

Maltraitance et bienveillance des aînés

Regard sur les comités
des usagers et de résidents

Maltraitance envers les aînés :
prendre connaissance, analyser,
revendiquer et assurer un suivi

Promotion de la bienveillance :
une mission sur mesure pour les
comités des usagers et de résidents

P. 6



Santé buccodentaire
et vieillissement

15

Congrès RPCU
à Rivière-du-Loup

18

Les Prix RPCU de
l'Excellence 2019

20



Une formation gratuite pour bien exercer vos responsabilités!



La formation *Introduction aux fonctions des comités** est offerte gratuitement par le RPCU à tous les comités des usagers et les comités de résidents, et leurs partenaires, qui en font la demande!

Autres formations offertes (\$)

- **NOUVEAU** : Les droits et les obligations des usagers au quotidien
- **RÉVISÉE** : Visitons nos aînés : comment mobiliser les familles?
- **RÉVISÉE** : Le plan d'action
- **RÉVISÉE** : Le recrutement grâce à un profil de compétences
- Discussions autour du Cadre de référence relatif aux comités des usagers et comités de résidents
- Les règles de fonctionnement
- La peur des représailles
- Maltraitance envers les personnes âgées : le devoir d'agir!

Conférences offertes (\$)

- Des droits pour les usagers? Mais lesquels?
- La peur des représailles
- Maltraitance envers les personnes âgées : le devoir d'agir!
- Visitons nos aînés : comment mobiliser les familles?

* La formation *Introduction aux fonctions des comités* est offerte gratuitement par le RPCU grâce au soutien financier du MSSS. Les autres formations et les conférences offertes par le RPCU ne sont pas gratuites.

Pour toute demande de renseignements ou planifier une formation, veuillez contacter M. Érick Boucher au **514 436-3744** ou à l'adresse formations@rpcu.qc.ca.

Éditeur

Regroupement provincial des comités des usagers

Directeur de la publication

Richard Rancourt

Rédaction et collaboration

Marie Beaulieu, Marie-Ève Bédard, Érick Boucher, Jacques Cloutier, Patricia M Gagné, Éric Gagnon, Claude Ménard, Richard Rancourt, Marc Rochefort, l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec.

Traduction

Carla Sved

Photos

Claude Guillet, Camille Tellier Photographe, iStock et Shutterstock

Graphisme

QGD inc.

Impression

Imprimerie Héon & Nadeau

Dépôt légalBibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN 2291-5338 (Imprimé)
ISSN 2291-5346 (PDF en ligne)**Tirage**

600 exemplaires

DistributionLes comités des usagers et de résidents membres du RPCU reçoivent gratuitement un exemplaire du *Journal du RPCU*.**L'équipe du RPCU**Patricia M Gagné, directrice générale
Érick Boucher, conseiller aux membres et responsable du programme de formation
Richard Rancourt, directeur des communications
Abdelhafid Gharbili, technicien en comptabilité
Samira Bouziad, agente de bureau**Adresse**Regroupement provincial des comités des usagers
1255, boulevard Robert-Bourassa, bureau 800
Montréal (Québec) H3B 3W3
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
www.rpcu.qc.ca
info@rpcu.qc.caPublié trois fois par année, le *Journal du RPCU* est un bulletin de liaison destiné aux comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec. Son contenu vise le transfert d'informations et de connaissances en vue de promouvoir les droits des usagers et de favoriser l'apprentissage des fonctions légales des membres des comités des usagers et de résidents. Les auteurs des articles publiés dans le *Journal du RPCU* conservent l'entière responsabilité de leurs opinions. Toute reproduction est autorisée à condition de mentionner la source et les auteurs le cas échéant.

communications@rpcu.qc.ca



Maltraitance et bientraitance des aînés

Regard sur les comités des usagers et de résidents

P. 6

SOMMAIRE

- 04** Message du président

- 05** Message de la directrice générale

- 06** Maltraitance et bientraitance des aînés

- 15** Santé buccodentaire (OHDQ)

- 16** Actualités RPCU

- 18** Congrès RPCU 2019

- 20** Les Prix RPCU de l'Excellence 2019

- 21** Le Prix Denis-Marceau

- 22** Messages from president and director general

- 24** Les brèves



La poursuite

Selon les dictionnaires, la **poursuite** se traduit par l'action de poursuivre, de rechercher et de préserver.

C'est le défi que nous avons à relever pour l'année 2018-2019. Lors de l'assemblée générale annuelle tenue à Rivière-du-Loup en octobre dernier, l'état de situation présenté a reflété les efforts déployés en vue d'atteindre les objectifs fixés l'année précédente.

Ces efforts ont exigé certaines réorganisations et un ajustement de l'offre de service. Cela a été possible grâce à l'inestimable complicité du personnel en place ainsi que des membres du RPCU, ceux-ci nous ont soutenus pendant toutes ces démarches. Je peux vous assurer que nous sommes sur la bonne voie, c'est l'avancée de notre **poursuite**.

Nous attirons votre attention, dans cette édition du *Journal du RPCU*, sur le message de la nouvelle directrice générale. La **poursuite** des démarches et recherches effectuées nous a permis d'arrêter notre choix sur la candidature de M^{me} Patricia M Gagné. Nous en sommes bien heureux et nous lui assurons tout le soutien nécessaire dans son nouveau défi.

En plus de la **poursuite** de nombreux dossiers, une attention toute spéciale sera portée au dossier de la gouvernance du RPCU. Après plusieurs années, nous devons revoir notre gouvernance et nos règlements généraux. Le comité

stratégie et gouvernance est à l'œuvre et un suivi des avancés des travaux vous sera acheminé.

Je profite de l'occasion pour remercier M. Marc Rochefort qui nous a accompagnés en assumant la direction générale par intérim pendant les dix-huit derniers mois, ainsi que M^{me} Claire Jolicœur qui prend sa retraite après dix années de loyaux services au RPCU à titre de secrétaire. Merci à vous deux, vous avez toujours su garantir la **poursuite** de la qualité en ce qui concerne l'offre de service aux membres.

La période des Fêtes est déjà à nos portes. En ces temps de réjouissances, il ne faudrait pas oublier nos usagers et résidents qui sont en situation de vulnérabilité.

En mon nom personnel et celui des membres du conseil d'administration, je vous souhaite de passer du bon temps auprès de vos êtres chers et membres de famille. Que l'année 2020 vous apporte tout ce dont vous espérez, la santé, la paix, le plaisir et la **poursuite** de vos attentes...

Le président,

Claude Ménard

DERNIÈRE HEURE

Projet de loi n° 43

Infirmières praticiennes spécialisées : un plus grand accès aux soins et services pour les usagers et un plus grand respect de leurs droits

Le RPCU a présenté le 13 novembre dernier son mémoire à la Commission de la santé et des services sociaux sur le projet de loi n° 43 qui modifiera la *Loi sur les infirmières et les infirmiers*. L'objectif de cette nouvelle loi est de favoriser un plus grand accès aux soins en santé et services sociaux. Le RPCU accorde son appui au projet de loi et aux objectifs qu'il vise. Toutefois, il tient à partager certaines préoccupations. Le RPCU croit que le projet de loi n° 43, si il est opérationnalisé dans un contexte efficace d'organisation du travail, permettra aux usagers du réseau de mieux exercer leurs droits, plus particulièrement le droit de recevoir des soins et des services, et ce, dans les meilleurs délais, ainsi que le droit à l'information sur les services. « Nous considérons que le projet de loi aura pour effet de diminuer le temps d'attente et l'achalandage dans les urgences, et de hausser également la qualité des services et soins offerts dans le réseau. C'est indéniablement un plus pour les usagers » a déclaré M. Claude Ménard, président du Regroupement.

« Cette nouvelle loi renforce les droits des usagers » a déclaré M^{me} Patricia M Gagné, directrice générale du RPCU, qui a invité les parlementaires à prendre en considération l'importance de l'accès aux IPS partout au Québec et des conditions de travail favorables dans lesquelles elles devraient exercer leur profession. « Nous croyons que les droits des usagers seront mieux respectés si les IPS sont en nombre suffisant et qu'elles peuvent pratiquer dans le cadre d'un horaire de travail adapté, d'une organisation efficiente du travail et avec un personnel provenant d'autres spécialités en quantité suffisante (médecins, préposés, infirmières et infirmiers bien formés) ». Autrement, le risque de surcharge de travail des IPS risque d'annuler les résultats escomptés quant à l'accès aux soins et aux services et, du même coup, au droit des usagers de les recevoir, a-t-elle conclu.



« Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin. » Proverbe africain



Wow! Que de belles découvertes, que de belles rencontres lors du congrès d'octobre dernier où j'allais pour la première fois me présenter à vous. J'ai écouté, observé, analysé, compris, et ce n'est qu'un début... Je suis repartie nourrie, enrichie, et enthousiaste. Je me sens à la bonne place.

Je dis souvent que mon rôle, peu importe la fonction que j'occupe dans la vie professionnelle, est un de facilitatrice. Je suis au service d'une organisation pour faciliter l'atteinte de la mission et des objectifs. En ce sens, je suis à votre service et je mettrai à profit mes connaissances et mon expérience pour que le RPCU poursuive son rayonnement.

Ma vision est que :

- le Regroupement dispose de tous les moyens pour accomplir sa mission;
- les comités soient bien soutenus;
- nous ayons la visibilité dans l'espace public afin de jouer notre rôle d'acteur incontournable dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

J'ai un souci constant de :

- offrir des services de qualité qui répondent aux besoins des comités de manière juste et équitable;
- contribuer à un environnement de travail harmonieux et épanouissant;
- consulter dans le respect des mandats de tous et de toutes;
- travailler en concertation et en partenariat;
- être une facilitatrice pour toutes les parties prenantes.

