guérit les patients. Les professionnels ont aussi à cœur la transmission de leur savoir : l'enseignement au CHUM est une passion, une affaire de cœur, une mission.

Dans cette quête de l'excellence, le Comité des usagers est le partenaire tout désigné, tant pour l'institution que pour les patients. Et tout comme le CHUM, le Comité des usagers du CHUM fête ses 15 ans. Voilà une autre occasion de célébrer!

Au CHUM, le Comité des usagers joue non seulement le rôle d'accompagnateur, mais aussi de vigile. Il nous rappelle que le patient doit être au cœur de chacune de nos actions, et que la prestation de soins de santé sécuritaires et de qualité doit être au centre des préoccupations.

Au cours des années à venir, le Comité des usagers du CHUM sera appelé à jouer un rôle majeur dans notre institution, celui d'accompagnateur dans l'implication des patients dans leurs soins, une pratique de plus en plus concrète dans le réseau de la santé.

La semaine des Droits des usagers, qui aura lieu du 25 septembre au 1er octobre partout au Québec, est une occasion en or d'en apprendre un peu plus sur le sujet. Le CHUM aura d'ailleurs le plaisir de présenter en grande première, le vendredi 30 septembre, une pièce de théâtre grand public



abordant les droits des usagers. Une initiative du Regroupement provincial des Comités des usagers.

Quant aux festivités des 15 ans du CHUM, le coup d'envoi sera donné le 1er octobre prochain, lors d'une fête populaire destinée aux membres du personnel ainsi qu'à leur famille. Les patients et leurs proches seront également partie intégrante des festivités.

Le CHUM souhaite une belle semaine des Droits des usagers à tous les membres du Regroupement...et un joyeux 15e anniversaire!

Composition des nouveaux conseils d'administration des établissements

Pour votre information, le Regroupement provincial des comités des usagers vous présente la liste des personnes qui siègeront aux nouveaux conseils d'administration des établissements. Leur nombre variera entre 18 et 21 dépendant de l'établissement et est défini à l'article 129 de LSSSS.

Le conseil d'administration de chacun des établissements visés aux articles 119 à 126 est composé des personnes suivantes :

- 1° le directeur général de l'établissement;
- 2° deux personnes indépendantes élues par la population lors de l'élection tenue en vertu de l'article 135;
- 3° deux personnes désignées par et parmi les membres du ou des comité(s) des usagers de l'établissement;
- 4° une personne désignée par les conseils d'administration des fondations d'un établissement, le cas échéant;
- 5° deux personnes désignées par les universités auxquelles l'établissement est affilié lorsque l'établissement exploite un centre désigné centre hospitalier universitaire, institut universitaire ou centre affilié universitaire, le cas échéant;
- 6° quatre ou, selon le cas, cinq personnes issues de la communauté interne de l'établissement dont

a) une personne désignée par et parmi les membres du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement, le cas échéant;

b) une personne désignée par et parmi les membres du conseil des infirmières et infirmiers de l'établissement, le cas échéant;

c) une personne ou, si les sous-paragraphes a ou b ne trouvent pas application en raison de l'absence de ces conseils, deux personnes ou, si les sous paragraphes

a et b ne trouvent pas application en raison de l'absence de ces conseils, trois personnes désignées par et parmi les membres du conseil multidisciplinaire de l'établissement; les personnes désignées doivent toutefois être titulaires de titres d'emploi différents et, le cas échéant, être membres d'ordres professionnels différents;

d) une personne désignée par et parmi les membres du conseil des sages femmes de l'établissement, le cas échéant;

e) une personne désignée par et parmi le personnel de l'établissement qui n'est pas membre de l'un des conseils mentionnés aux sous-paragraphes a à d;

7° deux personnes indépendantes nommées par l'agence concernée en tenant compte des profils de compétence et d'expérience adoptés par le conseil;

8° six personnes indépendantes cooptées, en tenant compte des profils de compétence et d'expérience adoptés par le conseil, par les autres membres du conseil d'administration visés aux paragraphes 2° à 7°, une fois ceux-ci élus, désignés ou nommés. Au moins une de ces personnes doit être choisie à partir d'une liste de noms fournie par les organismes communautaires donnant des services à la population de la région et identifiés par l'agence concernée.

Une personne visée aux paragraphes 3°, 4° ou 5° du premier alinéa ne peut être à l'emploi de l'établissement ou y exercer sa profession. De plus, une personne visée au paragraphe 4° du premier alinéa ne peut être à l'emploi ou exercer sa profession au sein des fondations qui la désignent

130. Le conseil d'administration doit être constitué en parts égales de femmes et d'hommes. Lorsque la différence entre les femmes et les hommes est d'au plus deux, l'égalité entre eux est présumée.

Aux fins du premier alinéa, le directeur général et les deux personnes élues ne sont pas pris en compte.

« 131. Aux fins de l'article 129, une personne se qualifie comme indépendante si elle n'a pas, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, notamment de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptibles de nuire à la qualité de ses décisions eu égard aux intérêts de l'établissement.

Une personne est réputée ne pas être indépendante :

1° si elle est ou a été au cours des trois années précédant la date de son élection, de sa désignation, de sa nomination ou de sa cooptation à l'emploi de l'établissement ou si elle exerce ou y a exercé sa profession;

2° si un membre de sa famille immédiate est le directeur général, un directeur général adjoint ou un cadre supérieur de l'établissement;

3° si elle fournit des biens ou des services à titre onéreux dans l'établissement;

4° si elle est à l'emploi du ministère de la Santé et des Services sociaux, d'une agence ou de la Régie de l'assurance maladie du Québec, si elle reçoit une rémunération de cette dernière ou si elle est membre du conseil d'administration d'une agence ou de la Régie;

5° si elle est un usager hébergé dans l'établissement.

L'article 209 de la LSSSS

L'article 209 de la LSSSS a été modifié suite aux représentations du RPCU et se lit maintenant comme suit :

209. Un comité des usagers est institué pour chaque établissement et ce dernier doit, dans le cas d'un établissement public ou d'un établissement privé conventionné visé à l'article 475, lui accorder le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement ou, dans le cas d'un établissement privé non conventionné, le montant versé à cette fin par le ministre."

Formation

Dans le cadre de sa mission de soutenir les comités des usagers et de résidents de tous les établissements de santé et de services sociaux du Québec, le Regroupement provincial des comités des usagers offre différentes formations et conférences.

Sous la coordination, de Me Marie Champoux, avocate-conseil, Recherche, développement et formation, le Regroupement provincial des comités des usagers vous offre des formations et conférences adaptées aux besoins et aux réalités des comités des usagers et de résidents.

Le Regroupement provincial des comités des usagers peut compter sur une équipe de formateurs et de conférenciers chevronnés. Les formations et conférences peuvent être dispensées en langue française ou anglaise selon vos besoins.

FORMATEURS ET CONFÉRENCIERS :

Notre équipe de formateurs et conférenciers se compose des personnes suivantes :

- Marie Champoux, avocate
- Francine Bergeron
- Nathalie Ebnoether
- Jacques Lefebvre
- Jean Lortie
- André Poirier
- Pauline Sved

FORMATION DE BASE GRATUITE :

Notre formation de base vise à habiliter les membres des comités des usagers et de résidents sur leurs fonctions, leurs rôles et leurs responsabilités, tel que prévu à la Loi sur les services de santé et de services sociaux.

Au terme de cette formation, les participants seront davantage outillés pour accomplir la mission qui leur a été confiée par le législateur et connaîtront les dispositions législatives et réglementaires applicables afin d'assumer leur mandat adéquatement et suivant les paramètres légaux.