Finalement, je me réjouis que les trois ministres qui ont prononcé un discours au congrès aient reconnu le rôle primordial des comités des usagers et de résidents.

Je vous souhaite un beau temps des Fêtes et recevez mes Meilleurs Vœux pour l'année 2020!

Au plaisir de vous parler!

La directrice générale,

Patricia M Gagné



L'équipe du RPCU lors du congrès à Rivière-du-Loup le 16 octobre dernier en compagnie de la ministre de la Santé et des Services sociaux. De gauche à droite : M^{me} Patricia M Gagné, nouvelle directrice générale du RPCU, M. Richard Rancourt, directeur des communications, M^{me} Danielle McCann, ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Marc Rochefort, directeur général par intérim, et M. Érick Boucher, conseiller aux membres et responsable du programme de formation.



Maltraitance et bientraitance des aînés

Regard sur les comités des usagers et de résidents

Ce numéro du RPCU s'intéresse à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et à la promotion de la bientraitance. Nous présentons deux textes de chercheurs qui mettent en lumière, et aussi en valeur, l'intérêt, les préoccupations exprimées et le travail des comités des usagers et de résidents sur ces deux défis.

Depuis plusieurs années, le RPCU s'intéresse à ce sujet puisque l'on parle de personnes en condition de vulnérabilité, parfois de grande vulnérabilité. L'occasion nous est offerte de présenter un article* s'appuyant sur les résultats de thèse de Marie-Ève Bédard, Ph. D. en gérontologie à l'Université de Sherbrooke, cosigné par ses codirecteurs de recherche Marie Beaulieu, Ph. D. et Éric Gagnon, Ph. D. Sur ce sujet, une conférence a d'ailleurs été présentée lors du dernier congrès du RPCU.

Nous présentons aussi une synthèse des constats de la consultation sur la bientraitance des personnes âgées, à laquelle plus de 150 comités ont participé au cours des six premiers mois de 2019. Ce second article nous est proposé par Jacques Cloutier, consultant et chercheur mandaté par le RPCU pour la réalisation de cette consultation.

Enfin, le prochain défi pour le RPCU sera d'outiller concrètement les comités des usagers et de résidents pour qu'ils puissent exercer un leadership et devenir des acteurs de changement dans la lutte contre maltraitance et la promotion de la bientraitance, et ce, dans leur milieu, dans leur communauté.

*Il est porté à l'attention du lecteur que certaines informations dans cet article réfèrent à la réalité de 2014 et 2015 – les rencontres avec les comités ayant eu lieu à cette époque – et que, depuis, des modifications sont survenues dans la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux. Le lecteur y fera les adaptations nécessaires.

Maltraitance envers les aînés : prendre connaissance, analyser, revendiquer et assurer un suivi

Marie-Ève Bédard, Ph. D.

Chercheure et conseillère pédagogique à la recherche,
Centre collégial d'expertise en gérontologie du Cégep de Drummondville
Membre actif dans la pratique, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées

Marie Beaulieu, Ph. D., MSRC/FRSC

Co-directrice, Centre collaborateur OMS sur les communautés amies des aînés
Titulaire, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
Professeure, Université de Sherbrooke, École de travail social
Chercheure, Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie-CHUS

Éric Gagnon, Ph. D.

Chercheur, Centre de recherche sur les soins et services de première ligne de l'Université Laval,
Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec et Centre intégré universitaire de
santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Dans un contexte québécois où la lutte contre la maltraitance envers les aînés s'est accentuée depuis 2010, il importe de se pencher sur les mécanismes de protection des usagers. Sans ce regard critique, comment savoir s'ils sont efficaces pour prévenir le problème ou le régler adéquatement quand il survient?

Dans les établissements de santé et de services sociaux, les comités des usagers (CU) ont pour rôle et fonction de voir au respect des droits des usagers auprès de toute autorité compétente¹, notamment, en prévenant et en contrant la maltraitance dans les milieux. Pour ce faire, les membres se réunissent, pour échanger sur des insatisfactions ou des situations problématiques – incluant de la maltraitance –, qui leur sont rapportées par les usagers, les proches ou le personnel, ou dont ils sont témoins. Ensuite, ils les portent à l'attention des autorités concernées dans l'établissement (ex. : direction, représentant de la direction, commissaire aux plaintes) accompagnées de demandes de changements.

Deux questions seront ici discutées. D'abord, de quelle manière les CU traitent-ils des situations de maltraitance (actions posées pour les corriger ou les prévenir)? Ensuite, quelles sont la portée et les limites de leurs actions?

Méthodologie

Les présentes analyses sont tirées d'une recherche sur la manière dont les CU composent avec les situations de maltraitance. Nous avons observé toutes les rencontres tenues par trois CU d'avril 2014 à avril 2015 (22 rencontres, près de 95 heures). Lors de ces rencontres, notre attention s'est fixée sur 69 situations de maltraitance envers les aînés portées à l'attention des CU; les actions des CU pour en traiter et ce qui en advenait. Treize entrevues auprès de membres des trois CU ont permis d'approfondir les informations obtenues lors des observations. Le tout a été complété par de l'analyse de procès-verbaux (22) et de rapports annuels d'activités (3).

Traitement des situations de maltraitance par les CU, et portée et limites de leurs actions

Le traitement des situations de maltraitance par les CU se décompose en quatre grandes actions : 1) prendre connaissance des situations de maltraitance vécues par les usagers ou proches; 2) analyser les situations, afin d'en mesurer la gravité et la fréquence, proposer des mesures ou des solutions, informer les usagers ou proches sur les démarches à prendre pour porter plainte ou exprimer une insatisfaction; 3) porter les situations à l'attention des autorités et revendiquer un changement; 4) s'assurer de la mise en œuvre des changements. Plusieurs facteurs facilitent ou limitent ces actions.



1. Prendre connaissance de situations de maltraitance

Les comités se donnent divers moyens pour reconnaître, identifier et prendre connaissance des situations problématiques. Ces moyens sont informels (ex. : observer ce qui se passe dans les milieux) ou formels (ex. : assurer une présence au bureau du CU). Des habiletés personnelles sont mises à profit pour repérer des indices de violence, de négligence ou de dysfonctionnements organisationnels (ex. : savoir observer ce qui se passe dans les milieux). Ils peuvent s'outiller, en obtenant et en consultant divers documents (ex. : Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des CU et des comités de résidents [CR]) ou en participant à des formations ou à des colloques (ex. : ceux des regroupements provinciaux des CU).

Facteur facilitant

- **Présence et enracinement des membres.** Par leur présence dans les établissements, les membres observent ce qui s'y passe, écoutent et échangent avec les usagers, les proches ou le personnel, et mettent à leur disposition des moyens d'expression de leurs insatisfactions. Cette présence favorise leur enracinement dans les milieux. Les membres se font connaître en tant qu'individu et comité, et à leur tour, ils connaissent les usagers, les proches et le personnel. Cette présence varie selon les capacités ou les disponibilités des membres (ex. : proches toujours en emploi).

Facteurs limitant

- **Non-connaissance ou non-reconnaissance des CU et de leur rôle par les autorités et le personnel.** Cette non-connaissance ou non-reconnaissance crée plusieurs obstacles : difficultés à circuler librement sur les unités des CHSLD pour y faire de l'observation et recueillir les situations de maltraitance (ex. : doute d'être bienvenu sur les unités); limites dans la mise en place de moyens pour promouvoir les comités et leur rôle (ex. : pour insérer leur dépliant dans la trousse d'accueil des nouveaux employés, ce qui est important pour référer les personnes insatisfaites). La direction n'informe pas toujours immédiatement les comités sur les situations de maltraitance, ce qui constitue une entrave à la légitimité et au droit d'agir des comités dans le traitement de ces situations. Des membres ont également du mal à comprendre leur rôle dans la défense des droits. Ils ont besoin d'être mieux encadrés ou outillés pour bien comprendre leur mandat, leurs modes de fonctionnement, et leurs limites d'actions.
- **Peur des représailles vécues par les usagers ou les proches.** La peur fait en sorte qu'ils ne veulent pas dénoncer les situations.



Les situations de maltraitance peuvent se produire une seule fois ou être répétitives et perdurer dans le temps. Une situation est considérée grave lorsqu'elle cause du tort physique ou de la détresse psychologique aux usagers. Une situation l'est aussi lorsque le personnel ne fait pas tout ce qui est en son pouvoir pour amenuiser le mal-être ou les souffrances vécues par les usagers.

2. Les analyser

Les situations de maltraitance peuvent se produire une seule fois ou être répétitives et perdurer dans le temps. Elles sont plus ou moins graves. Une situation est considérée grave lorsqu'elle cause du tort physique ou de la détresse psychologique aux usagers. Une situation l'est aussi lorsque le personnel ne fait pas tout ce qui est en son pouvoir pour amenuiser le mal-être ou les souffrances vécues par les usagers.

Il est important que les membres des comités documentent et analysent les situations. Bien que cela ne soit pas fait systématiquement dans toutes les situations, la documentation des problèmes permet d'enrichir le dossier ou les dénonciations : la fréquence des situations, leur gravité et leur impact sur les résidents. L'analyse des situations permet également d'identifier deux ensembles de difficultés ou de problèmes. Le premier ensemble : les problèmes structurels ou organisationnels, tels un manque de ressources financières ou de personnel, des règlements inadéquats ou inadaptés, et des problèmes de structures ou dans l'accessibilité au réseau de la santé et des services sociaux. Pour ces problèmes, les mesures ou solutions proposées ont trait à des changements dans l'organisation du travail, à l'affectation de ressources et à des changements structurels. Le deuxième ensemble de difficultés ou de problèmes a trait à des comportements inadéquats du personnel, tels de la violence ou de la négligence, et à des comportements inadéquats, de violence, des résidents. Dans ces cas, les mesures ou solutions proposées ont trait à des changements dans les façons d'être du personnel (politesse, vigilance), et, pour contrer les comportements inadéquats des résidents, à des solutions matérielles ou techniques.

Les rencontres de CU et de CR sont des moments cruciaux d'échange. Les membres des CU portent à l'attention des autres membres les situations de maltraitance qui leur ont été soumises ou dont ils ont été témoins, dans le but de se mettre en mode solution. Les membres des CU, qui siègent aussi à un CR, portent à l'attention des autres membres du CU les situations de maltraitance, pour être appuyés dans leurs démarches (ex. : faire pression sur l'établissement), ou pour imaginer ou trouver des solutions.

Facteurs limitant

- **Difficulté à préserver la confidentialité.** Lors des rencontres, les membres peuvent discuter des situations portées à leur attention pour en informer les autres. Ces échanges sont toutefois limités, ou plus ardues, en raison de leurs difficultés à gérer la confidentialité des personnes maltraitées ou maltraitantes, ou de celles qui font le signalement.
- **Difficile montée en généralité des situations de maltraitance.** Une situation peut sembler individuelle ou exceptionnelle parce qu'elle s'est produite une seule fois ou n'est le fait que d'une seule personne. Mais il est important de comprendre quels sont les facteurs organisationnels ou structurels qui ont permis ou favorisé sa survenue, afin de prévenir sa répétition.
- **Manque de temps lors des rencontres pour analyser les situations.** Considérant la quantité de sujets traités, ces rencontres ne sont pas toujours suffisantes ou idéales pour permettre aux membres d'analyser en profondeur les situations et de décider des actions à entreprendre pour éviter leur répétition.
- **Difficulté à documenter les situations.** Documenter les situations n'est pas toujours facile (ce qui s'est passé, les causes et les conséquences). Les comités doivent s'outiller pour consulter les usagers, obtenir les informations pertinentes, interroger la direction, les personnes concernées ou les témoins, consigner des informations pertinentes.
- **Rôle des émotions dans l'analyse des situations.** Les situations de maltraitance soulèvent de vives émotions, qui poussent les personnes à dénoncer et les autorités à agir. Toutefois, lorsqu'elles ne sont pas tempérées, il peut être plus difficile, pour les membres des comités de regarder les problèmes avec une certaine objectivité.
- **Complexité des situations de maltraitance.** Il arrive que la complexité des situations fasse en sorte que les membres des comités s'y sentent dépourvus. Ils se demandent par où commencer et quoi faire pour entreprendre des actions.

3. Les porter à l'attention des autorités et revendiquer un changement

Les comités peuvent faire des représentations au conseil d'administration (CA) de l'établissement ou à la direction, notamment en montant un dossier d'observation et en l'acheminant au CA ou à la direction, en acheminant une lettre au CA ou à la direction, en prenant position lors des rencontres du CA (des membres des CU y siègent), en faisant des recommandations dans leur rapport annuel soumis au CA ou en écrivant une lettre au commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Les membres peuvent aussi aider les usagers ou proches insatisfaits à rédiger une plainte et à l'acheminer au commissaire ou au médecin examinateur. Les membres des comités peuvent également tenir des rencontres avec les autorités (ex. : rencontre de CU).

Pour forcer un changement, les comités peuvent : 1) attirer l'attention des autorités sur des problèmes négligés ou ignorés; 2) prendre position sur les mesures prises par les autorités, surtout lorsqu'elles ne respectent pas les besoins, les droits ou les intérêts des usagers; 3) proposer une vision élargie des problèmes, en mettant de l'avant les intérêts des usagers et en partageant et en faisant comprendre leur réalité, leurs malaises (ex. : ne pas voir seulement la réalité des coupes budgétaires, mais prendre aussi en compte les préoccupations humaines); 4) amener les autorités à regarder, en profondeur, ce qui se passe dans l'organisation, pour corriger les problèmes; 5) proposer eux-mêmes des mesures ou des solutions pour corriger les problèmes, ou des moyens pour amenuiser la gravité des situations ou les désagréments vécus.

Facteurs facilitant

- **Animation et déroulement des rencontres et motivations des membres.** Un ordre du jour permet à chaque membre de se préparer à partager de l'information. L'expression du point de vue des membres est favorisée par une animation qui donne un tour de parole ouvert. C'est pour dénoncer des situations de maltraitance que plusieurs membres disent s'être engagés dans les comités dans une visée de défense de droits et de protection d'un proche hébergé.
- **Présence des autorités aux rencontres.** Les membres peuvent recevoir ou exiger de recevoir des informations pour comprendre les problèmes, et comment ils ont été jusque-là compris et traités. Ainsi, ils peuvent se les approprier, y réfléchir et les remettre en cause en faisant valoir les besoins, les droits et les intérêts des usagers. Ils peuvent aussi proposer des mesures ou des solutions différentes, ou exercer des pressions pour que des moyens soient trouvés, afin de diminuer les inconvénients ou que les changements se fassent plus rapidement.



*Note du RPCU : selon la réalité précédant la dernière réforme.



- **Participation des membres à des formations ou à des colloques.** En suivant des formations ou en participant à des colloques, les membres échangent avec les CU et les CR d'autres établissements, ou avec les regroupements provinciaux des CU. Ils partagent des informations et, ainsi, développent des connaissances quant aux milieux de vie, aux différentes populations évoluant dans les établissements, à leurs comportements et aux interventions à privilégier. Ils sont informés de ce qui se fait ailleurs et s'en inspirent pour mieux identifier les situations, les analyser ou obtenir des changements.
- **Présence des membres dans les milieux et observations.** Des membres sont présents dans les établissements et observant ce qui s'y passe, peuvent confirmer ou infirmer les dires des autorités. Ils sont en mesure de leur exposer une autre facette des problèmes et des solutions qui mets de l'avant les intérêts et les besoins des usagers.
- **Obtenir des informations, poser des questions et émettre des suggestions.** Les autorités répondent généralement aux questions des comités. C'est une nécessité pour que ces derniers puissent faire leur travail. Toutefois les autorités ne disent pas toujours tout et les comités ne posent pas toujours toutes les questions.
- **Relations qu'entretiennent les membres avec les autorités.** La collaboration entre le comité et les autorités est favorisée par des relations crédibles et de confiance. Elles s'obtiennent lorsque les comités soumettent aux autorités un problème fondé, documenté, basé sur des faits. Il est aussi important que leur crédibilité soit reconnue par les autorités : qu'elles prennent le temps d'écouter les demandes, de les considérer.

Facteurs limitant

- **Manque de temps lors des rencontres pour échanger.** Il est préférable de traiter moins de situations, mais de manière plus approfondie.
- **Peur des représailles vécue par les membres.** En dénonçant les situations, ils s'inquiètent des conséquences que leurs proches hébergés ou hospitalisés pourraient vivre.
- **Manque de pouvoir pour mettre en œuvre les changements.** Les mesures mises en œuvre pour éviter que des situations de maltraitance se reproduisent ne dépendent pas des comités, mais bien des autorités, ce qui peut générer incertitude et frustration.
- **Défis de la collaboration.** Une bonne collaboration est possible lorsque les membres sont formés pour développer leurs habiletés pour dénoncer les situations aux autorités, de manière à influencer les mesures à mettre en place, et lorsque les autorités permettent aux comités de jouer leur rôle, de poser des questions, de formuler des critiques et de faire des propositions.



Mme Marie-Ève Bédard, Ph. D., gérontologue, chercheuse et conseillère pédagogique à la recherche a présenté une conférence intitulée *Maltraitance envers les aînés : reconnaître et agir en mobilisant vos pouvoirs!* lors du dernier congrès du RPCU.

- **Récurrence des problèmes en raison de facteurs organisationnels.** Il est très difficile de trouver une solution et de changer les situations causées par certains facteurs structurels comme le manque de personnel.

4. S'assurer de la mise en œuvre des changements

C'est en assurant un suivi par l'observation, l'écoute et le questionnement des usagers ou proches que les membres vérifient si les problèmes ont été corrigés ou perdurent. Il arrive que les autorités les informent directement de mesures prises (ex. : par des mémos).

Tout problème doit être réinscrit à l'ordre du jour et discuté avec les autorités concernées tant qu'il n'a pas été corrigé. Cela permet aux membres d'échanger sur ces situations, de s'approprier, de réfléchir et de remettre en cause les réponses fournies par les autorités pour expliquer ou justifier les problèmes, de s'assurer que les changements entrepris soient complétés – du moins, de s'informer de leur développement –, et d'être informés des éléments qui peuvent gêner ces changements. Cela peut aussi permettre aux comités de faire pression sur les autorités en leur signalant que le problème est toujours là.

Ce suivi est essentiel dans un contexte où les mesures ou les solutions apportées pour améliorer la qualité peuvent prendre du temps à être déployées par les autorités, en raison notamment de la lourdeur des mécanismes et des procédures des établissements. Il permet de s'assurer que les changements annoncés ou prévus sont mis en œuvre.