FORMATIONS SPÉCIALISÉES À FORFAIT :

(Veuillez nous contacter pour connaître le tarif)

La notoriété (90 minutes ou 3 heures)

Plan d'action (90 minutes ou 3 heures)

Banalisation, performance et représailles

(90 minutes ou 3 heures)

CONFÉRENCES À FORFAIT :

(Veuillez nous contacter pour connaître le tarif)

1- Conférences de Jean Lortie

La liberté est une maman et vos droits sont ses enfants

Une action citoyenne vitale : Les comités des usagers et de résidents

Banalisation, performance & représailles

Grandeur et misère de la vie en résidence

Communiquer ses idées efficacement

Nos aînés : ces arbres dont nous sommes les fruits

La confidentialité.

2- Conférences de Nathalie Ebnoether

Les différences dans l'évaluation de la satisfaction des usagers réalisée par l'agrément et celle par le Comité des usagers.

L'interprétation des résultats des sondages de l'agrément auprès des usagers.

Le choix des sujets d'évaluation auprès des usagers.

Comment se servir d'un commentaire pour le bien-être collectif des usagers que l'on représente.

Les étapes d'une évaluation de la satisfaction auprès des usagers ou des résidents

INFORMATIONS ET INSCRIPTION :

Pour toute information, question ou inscription concernant les formations ou les conférences, veuillez acheminer votre demande à la coordonnatrice, M^e Marie Champoux, qui communiquera avec vous sans délai. Les tarifs des formations spécialisées et des conférences à forfait sont disponibles sur demande.

M^e Marie Champoux
Avocate-conseil

Nouvelles

➔ La journée de consultation des usagers-INESSS

Élaboration des indicateurs de prise en charge des maladies chroniques

Le RPCU a participé à ce projet, et on peut consulter le « Compte rendu de la journée de consultation des usagers » du 27 mai dernier sur le site Web de l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (www.inesss.qc.ca) sous les onglets « Projets en cours », et « Indicateurs de qualité à l'intention des professionnels et des gestionnaires des services de première ligne ».

➔ Nouvelle commissaire régionale aux plaintes de Montréal

Le RPCU souhaite la bienvenue à la nouvelle commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services, M^{me} Brigitte Lagacé. M^{me} Lagacé est membre du Barreau du Québec et de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec. Elle est également détentrice d'une maîtrise en administration de la santé. Jusqu'à sa nomination à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, elle était commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services au CSSS Sud-Ouest-Verdun.

➔ Les amendements à la loi

Les amendements à la Loi sur les Services de santé et des Services sociaux (LSSSS) ont été maintenant intégrés dans le texte de la loi.

➔ On peut consulter la Loi en ligne en suivant le lien sur le site internet du RPCU à www.rpcu.qc.ca

➔ Prompt rétablissement

Le RPCU souhaite un prompt rétablissement au Président du Comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, monsieur Louis-Gilles Faucher.

➔ Conseils santé

Le portail Elodoc vise à fournir des renseignements sur des maladies.

Elodoc est une communauté médicale, **une encyclopédie médicale** en ligne qui répond à la problématique dans le système de santé québécois.

Vous y découvrirez des sections vidéos, des albums médicaux et pourrez y lire des articles pertinents sur les maladies. Vous pouvez avoir accès au portail au www.elodoc.com ou encore via notre site Internet au www.rpcu.qc.ca dans la section Conseils Santé.