Facteur facilitant

- **Collaboration entre les CU et les CR et les autorités.**
La collaboration dans la recherche de solutions aux problèmes, en élaborant des plans d'action, des programmes ou des outils, permet d'échanger entre eux sur ces problèmes, de faire des suggestions, de négocier des choix retenus, et d'être au fait de l'avancement des travaux.

Facteur limitant

- **Manque d'outils pour assurer le suivi.** Il faut développer des outils pour assurer le suivi des situations, car les inscrire dans les procès-verbaux des rencontres n'est pas suffisant. Il n'y a pas toujours un suivi systématique de fait à la rencontre suivante. Les outils devraient prendre la forme de grilles, dans lesquelles les membres pourraient inscrire les problèmes et noter les propositions qui ont été faites, les actions à entreprendre et les membres responsables de les mettre en œuvre, ainsi que l'évolution de ces actions jusqu'à ce qu'elles soient complétées. Il y a aussi un besoin de développer des plans d'action et des outils pour rendre plus clairs des problèmes à traiter au cours de l'année, et pour lesquels il faut exercer un suivi.

Conclusion

Pour traiter des situations de maltraitance envers les aînés, il est important que les comités prennent connaissance de ces situations, les analysent, les portent à l'attention des autorités et revendiquent un changement – et le fassent en étant crédibles et en les forçant –, et s'assurent de leur mise en œuvre. C'est la principale source de pouvoir des CU.

Les facteurs qui facilitent ce traitement s'inscrivent dans les modes de fonctionnement des comités, leur travail en réseau, les relations qu'ils entretiennent avec les autorités, et ce qui est propre aux membres. Ces facteurs aident les comités à remplir leur rôle de défense des droits des usagers : pour dénoncer les problèmes, poser des questions, proposer des mesures ou des solutions, pour faire des pressions, et une réelle différence dans les milieux pour les usagers ou proches.

Les facteurs qui limitent ce traitement ont trait à leur reconnaissance dans les établissements, à l'appropriation pour certains membres de leur rôle de défense des droits, à des difficultés dans leurs modes de fonctionnement, notamment pour recevoir et traiter les situations de maltraitance, et à la peur des représailles ressentie par les usagers ou proches, dont les membres des CU.

Quelques recommandations pour aider les comités à surmonter ces limites

- Outiller les CU sur la maltraitance, pour mieux comprendre, reconnaître et analyser ces situations.
- S'assurer de faire connaître, au personnel et aux autorités, les CU et leur rôle de défense des droits et de lutte contre la maltraitance, et le soutien qu'ils peuvent apporter aux usagers ou proches. La direction devrait mieux faire connaître ces comités au personnel. Le ministère de la Santé et des Services sociaux devrait sensibiliser davantage les autorités au rôle des comités pour qu'elles puissent leur offrir de meilleures conditions de participation.
- Structurer davantage leurs analyses des situations de maltraitance, pour avoir suffisamment le temps de les dénoncer ou de faire le suivi auprès des autorités lors de leurs rencontres.
- S'assurer que les membres échangent sur leur rôle et leur fonctionnement de comité pour qu'ils puissent le remplir et développer des outils pour s'aider.
- Favoriser le travail en réseau pour traiter les situations de maltraitance, pour traiter plus facilement ou rapidement les situations complexes. Les membres ont intérêt à entretenir des contacts avec les comités de leur établissement, ceux des autres établissements et avec les regroupements régionaux ou provinciaux des CU, les CAAP ou le Curateur public. Il s'agit de liens qui mériteraient d'être renforcés.
- Prendre des mesures pour réduire la peur des représailles ressentie par les usagers ou proches, telles l'assurance de la confidentialité des personnes qui dénoncent les situations, ou la demande à la direction d'envoyer un message clair au personnel qu'aucune forme de représailles ne sera tolérée.

En somme, pour bien traiter les situations de maltraitance et obtenir du changement, les membres doivent pouvoir interroger et avoir de l'information afin d'analyser, de comprendre et de trouver des solutions. ■

Références

1. Gouvernement du Québec (1971, mise à jour au 1^{er} septembre 2017). *Loi sur les services de santé et les services sociaux. Chapitre S-4.2.* En ligne <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/S-4.2>, consulté le 1^{er} novembre 2017.



La promotion de la bienveillance : une mission sur mesure pour les comités des usagers et de résidents

Par Jacques Cloutier, consultant-chercheur mandaté par le RPCU

Des centaines de membres, associés à près de **150 comités** des usagers et de résidents, ont activement participé aux activités de consultation sur la bienveillance que le RPCU a déployées au cours des six premiers mois de 2019. Cette forte participation et les principaux résultats de la consultation, témoignent d'un grand intérêt des comités à contribuer à la promotion de la bienveillance des personnes âgées.

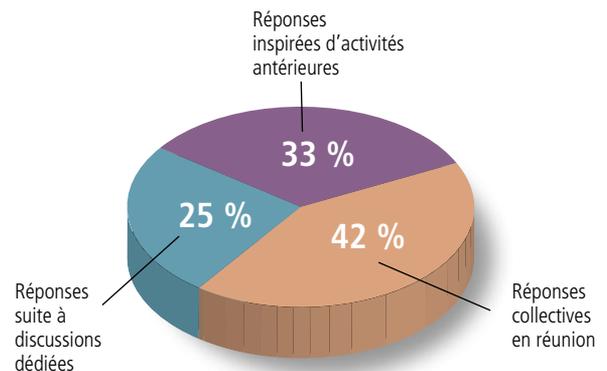
Dans son plan d'action 2017-2022 pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, le gouvernement du Québec a consacré toute une section à la bienveillance des personnes âgées. Ce premier énoncé officiel gouvernemental sur ce thème offre une définition de la bienveillance, puis propose une série de six grandes conditions favorisant la bienveillance des personnes âgées québécoises.

La consultation, menée par le RPCU, visait à dégager un portrait de la résonance et de la portée-terrain de cette définition de la bienveillance et de ses six conditions favorables.

Interpellant tous les comités des usagers et de résidents concernés par les services et les soins aux aînés, nous avons misé sur deux exercices successifs de consultation : un sondage en ligne au cours de l'hiver, puis des groupes de discussions au cours du printemps.

Des comités engagés répondent à un sondage exigeant

A la suggestion de notre *comité avisé* de projet, nous avons développé un questionnaire détaillé, soumettant plus de soixante questions. Refusant la consignation de réponses individuelles, nous avons demandé aux répondants de réagir en tenant compte des opinions de l'ensemble de leur comité, idéalement en s'inspirant de discussions spécifiquement dédiées au thème de la bienveillance. Une telle approche visait à générer un portrait crédible qui soit à l'image de la dynamique collective des comités des usagers et de résidents. Malgré ces exigences, un nombre impressionnant de 129 comités ont participé au sondage : les deux tiers de ces comités ayant tenu des réunions dédiées à la bienveillance des personnes âgées.



Avant même d'analyser les réponses, nous avons déjà un fort témoignage d'intérêt des comités des usagers et de résidents envers la bienveillance.

Une définition bienvenue de la bienveillance

Les premières réactions des répondants au sondage en ligne, autant que des participants aux groupes de discussion, sont très favorables à l'égard de la définition proposée de la bienveillance des personnes âgées.

Définition proposée par le Gouvernement du Québec

La bienveillance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne.

Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne âgée.

Plus de **89 %** des répondants au sondage estiment que cette définition est à la fois claire et pertinente. Les résultats du sondage, autant que les réactions formulées en groupes de discussion, tendent à démontrer que les comités des usagers et de résidents ont toujours accordé une grande importance à la bientraitance des personnes âgées. Les comités se réjouissent donc que ce premier énoncé gouvernemental officiel sur la bientraitance vienne contribuer à la valorisation de l'une de leurs principales motivations.

Des conditions favorables pertinentes, mais...

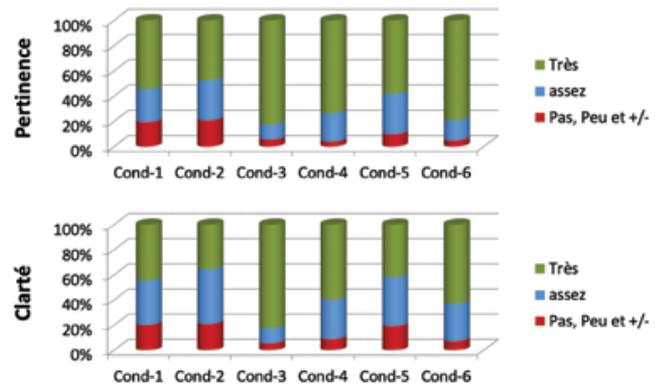
Les participants aux deux grands exercices de notre consultation ont été invités à réagir à six conditions favorables à la bientraitance.

Les six conditions favorisant la bientraitance des personnes âgées, présentées dans la section 2 du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*

1. Placer la personne au centre des actions. La personne âgée juge si l'action accomplie ou suggérée lui convient, si elle est bientraitante pour elle.
2. Favoriser l'autodétermination et l'empowerment de la personne âgée afin de lui permettre de prendre en main le cours de sa vie, de faire des choix en harmonie avec ses valeurs, ses habitudes de vie, sa culture, etc.
3. Respecter la personne et sa dignité afin qu'elle se sente considérée et qu'elle développe son estime personnelle.
4. Favoriser l'inclusion et la participation sociales pour apporter du bien-être aux personnes âgées qui souhaitent briser leur isolement et contribuer à la société.
5. Déployer des actions et des interventions alliant compétences (savoir-faire) et jugement (savoir-être).
6. Offrir un soutien concerté afin de poser les gestes les plus appropriés pour chaque dimension de la vie de la personne âgée (ex. : habitation, santé, alimentation, vie amoureuse et familiale, etc.), toujours en respectant les choix de cette dernière.