LES ACTIONS DU RPCU

- Rencontre avec la Ministre Dominique Vien, Ministre déléguée aux Services sociaux, pour discuter de la protection des personnes âgées vulnérables
- Préparation d'un Mémoire sur le projet de loi 16
- Rencontre avec le Dr Juan Roberto Iglisias, directeur général de l'INESSS, dans le cadre de la tournée des partenaires de l'INESSS
- Tournée régionale : Saguenay, Bas St-Laurent et Gaspésie
- Participation aux fêtes entourant les 15 ans du CAAP Gaspésie Îles de la Madeleine
- INESSS – commentaires sur le Guide de pratique clinique sur le traitement de l'obésité pédiatrique
- INESSS – proposition d'un usager pour le sous-comité de travail sur le Guide sur la dégénérescence musculaire
- INESSS – participation à l'élaboration du prochain Colloque
- Rencontre conjointe annuelle avec le président du conseil et la directrice générale de l'AQESSS
- Signature d'un partenariat avec LOBE, santé auditive
- Réunion du conseil d'administration du RPCU
- Deux réunions du comité exécutif du RPCU
- Préparation du FORUM 2011 du RPCU
- Inscription des participants au FORUM 2011
- Rencontre du groupe de travail sur les personnes en perte d'autonomie au Québec (étude du RPCU)
- Création du groupe de travail sur le Congrès RPCU 2012
- Préparation de la Semaine des droits des usagers
- Mise à jour du site internet
- Enregistrement de capsules de formation pour le site internet
- Création d'une publicité pour promouvoir les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux
- Création de 7 affiches et 2 dépliants de la Semaine des droits des usagers
- Commande d'une pièce de théâtre sur les droits des usagers en collaboration avec le Comité des usagers du CHUM
- Présentation de sept formations de base (en anglais et en français)
- Mise à jour de l'InfoGuide sur la formation de base
- Élaboration de formations et conférences spécialisées
- Support téléphonique et par courriel aux comités des usagers et de résidents.

Évènements à venir

10-09-2011	Journée mondiale de prévention du suicide
11-09-2011	Journée des grands-parents
25-09 au 01-10-2011	Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux
01-10-2011	Journée internationale des personnes âgées
02-10 au 08-10-2011	Semaine de la sensibilisation aux maladies mentales
10-10-2011	Action de grâces
18-10 au 19-10-2011	Journées sur le vieillissement actif
18-10 au 19-10-2011	Le Grand Rendez-vous santé et sécurité du travail
21-10-2011	Forum du Regroupement provincial des comités des usagers à l'Hôtel Sandman
23-11-2011	Journée nationale du souvenir des victimes de la route

Dernier mot sur les surplus budgétaires

N'oubliez pas que le deuxième versement du budget des comités des usagers sera effectué en date du 30 septembre. Ce sont les états financiers que vous avez fournis au 30 juin qui détermineront votre 2^e versement. Si vous aviez des surplus ou des surplus accumulés de plus de 50 % de votre budget annuel, le calcul du deuxième versement en dépendra.

Par exemple :

Si votre comité des usagers reçoit 60 000 \$ annuellement, il a en principe reçu 30 000 \$ le 1^{er} avril 2011;

Si votre comité affiche, au 30 juin 2011, des surplus de moins de 50 %, vous recevrez intégralement votre deuxième versement;

Si votre comité affiche cependant, au 30 juin 2011, un surplus de 40 000 \$ (+ de 50 % du budget annuel), le 2^e versement, effectué le 30 septembre 2011, sera de 20 000 \$ puisque le MSSS accepte un surplus égal ou inférieur à 50 % du budget annuel du comité des usagers.

Tous les calculs seront faits en appliquant cette méthode.

Le montant non versé de votre budget sera retourné par l'agence au MSSS et ne restera pas à votre établissement.

Users' Rights Week

Users of the health and social services network have rights. Members of the users' and in-patients' committees are well aware of this because they are the guardians of these rights. One of our challenges is to reach out to users to inform them about their rights as well as the services available to them. To accomplish this, the Regroupement provincial des comités des usagers is organizing USERS' RIGHTS WEEK, which will be held from September 25 to October 2011.

But have you ever asked who the users of the health and social services network are? A user is you, it's me. They are everyone who uses the health and social services network for their health, their well-being and for prevention.

This year, USERS' RIGHTS WEEK will focus on the right to information. We believe that this right is essential in order for people to properly exercise their other rights under the Act respecting health services and social services.

Several committees are already organizing activities throughout the year. Bravo. We encourage you to continue. However, we now offer tools to better inform users. We have two posters and a brochure in English. Use the order form you will receive or the one that will be available on our website to order your material. Inform the RPCU about your activities no matter when you are holding them.

Our website will be changed and will contain more information

Users' committees have won a great victory by keeping two positions on boards of directors. Section 209 was amended at our suggestion

and reads as follows: "a users' committee is established for each institution..." The users' committee is now constituted like the other institution committees, such as the Council of Physicians, Dentists and Pharmacists and the Council of Nurses. In the future, institutions will have to take this into account in their dealings with their committee.

Remember that the second users' committee budget payment will be made on September 30, 2011. These are the statements you provided on June 30, 2011 and they will determine your second payment. If you have a surplus or accumulated surplus that is more than 50% of your annual budget, it will affect the calculation of the second payment.

For example :

- *If your users' committee receives \$60,000 annually, your committee received \$30,000 on April 1, 2011;*
- *If your committee has a surplus of less than 50% on June 30, 2011, you will receive your second payment in full;*
- *However, if your committee has a surplus of \$40,000 (more than 50% of the annual budget) on June 30, 2011, the second payment on September 30, 2011 will be \$20,000 since the MSSS accepts a surplus equal to or less than 50% of the annual users' committee budget. .*
- *All calculations will be made using this method.*

The unused amount of your budget will be returned by the Agency to the MSSS and will not remain with your institution.

Le 15^e anniversaire du CAAP Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Une soirée spéciale a souligné à Fort Prével le 15^e anniversaire du CAAP Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine le 17 juin dernier. Le Regroupement provincial des comités des usagers y a participé. Madame Nathalie Adams en est la directrice générale en plus d'assumer le poste de Présidente de la FCAAP et de siéger au conseil d'administration du RPCU.



Le Président du RPCU, Monsieur Claude Ménard, a reçu un livre souvenir des mains de la vice-présidente du CAAP-GÎM, Madame Alice Barriault Caissy.

Revue de presse

Date	Titre de l'article	Médium (source)
28 juin 2011	Rapport d'enquête du Collège des médecins du Québec-CSSS Saint-Jérôme	Guide de référence
26 juin 2011	Le service déménagerait à Chicoutimi	Le Progrès Dimanche
23 juin 2011	Un CSSS de Montréal échoue à son examen	La Presse
22 juin 2011	Rendement des CSSS-Pouls faible	Le Devoir
22 juin 2011	Des soins de longue durée accessible et de qualité	La Presse
21 juin 2011	Un hôpital en excellente santé	Le réveil
21 juin 2011	Vers un hôpital adapté pour les aînés	Le Devoir
20 juin 2011	Plusieurs chances accordées à une résidence pour aînés non conforme	La Presse
18 juin 2011	Québec s'entend avec les spécialistes et les omnipraticiens	La Presse
16 juin 2011	L'urgence de l'hôpital Laval sera agrandie	Le Soleil
16 juin 2011	Un refuge pour aînés maltraités voit le jour à Montréal	La Presse
15 juin 2011	Trois cadres supérieurs embauchés	Le Quotidien
15 juin 2011	Rien ne va plus au CHSLD en PPP	Le Devoir
10 juin 2011	Christian Paire au Devoir-Pas grand CHUM sans réformes	Le Devoir
8 juin 2011	Québec forcé de mettre fin aux gardes de 24 heures	Le Devoir
7 juin 2011	Les étudiants en médecine se disent pris en charge	Le Devoir
7 juin 2011	Centre de santé et de services sociaux de Saint-Jérôme-Des soins psychiatriques d'un autre âge	Le Devoir
3 juin 2011	Moyens de pression des médecins résidents	Le Devoir
1 ^{er} juin 2011	Médecine et pharmaciens-Travaillons ensemble pour le patient!	Le Devoir
1 ^{er} juin 2011	Le système de santé est englué dans la paperasse	Le Devoir