Encore une fois, une très grande majorité des répondants au sondage (plus de **80 %**) apprécie très favorablement la pertinence et la clarté de ces conditions favorables.

Les conditions favorables selon le sondage



Plusieurs de nos participants (sondage et groupes de discussion) sont toutefois plus critiques en ce qui concerne le réalisme de ces conditions. Le réalisme des deux premières conditions est particulièrement questionné par les répondants au sondage. Les participants aux groupes de discussion ont aussi été plus critiques à l'égard d'autres conditions, notamment la quatrième et la sixième. La réaction suivante reflète assez bien le questionnement des participants : « la réalité (dans notre milieu), c'est autre chose ».



La très grande majorité de nos participants est particulièrement sensible à la réalité des personnes âgées vivant en CHSLD publics et privés. Dans ce contexte, plusieurs affirment que la capacité réelle de ces personnes à communiquer et à s'affirmer fragilise le réalisme de quelques conditions, notamment les première, deuxième et quatrième.

Plusieurs autres participants évoquent le manque de personnel, ou leur formation, pour questionner le réalisme de quelques conditions.

Un agenda d'amélioration continue : des pistes pour valoriser la bientraitance

Suite au sondage en ligne, nous avons planifié quatre groupes de discussions, notamment afin de nous aider à mieux interpréter les réponses au sondage.

En privilégiant cette seconde activité de consultation, nous souhaitons aussi explorer des façons de rendre les diverses conditions graduellement plus réalistes.

Nos participants aux groupes de discussion ont reconnu que la valorisation des conditions favorables à la bientraitance des personnes âgées ne relèvera pas de « la pensée magique » : que les ajustements s'imposeront avec le temps. À cet égard, ils ont apprécié l'exemple de la lutte à la maltraitance : au fil de nombreux outils et initiatives déployés depuis 2007, de plus en plus d'âinés et d'intervenants se sont appropriés le concept de la maltraitance, puis se sont familiarisés avec des moyens de repérer et de contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

L'exploration de pistes pour valoriser la bientraitance s'est imposée aux participants de nos groupes de discussion. Ils ont notamment proposé de :

- Diffuser des outils de sensibilisation et de vulgarisation qui
 - o mettront en valeur des formulations moins complexes, un langage plus simple, des exemples référant aux personnes âgées en grande perte d'autonomie, des images et/ou pictogrammes,
 - o valoriseront le rôle des familles, proches et/ou répondants,
 - o pourront s'inspirer du modèle développé par les auteurs de la *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées*
- Exploiter la production de capsules-vidéos référant à des exemples concrets et à des témoignages
- Afficher les conditions favorables et des outils de vulgarisation à la vue de tous les employés
- Valoriser et intensifier le partage des bonnes pratiques et la formation continue du personnel, particulièrement au profit du personnel de soir et de fin de semaine
- Assurer l'intégration des objectifs de bientraitance dans la formation académique universitaire, collégiale et secondaire
- Embaucher plus de personnel, notamment pour valoriser l'empathie et l'écoute, de même que la compréhension des besoins et préférences par une meilleure interaction avec les personnes âgées.

Un grand intérêt à connaître et s'inspirer de ce que font les autres comités

Les comités qui ont participé à nos groupes de discussion souhaitent contribuer à la promotion et à la valorisation de la bientraitance. Afin de les inspirer à déployer les meilleures activités et initiatives, ces comités souhaitent mieux connaître ce que font les autres comités. Ils souhaitent mieux connaître, non seulement les activités et initiatives qui génèrent de bons résultats, mais aussi les leçons apprises par les comités qui ont connu moins de succès avec certaines approches. La mise en commun d'outils (vidéos, affiches, fiches d'information, etc.) intéresse la très grande majorité des comités représentés dans nos groupes de discussion. Ces participants privilégient conséquemment toutes les occasions de partage entre comités. Plusieurs estiment qu'un tel partage devrait être une priorité pour le RPCU. Quelques participants ont aussi évoqué leur intérêt envers des réunions régionales de partage entre comités : au fil de nos groupes de discussions, nous avons appris que de telles réunions périodiques sont déjà valorisées dans quelques régions, notamment Mauricie-Centre-du-Québec et Chaudière Appalaches.



Le RPCU sera de la partie

Pour le RPCU, cette consultation sur la bientraitance des personnes âgées n'est qu'un premier pas : les résultats nous envoient le message d'un nouveau défi à relever. Depuis quelques années, nous avons démontré notre engagement à soutenir nos comités, notamment par nos conférences et formations concernant la maltraitance envers les personnes âgées. La promotion de la bientraitance et de ses conditions favorables s'impose maintenant comme une nouvelle priorité du Regroupement.

Une fois de plus, nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont accepté de prendre part à notre démarche sans oublier les membres du *comité aviseur* qui ont suivi, de façon rigoureuse, toutes les étapes de la consultation. ■

LE RAPPORT-SYNTHÈSE SERA DISPONIBLE
SUR LE SITE WEB DU RPCU

Prendre soin de la santé buccodentaire en vieillissant... c'est prolonger la vie en bonne santé

Par l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec

En avançant en âge, le maintien d'une bonne santé buccodentaire est primordial au maintien d'une bonne santé générale. En effet, chez cette tranche de la population, une mauvaise condition de santé buccodentaire peut entraîner une détérioration de la santé générale, voire accélérer la perte d'autonomie et l'hébergement en centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Les troubles buccodentaires, particulièrement ceux qui causent de la sensibilité ou de la douleur (ulcères, caries, gingivites, sensibilité au chaud et au froid, manque de salive, etc.), concourent à la dénutrition qui, à son tour, engendre à moyen terme une cascade de problèmes de santé : affaiblissement général, perte de masse musculaire augmentant les risques de chutes et de fractures, diminution du système immunitaire et, par conséquent, augmentation des risques d'infections, etc. À eux seuls, les problèmes masticatoires ont un impact sur les troubles gastro-intestinaux et la consommation grandissante de médicaments associés à ces troubles.

Lorsque la perte d'autonomie apparaît dans la vie des personnes, la santé buccodentaire peut se dégrader rapidement. Souvent, quelques mois suffisent pour constater l'apparition de caries et de maladies des gencives¹. La santé buccodentaire des gens en perte d'autonomie a un impact direct sur la charge financière supportée par le patient lui-même et par le système de santé québécois. Tout problème buccodentaire doit d'abord être abordé par une bonne hydratation de la personne qui en est affectée et par une optimisation de ses soins d'hygiène buccodentaire et prothétique.

Exemples de conditions buccodentaires pour lesquelles la personne âgée ou en perte d'autonomie peut bénéficier des soins et des services d'une hygiéniste dentaire en CHSLD, en résidence intermédiaire ou à domicile :

- Bouche sèche : difficulté à manger, à avaler, à parler
- Mauvaise haleine
- Problème à porter une prothèse
- Douleur dans la région buccale
- Restaurations mobiles : danger d'étouffement
- Plaque dentaire, tartre, risques d'infections
- Gingivite, parodontite, stomatite, saignement d'origine buccale
- Sensibilité dentinaire
- Blessures, fractures
- Apparence inesthétique



Globalement, faciliter l'accès aux soins buccodentaires préventifs est un enjeu de santé majeur pour nos aînés et un enjeu financier stratégique pour l'État. Une des orientations du cadre général de l'Organisation mondiale de la santé en matière de santé buccodentaire porte d'ailleurs sur le développement de systèmes de santé buccodentaire qui répondent aux besoins légitimes de la population et qui soient financièrement accessibles.²

Le programme québécois en santé buccodentaire destiné aux aînés résidant en CHSLD, lancé par le gouvernement en début d'année, est un grand pas en ce sens. Il permet enfin à ces personnes de bénéficier d'une hygiène buccodentaire quotidienne mieux adaptée à leur condition et de soins buccodentaires offerts par des professionnels lorsque leur situation particulière le requiert, dont ceux de l'hygiéniste dentaire. Il est souhaitable que le gouvernement continue ses efforts vers une plus grande accessibilité aux soins buccodentaires préventifs en abordant maintenant le manque de services offerts aux personnes à mobilité réduite vivant à domicile ainsi qu'aux autres personnes faisant face à des problèmes d'accessibilité aux soins pour des raisons de santé, d'autonomie ou de précarité économique. En ce sens, l'engagement de l'OHDQ à favoriser un meilleur accès aux soins buccodentaires préventifs se maintient, et ce, dans l'intérêt public et pour une meilleure santé globale de la population du Québec.

Pour en savoir davantage et mieux comprendre l'impact d'agir en prévention en santé buccodentaire et les activités de l'OHDQ, nous vous invitons à consulter son site Web, www.ohdq.com, et sa page Facebook qui regorge d'informations vulgarisées destinées au grand public.

¹ Centre intégré en santé et services sociaux de la Côte-Nord; la Direction de santé publique souligne l'importance de la prévention des problèmes buccodentaires chez les aînés en perte d'autonomie. Communiqué de presse, 13 avril 2015.

² OMS, *Rapport sur la santé bucco-dentaire dans le monde*, 2003, www.who.int/oral_health/media/fr/orh_report03_fr.pdf

Gouvernance du RPCU

Patricia M Gagné devient la nouvelle directrice générale du RPCU



Le RPCU est fier d'annoncer la nomination de Mme Patricia M Gagné à titre de directrice générale du Regroupement. Native du Saguenay-Lac-Saint-Jean, elle possède une riche expérience comme gestionnaire professionnelle, tant en milieux urbains qu'en régions. Bachelière en administration, elle a complété des études de maîtrise en communication et en travail social. Elle était conseillère en gouvernance et en résolution de conflits, ainsi que formatrice, jusqu'à tout récemment. Ses compétences ont été reconnues par l'Ordre des administrateurs agréés du Québec dont elle est membre en règle.

Elle a été, au cours de sa carrière, directrice générale des Habitations communautaires Lachine, coordonnatrice de la Table de concertation en violence conjugale de Montréal, présidente d'une coopérative d'habitation interculturelle et pluri-générationnelle ainsi que directrice générale de l'organisme de développement socioéconomique Réseau Accès Crédit de Rimouski, lequel dessert l'ensemble de l'est de la région du Bas-Saint-Laurent.

« Nous sommes heureux que Mme M Gagné ait accepté de relever ce nouveau défi et fiers de pouvoir la compter parmi nous. Toutes nos félicitations pour l'obtention de ce poste! Les membres du conseil d'administration et le personnel du RPCU lui assurent leur soutien et leur entière collaboration » a déclaré M. Claude Ménard, président du RPCU. Mme M Gagné est en poste depuis le 15 octobre. Elle a d'ailleurs participé au congrès national du RPCU tenu à Rivière-du-Loup. Elle succède à M. Marc Rochefort qui assumait l'intérim de la direction générale du RPCU depuis mars 2018.

Rapport d'activités du RPCU 2018-2019

Le rapport d'activités du RPCU 2018-2019 a été rendu public lors de la dernière assemblée générale du Regroupement le 16 octobre dernier. Le rapport fait état des prises de position du RPCU sur certains enjeux en santé et services sociaux et de son implication active dans des dossiers comme le *Cadre de référence relatif aux comités* ainsi que sa consultation menée à travers le Québec pour déterminer les enjeux à prioriser en santé et services sociaux dans le cadre des élections québécoises de 2018. Autre point marquant de cette année : la consultation sur la bienveillance des personnes âgées. Au niveau de son offre de service en ce qui concerne la formation, 51 formations et conférences ont été données par le RPCU à 1477 membres de comités, aux partenaires et au grand public. Les formateurs et conférenciers du RPCU se sont déplacés dans 11 régions du Québec. Enfin, le congrès de 2018 tenu à Québec a accueilli 518 congressistes ainsi que 37 animateurs et conférenciers. Le rapport d'activités est disponible sur le site Web du RPCU.

Départ à la retraite

Merci à Claire Jolicœur : 10 ans de soutien aux comités des usagers et de résidents du Québec avec le RPCU

À la toute veille de son départ à la retraite, le RPCU a tenu à remercier chaleureusement Mme Claire Jolicœur, secrétaire du Regroupement depuis septembre 2009. « Claire prend sa retraite après dix années d'inestimables services rendus pour notre organisation. Je peux témoigner de son engagement sincère, de sa générosité, de son dynamisme et de son efficacité dans la gestion du membership du RPCU et des inscriptions à nos congrès nationaux. Sans sa contribution, le Regroupement ne serait pas aujourd'hui ce qu'il est devenu » a témoigné M. Marc Rochefort, ex-directeur général par intérim du RPCU.

Pour illustrer les dix années d'engagement de Mme Jolicœur, elle aura rédigé plusieurs dizaines de procès-verbaux de séances du conseil d'administration, géré les inscriptions des participants de dix congrès nationaux représentant au-delà de 6 000 formulaires. Elle aura aussi assuré la gestion des adhésions annuelles au Regroupement sur une période de dix ans et la mise à jour continue d'une base de données représentant des milliers d'adresses, de téléphones et de courriels des membres et, bien souvent, des communications avec ces derniers.



Photo : Claude Guillet

Mme Claire Jolicœur et M. Jean-Marc Jolicœur lors du dernier congrès.

Mme Jolicœur quittera ses fonctions d'ici décembre. À l'occasion du congrès annuel du RPCU à Rivière-du-Loup, le conseil d'administration lui a témoigné de sa reconnaissance pour ses dix années d'engagement au RPCU. « Au nom des membres du conseil d'administration, du personnel, de nos comités des usagers et de résidents, un grand merci Claire! Et bonne retraite bien méritée! » a déclaré M. Claude Ménard, président du conseil d'administration du Regroupement. Un certificat de reconnaissance lui a été remis lors de la soirée hommage des Prix RPCU de l'Excellence. Le RPCU profitait de l'occasion pour remercier aussi son conjoint Jean-Marc Jolicœur, toujours présent lors des congrès à titre de bénévole, et dont la collaboration a été des plus appréciées.

Rapport de la Protectrice du citoyen

Où et quand trouvera-t-on le personnel nécessaire pour plus de services en santé et services sociaux? se demande le RPCU



Le RPCU a réagi à la publication du rapport annuel de la Protectrice du citoyen déposé à l'Assemblée nationale à la fin de septembre. La Protectrice faisait des constats alarmants relatifs à la difficulté d'accès aux soins et services auxquels les usagers ont droit : longs délais, manque de personnel, manque de ressources, ressources inadaptées, pénurie des soins et services à domicile, etc.

« D'une année à l'autre, les constats sont les mêmes. Malgré des investissements qu'il faut souligner et la bonne volonté des décideurs et des gestionnaires, les personnes qui souffrent le plus de la situation sont encore les clientèles les plus à risque de vulnérabilité comme les personnes âgées en perte d'autonomie, les personnes lourdement handicapées et les jeunes en difficulté hébergés en centres de réadaptation, en centres de protection de l'enfance et de la jeunesse ainsi que leurs proches » rappelait M. Marc Rochefort, directeur général par intérim du RPCU.

Selon la Protectrice du citoyen, faute de personnel suffisant, des établissements en sont rendus à exclure de leur clientèle des personnes qui devraient normalement être admissibles à des services. Le RPCU est d'avis que cette pratique s'avère plutôt douteuse puisque, d'une part, les services sont un droit reconnu par la loi pour tous les usagers et, d'autre part, les personnes exclues sont peut-être celles qui ont le plus besoin de soins et de services appropriés à leur condition.

Dans le contexte d'une société vieillissante, des ressources additionnelles seront de plus en plus requises pour répondre à tous les besoins, particulièrement pour les clientèles à risque de vulnérabilité. « Les décideurs veulent certes régler les problèmes, mais comment? Par exemple, où va-t-on prendre le personnel nécessaire pour offrir de meilleurs soins et plus de services? » s'interrogeait pour sa part M. Claude Ménard, président du RPCU. « Que l'on cesse de nous répéter que les problèmes seront réglés, nous le savons. L'important c'est de le faire tout de suite! » concluait M. Ménard.

Soutien aux personnes handicapées

Tricentenaire, une rencontre des plus intéressantes!

Dans le cadre du développement continu d'une culture de l'innovation en son sein, Tricentenaire a décidé de se lancer dans une aventure unique en Europe, celle de décrocher l'agrément *Milieu novateur* remis par le Conseil québécois d'agrément. Le programme *Milieu novateur* reconnaît le savoir-faire et les initiatives des organisations en matière d'innovation.

Le Tricentenaire assure l'accueil et l'assistance dans la gestion du quotidien de personnes en situation de handicap, notamment par l'hébergement, l'activité en centre de jour spécialisé, la coordination et la prestation d'aide et de soins, le soutien psychosocial et thérapeutique, la formation et le travail, le sport et l'animation des loisirs, ainsi que l'inclusion sociale.

Le Tricentenaire consiste à montrer comment est né, entretenu et développé une culture de l'innovation dans ses activités dédiées à la prise en charge de personnes en situation de handicap. Le tout dans un contexte multidimensionnel, multiculturel, multilingue qui plus est au cœur d'un mouvement transfrontalier quotidien unique en Europe.

« On parle d'humains ici, d'être doués, aimants, vivants. Cette recherche d'excellence se met au service des usagers bien sûr mais aussi auprès de toutes les parties prenantes : familles, équipes médicales et sociales et direction. Ses effets ont un impact plus largement vers toute notre société dans son ensemble » selon Frédéric Liégeois d'Infogreen.

Il fut intéressant de présenter et échanger de la place et du rôle que le RPCU joue ainsi que des comités des usagers et de résidents.



L'ex-directeur général par intérim, M. Marc Rochefort, et le président, M. Claude Ménard, ont rencontré le groupe Tricentenaire du Luxembourg le 4 octobre dernier. L'équipe rencontrée était composée de MM. Jason Chenet et Paulo Gonçalves, salariés en situation de handicap et usagers/résidents, M^{me} Aline Mahout, responsable qualité et innovation, M^{me} Elisabete Nobrega, directrice des services d'hébergement, M^{me} Fabienne Wiltgen, déléguée à l'expression des usagers, M. Christophe Agnessen, éducateur spécialisé, enfin M. Christophe Lesuisse, directeur général du Tricentenaire.

Soyez informés des récentes actualités du RPCU. Abonnez-vous à l'infolettre du RPCU : www.rpcu.qc.ca/infolettre

Le congrès du RPCU à Rivière-du-Loup sur le thème du partenariat : un succès!

Trois ministres du gouvernement du Québec y ont participé : M^{me} Danielle McCann et M^{me} Marguerite Blais étaient sur place et le ministre Lionel Carmant a fait parvenir une lettre aux congressistes.

Plus de 500 représentants des comités des usagers et de résidents venant de toutes les régions du Québec se sont rassemblés à Rivière-du-Loup dans la magnifique région du Bas-Saint-Laurent dans le cadre du congrès annuel du RPCU qui avait lieu du 16 au 18 octobre dernier. Le thème choisi pour le congrès de 2019 était *De la simple collaboration au réel partenariat?* « Les comités des usagers et de résidents interagissent régulièrement avec les acteurs de leur milieu, dont les usagers et leurs proches, la direction et les gestionnaires de l'établissement, le personnel du réseau ainsi que divers organismes » a expliqué M. Marc Rochefort, ex-directeur général par intérim du RPCU. « À l'occasion de ce congrès, le RPCU a voulu explorer les multiples facettes du partenariat et les différentes façons de collaborer qui s'inscrivent dans un continuum allant de la simple collaboration au réel partenariat » a-t-il précisé.

Un congrès axé sur la formation et le soutien aux bénévoles

18 ateliers de formation ont été offerts impliquant la participation exceptionnelle d'une trentaine d'animatrices et d'animateurs d'ateliers. En plus des ateliers, les grandes conférences ont abordé le thème du partenariat avec des conférencières et conférenciers d'ordres professionnels, associations, spécialistes et gestionnaires du réseau :

- En pré-congrès : allocution de la ministre de la Santé et des Services sociaux, M^{me} Danielle McCann.
- En pré-congrès également : Favoriser le mieux-être de chacun des membres de son comité dans l'établissement où j'interviens comme bénévole, conférence présentée par M. Claude-Michel Gagnon, psychologue et maître d'enseignement à l'École nationale d'administration publique.
- Le Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux, par M. Pierre Lafleur, sous-ministre adjoint à la Direction générale de la coordination, de la planification, de la performance et de la qualité, MSSS.
- Les CAAP, des partenaires stratégiques engagés auprès des usagers, par M^{me} Nathalie Dubois, directrice générale adjointe, Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.
- Rapport de la Commission sur les soins de fin de vie et considération sur le rôle des usagers, par D^r Michel Bureau, président de la Commission sur les soins de fin de vie.
- Maltraitance envers les aînés : reconnaître et agir en mobilisant vos pouvoirs!, par M^{me} Marie-Ève Bédard, Ph. D., gérontologue, chercheuse et conseillère pédagogique à la recherche.
- Le rôle du pharmacien dans un contexte de partenariat pour le mieux-être des usagers, par M. Patrick Boudreault, directeur des affaires externes et du soutien professionnel, Ordre des pharmaciens du Québec.
- La contribution essentielle du notaire à toutes les étapes de la vie dans une approche de pleine collaboration, par M^e Anne-Marie Lachapelle, notaire en droit de la personne et médiatrice, Chambre des notaires du Québec.



M. Pierre Lafleur, sous-ministre adjoint à la Direction générale de la coordination, de la planification, de la performance et de la qualité, MSSS.

Photo : Claude Guillet

Le prochain congrès du RPCU aura lieu au Sheraton Laval du 14 au 16 octobre 2020.

Commanditaires et remerciements

Un congrès comme celui du RPCU ne pourrait avoir lieu sans la contribution du personnel du RPCU, des bénévoles et de celle du comité organisateur composé de M^{mes} Claire St-Onge et Linda Thurston ainsi que M. Jacques Turgeon. Nos remerciements aussi à l'équipe de M. Martin Lévesque de l'Hôtel Universel qui ont collaboré avec le RPCU pendant plus d'une année à faire de ce congrès à Rivière-du-Loup une réussite à tous points de vue.

Le RPCU remercie les commanditaires principaux du congrès 2019 : le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec. Merci également aux autres commanditaires : l'Ordre des pharmaciens du Québec, la Chambre des notaires du Québec, la Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec et Temporalis.



Photo : Claude Guillet

Une participante en compagnie de M^{me} Danielle McCann, ministre de la Santé et des Services sociaux.

Deux ministres du gouvernement du Québec sur place

Le RPCU a accueilli une représentation ministérielle significative lors de son congrès. Deux ministres du gouvernement du Québec étaient sur place : M^{me} Danielle McCann, ministre de la Santé et des Services sociaux en pré-congrès, et M^{me} Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés et des Proches Aidants lors de la soirée hommage des Prix RPCU de l'Excellence. « Nous sommes ravis de leur participation puisque notre congrès rassemble un grand nombre de bénévoles en santé et services sociaux qui ont à cœur l'amélioration des conditions de vie de leurs usagers et résidents » a souligné M. Claude Ménard, président du RPCU.

Soulignons également la participation de M^{me} Isabelle Malo, PDG du CISSS Bas-Saint-Laurent en ouverture du congrès.



Photo : Claude Guillet

Commanditaires principaux



Commanditaires



Les photos du congrès et des Prix RPCU de l'Excellence sont disponibles sur Flickr.

Les Power Point des ateliers et des conférences sont disponibles dans la section des membres du site Web du RPCU, section *Présentations Power Point*.

Merci de votre participation!

Les lauréats des Prix RPCU de l'Excellence 2019

Lors d'une soirée hommage tenue le 17 octobre à l'Hôtel Universel à Rivière-du-Loup dans le cadre de son congrès annuel, le RPCU a remis ses Prix annuels d'Excellence selon quatre catégories. Les catégories de Prix ont été instituées au regard des fonctions légales des comités des usagers et de résidents : l'information, la promotion de l'amélioration de la qualité des services, la défense des droits des usagers et l'accompagnement des usagers.

Photos : Claude Guillet

Catégorie Information



Le Comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme : pour la réalisation de divers outils promotionnels, dont un napperon sur les droits des usagers et un guide de suggestions destiné aux visiteurs. Sur la photo, de gauche à droite : M. Claude Ménard, président du RPCU, M^{me} Johanne Bazinet, présidente du Comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme et M^{me} Emmanuelle Careau, vice-doyenne à la responsabilité sociale de la faculté de médecine de l'Université Laval.

Catégorie Promotion



Le Comité des usagers du CHU de Sherbrooke : pour une démarche rigoureuse et concertée en vue d'analyser une situation problématique en salle d'urgence au pavillon Fleurimont du CHUS et de proposer des pistes de solutions au chef de service de l'urgence. De gauche à droite, M. Claude Ménard, président du RPCU, M. Jaime Borja et M^{me} Josée Rourke (présidente) du Comité des usagers du CHUS, M. Pierre Lafleur, sous-ministre adjoint à la Direction générale de la coordination, de la planification, de la performance et de la qualité, MSSS, et M. Claude Lemoine, vice-président du comité.

Catégorie Défense des droits



Le Comité des usagers du CHU de Sherbrooke : pour sa persévérance et son professionnalisme dans la défense des droits de plusieurs usagers ayant vécu des difficultés avec un professionnel de la santé. Dans l'ordre habituel : M. Claude Ménard, M. Jaime Borja, M^{me} Josée Rourke (présidente) et M. Claude Lemoine (vice-président) du Comité des usagers du CHUS, et M^e Serge Bernier, vice-président de la Chambre des notaires du Québec.

Catégorie Accompagnement



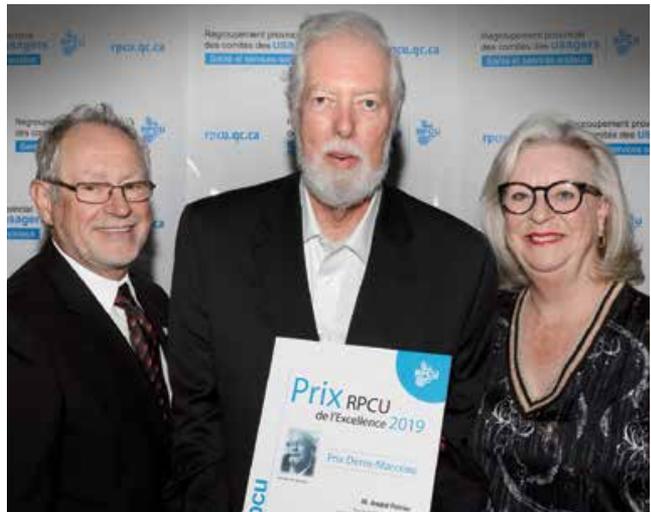
Le Comité des usagers du territoire des Collines : pour la production d'un guide de gestion des insatisfactions destiné aux membres du comité des usagers incluant, entre autres, des balises d'intervention à respecter et un protocole de collaboration avec le CAAP-Outaouais. Sur la photo : M. Claude Ménard, M^{me} Charlene Engstrom, présidente du Comité des usagers des Collines, M^{me} Patricia M Gagné, directrice générale du RPCU, et M^{me} Nicole Dalpé, présidente du Comité de résidents de l'Hôpital de Wakefield.

M. André Poirier est le premier récipiendaire du Prix Denis-Marceau décerné par le RPCU

Le RPCU a décerné le Prix Denis-Marceau à M. André Poirier, vice-président du Comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable et membre du conseil d'administration et de l'exécutif du RPCU. Le Prix lui a été décerné pour sa contribution exemplaire à l'amélioration de la qualité des soins et des services du réseau de la santé et des services sociaux et à la défense des droits des usagers, et en reconnaissance de son implication exceptionnelle au RPCU depuis la fondation de l'organisme.

Le Prix lui a été remis lors d'une soirée hommage à l'Hôtel Universel à Rivière-du-Loup à laquelle participait M^{me} Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés et des Proches Aidants.

M. André Poirier a fait carrière dans l'entreprise privée à titre de gestionnaire dans le secteur des relations de travail. Il est ensuite devenu consultant en gestion des ressources humaines, se spécialisant dans la communication, le travail d'équipe, la motivation, la productivité. À titre de bénévole, il a grandement contribué à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services, tant sur le plan local à Victoriaville et dans la région de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, ainsi qu'à l'échelle nationale avec le Regroupement. Il a présidé le Comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable pendant 22 ans, d'abord pour l'Hôtel-Dieu d'Arthabaska puis pour le CSSS d'Arthabaska-et-de-l'Érable.



De gauche à droite : M. Claude Ménard, président du RPCU, M. André Poirier, récipiendaire, et M^{me} Marielle Philibert, vice-présidente du RPCU.



M. André Poirier en compagnie de membres du Comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable.



De gauche à droite : M. Marc Rochefort, directeur général par intérim du RPCU, M^{me} Patricia M Gagné, nouvelle directrice générale, M^{me} Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, et M. Claude Ménard, président du RPCU.

En 2017, il a cédé la présidence du comité et il en assure la vice-présidence depuis. Il a aussi effectué des visites d'évaluation en CHSLD, donné des formations pour le RPCU et a été membre du comité consultatif clinique du Dossier santé Québec.

Lors de la soirée, le président du conseil d'administration du RPCU, M. Claude Ménard, s'est ainsi exprimé : « Toute notre reconnaissance à cet homme de valeur! Nous apprécions et soulignons ce soir son engagement soutenu pendant de nombreuses années à la défense des droits des usagers et de leurs proches dans son milieu et pour tout le Québec. Au nom des membres du conseil d'administration, du personnel, de nos comités des usagers et de résidents, un grand merci et félicitations! »

C'était la toute première fois que le Regroupement décernait le Prix Denis-Marceau. Ce Prix a été institué l'an dernier et est décerné annuellement à un comité des usagers ou de résidents, ou à un membre d'un comité, s'étant illustré de manière exemplaire dans la défense des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

The pursuit



According to the dictionaries, the term 'pursuit' means the action of pursuing, searching and preserving.

This is the challenge we had for the year 2018-2019. At the annual general meeting held in Rivière-du-Loup last October, the status reported reflected the efforts made to achieve the objectives set the previous year.

These efforts required some reorganization and adjustment of the service offer. This was made possible thanks to the invaluable support of the existing staff and members of the RPCU who supported us throughout the process. I can assure you that we are on the right track: Our **pursuit** is progressing.

In this edition of the *Journal du RPCU*, we are drawing your attention on the new Director General's message. The **pursuit** of each step and the research carried out enabled us to choose Mrs. Patricia M Gagné as the ideal candidate. We are very happy with our choice, and are assuring her of all the necessary support for her upcoming challenges.

In addition to the **pursuit** of many files, special attention will be given to the RPCU Governance file. After many years, we need to review our governance and by-laws. The Governance and Strategies committee is presently working on this and a follow-up will be sent to you.

I would like to take this opportunity to thank Mr. Marc Rochefort who has accompanied us in his role as Acting Executive Director for the past 18 months as well as Mrs. Claire Jolicœur who is retiring after 10 years of loyal service to the RPCU as secretary. Thank you both. You have always been able to guarantee the **pursuit** of quality in the service offer to members.

The Holiday season is already upon us. In these times of celebration, we should not forget our users and in-patients who are in a vulnerable situation.

On behalf of myself as well as the members of the Board of Directors, I wish you happy family gatherings with your loved ones. May the year 2020 bring you everything you are hoping for: Health, peace, happiness and the **pursuit** of your expectations...

President

Claude Ménard

"Alone, I go faster. Together, we go further."

African proverb



Wow! What wonderful discoveries I made, and what beautiful people I met during the Congress last October where I introduced myself to you for the first time. I listened, observed, analysed and understood. And this is only the beginning... I left the Congress more nourished, enriched and enthusiastic: I feel at the right place.

I often say that my role, regardless of the office I hold in my professional life, is one of a facilitator. I am at the service of an organization so as to facilitate the achievement of its mission and objectives. In this sense, I am at your service and I will utilize my knowledge and skills so that the RPCU may continue its positive impact.

My vision includes the following facts:

- The Regroupement has all the resources needed to accomplish its mission;
- The committees are well supported;
- We have the visibility within the public space in order to play our role as key player in the improvement of the quality and safety of care.

I am constantly concerned with:

- Offering quality services that address the needs of the committees in a fair and equitable manner;
- Contributing to a harmonious and fulfilling workplace environment;
- Consulting while respecting everyone's mandates;
- Working in collaboration and partnership with others;
- Being a facilitator for all stakeholders.

Lastly, I am pleased that the three ministers who gave a speech during the Congress recognized the essential role of the Users and In-patients' committees.

I wish you a happy Holiday season and please accept my best wishes for 2020!

I look forward to speaking with you!

Director General

Patricia M Gagné

Faites la promotion des 12 droits des usagers dans VOTRE milieu!

Une offre d'affiches disponibles en 3 formats, de dépliants et de signets
Impression sur papier de qualité et écologique
Offerts en français et en anglais

Dépliants et signets à insérer dans la pochette d'accueil
des nouveaux résidents! À distribuer aux usagers et aux familles!
À afficher dans les aires communes! Une offre unique du RPCU!

Les produits sont offerts aux comités des usagers et de résidents **tout au long de l'année**, ainsi qu'à toute institution qui en fait la demande, dans le but de les afficher et les distribuer dans leur établissement et installations. Pour tous les produits, un espace est prévu pour l'**identification des comités** ou de l'institution.
Le contenu du matériel est **conforme** à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).



Les trois formats d'affiches

- Les grandes affiches : format 17 x 22 po
- Les affiches moyennes : format 11 x 17 po
- Les affichettes : format 8,5 x 11 po

Tarifs

Les affiches sont offertes à l'unité, les dépliants par lot de 50 et les signets par paquets de 100. Tarifs et formulaires de commande disponibles sur le site Internet du RPCU.

Taxes incluses. Frais de livraison en sus. Les affiches ne sont pas pliées et elles sont expédiées dans des tubes.

Commandez maintenant!

Site Internet du RPCU : www.rpcu.qc.ca
Informations : 514 436-3744 ou courrier@rpcu.qc.ca

Calendrier des formations

14 novembre 2019, 14 h

Introduction aux fonctions des comités
Comité des usagers du CRSSS de la Baie-James
Chibougamau

21 novembre 2019, 13 h

Le plan d'action
Rouyn-Noranda

21 novembre 2019, 9 h

Introduction aux fonctions des comités
Rouyn-Noranda



25 novembre 2019, 9 h

Introduction aux fonctions des comités
Comité des usagers du CRDP Le Bouclier
Joliette

4 décembre 2019, 12 h 45

Visitions nos aînés :
Comment mobiliser les familles
Comité des usagers du CHSLD Angus
Montréal

22 janvier 2020, 13 h

La peur des représailles
Comité des usagers du CHSLD Angus
Montréal

L'édition 2020 de la Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux se tiendra du 17 au 25 septembre 2020.

La Médaille du lieutenant-gouverneur pour les aînés à des personnes de votre région



Dans le cadre de son *Programme des distinctions honorifiques*, l'honorable J. Michel Doyon souhaite décerner la Médaille du lieutenant-gouverneur pour les aînés à des personnes de votre région. L'objectif de ce programme est de reconnaître et mettre en valeur l'engagement et le rayonnement positif de nos aînés auprès de leurs pairs ou de leur communauté. La cérémonie de remise des médailles sera présidée par le lieutenant-gouverneur et aura lieu dans votre région en avril et mai prochain.

Afin de disposer du temps nécessaire pour le traitement adéquat des mises en candidature, les candidatures doivent être envoyées au plus tard le 1^{er} février 2020 au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Web www.lieutenant-gouverneur.qc.ca.

Prévention des dépendances



La Semaine de prévention des dépendances s'est tenue du 17 au 23 novembre dernier. L'objectif de cette semaine est de fournir aux jeunes une information juste et crédible sur les risques associés à la consommation d'alcool ou d'autres drogues et à la pratique des jeux de hasard et d'argent. Les trois outils produits ont mis l'accent sur la connaissance de soi de façon à favoriser le développement des compétences

personnelles et sociales des jeunes. Ces compétences sont d'importants facteurs de protection qui peuvent aider les jeunes à faire des choix éclairés dans différentes situations de leur vie. Pour voir le matériel promotionnel :

publications.msss.gouv.qc.ca/msss/sujets/toxicomanie

Événements à venir

- 1^{er} décembre 2019 :** Journée mondiale de lutte contre le sida
- 3 décembre 2019 :** Journée internationale des personnes handicapées
- 4 février 2020 :** Journée mondiale du cancer
- 2 au 8 février 2020 :** Semaine nationale de prévention du suicide
- 15 au 21 mars 2020 :** Semaine québécoise de déficience intellectuelle
- 2 avril 2020 :** Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme
- 7 avril 2020 :** Journée mondiale de la santé
- 19 au 25 avril 2020 :** Semaine de l'action bénévole

Partagez cet exemplaire du *Journal du RPCU* avec les autres membres de votre comité!

Poste publication : 42019012