

Mémoire du RPCU

Présentation aux États généraux du travail social



Les services sociaux généraux au plus près des usagers

Septembre 2023

Table des matières

.....	1
Table des matières.....	2
Le RPCU.....	3
La mission du RPCU.....	3
Le RPCU : qu'est-ce qu'un usager?.....	3
Le mandat des comités des usagers et de résidents.....	3
La Semaine nationale des droits des usagers.....	3
Préambule.....	4
Contexte.....	5
Consultation auprès de ses membres.....	6
Le sens de nos actions : répondre au plus près des besoins des usagers.....	6
Décentralisation et régionalisation.....	7
Et la première ligne.....	8
Services sociaux généraux et de proximité.....	9
Conclusion.....	11

Le RPCU

Fondé en 2004, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux défend les droits des usagers et représente plus de 540 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec, qu'ils soient publics, privés, conventionnés ou autofinancés. Le RPCU peut intervenir dans tous les grands débats de société sur des enjeux relatifs au domaine de la santé et des services sociaux pour faire valoir le point de vue de l'utilisateur.

La mission du RPCU

La mission du RPCU est de défendre et de protéger les droits des usagers de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux en soutenant les comités des usagers et de résidents dans la réalisation de leur mission et en exerçant un leadership à l'égard de l'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des services de santé et des services sociaux au Québec.

Le RPCU : qu'est-ce qu'un usager?

Les usagers, ce ne sont pas que des personnes malades. Ce sont toutes les personnes qui, à un moment de leur vie, utilisent des services de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux. Le RPCU les représente.

Le mandat des comités des usagers et de résidents

Les fonctions légales des comités sont définies par les articles 209, 210, 211 et 212 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). Le mandat des comités des usagers et des comités de résidents est d'être le gardien des droits des usagers.

La Semaine nationale des droits des usagers

Le RPCU propose la *Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*. Cette semaine thématique annuelle a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de présenter le travail réalisé à l'intérieur des établissements de santé et des services sociaux. Des outils sont offerts chaque année aux comités des usagers et de résidents mettant en valeur l'un des droits des usagers définis par la LSSSS. Ces outils sont conçus en tenant compte de la diversité des clientèles et des différentes missions de l'ensemble des établissements du réseau et ce dans toutes les régions du Québec.

Préambule

Le RPCU vous remercie de l'opportunité de représenter les comités des usagers à cette Commission sur États généraux du travail social. Cette présentation permettra, nous l'espérons, de tenir compte d'abord et avant tout, des personnes usagères, de leurs besoins et du respect de leurs droits et en particulier ceux-ci reconnus par la LSSS :

Le droit d'accès et des services sociaux généraux est au cœur des besoins de plusieurs des usagers du Québec.

Nous présentons donc notre mémoire afin d'amener des suggestions, des réflexions, pour porter les préoccupations des usagers auprès des membres de la commission et au-delà à la société civile qui a le droit à l'information.

Les travaux de la commission sont les bienvenus dans la réflexion que plusieurs citoyens portent sur l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux et ce, dans le contexte particulier des travaux parlementaires en cours de la PL15.

Le RPCU remercie les membres de cette commission de l'écoute que vous apporterez à notre mémoire afin de mettre au centre de vos préoccupations l'utilisateur.

Contexte

D'entrée de jeu, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux pose cette simple question : est-ce que le respect des droits des usagers est le moteur des soins et des services de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux ?

Depuis plus de 30 ans, le réseau de la santé et des services sociaux au Québec passe d'une étude à l'autre et d'une réforme à l'autre. Des gains ont été réalisés, mais plusieurs améliorations promises ne se sont pas réalisées : l'accessibilité à un médecin de famille est toujours difficile, les attentes aux urgences sont aussi longues, les chirurgies sont souvent reportées. Qu'en est-il des traitements pour les personnes atteintes de cancer ? Et des services pour les jeunes en difficulté ou qui ont des troubles de l'apprentissage ? Et les usagers nécessitant des services en dépendance et en déficience physique ou intellectuelle ? Qu'en est-il de la réadaptation, du maintien à domicile et de l'hébergement pour les personnes âgées et vulnérables ?

Les comités des usagers et de résidents sont là pour porter la voix de tous ces usagers et usagères qui peinent à recevoir les soins et les services auxquels ils et elles ont droit. Les membres des comités appréhendent toujours les mêmes irritants ou problèmes depuis toutes ces années : un manque de collaboration des personnes en place qui, depuis des années, traversent les réformes de l'une à l'autre. L'éloignement des milieux naturels et le manque d'appartenance à une communauté .. Et la voix citoyenne?

Consultation auprès de ses membres

Le RPCU consulte largement ses membres tout au long de l'année, en particulier, par des tables de missions. Celles-ci reflètent l'ensemble des services dispensés par l'ensemble du réseau pour chaque clientèle et ce partout au Québec. Notre congrès du 12 au 14 octobre dernier; nous a permis de faire le point sur cette démarche essentielle.

Plusieurs éléments sont ressortis de ces consultations et en voici quelques-uns : On est éloigné de la prise de décision, on est dans l'hospitalocentrisme, beaucoup de décisions ne sont pas fondées sur des données probantes, les pouvoirs concentrés dans les mains des hauts fonctionnaires, faire taire la voix citoyenne du réseau, et même de réduire les services. Nos réflexions pour cette commission puisent dans les discussions des tables de missions que nous avons tenu.

Le RPCU croit que l'on doit accorder de véritables pouvoirs au conseil d'administration des établissements et que les directions puissent avoir la latitude nécessaire pour prendre des décisions basées sur les besoins et les droits de l'utilisateur. La voix des usagers doit pouvoir s'y exprimer sans peur de représailles !

Le saviez-vous : Cinq instances travaillent actuellement dans la défense des droits, selon la LSSSS : le comité des usagers, le comité de résidents, le commissaire local aux plaintes, le commissaire régional aux plaintes et le comité de vigilance. La défense des droits est une responsabilité partagée et il faut que chacune de ses instances y travaille de concert....

Nous nous sentons souvent bien seul à défendre les droits, malgré cette responsabilité partagée !

Le sens de nos actions : répondre au plus près des besoins des usagers

Il faut recentrer nos actions en ciblant l'appartenance à une communauté. L'éloignement de la prise de décisions dans l'élaboration et la prestation des services sont des facteurs de risques pour les usagers. Il faut revenir à un concept simple : l'appartenance à une communauté.

On ne peut pas demander aux usagers, aux administrateurs et aux employés d'adhérer à quelque chose qui est désincarnée.

On se reconnaît dans sa ville, sa région, son hôpital, son CLSC, sa pharmacie et son médecin. Il faut donc réitérer encore et encore que cette vision reflète la réalité. On doit privilégier une structure de services proche des usagers et de la population.

Décentralisation et régionalisation

Peut-on en même temps centraliser et décentraliser? De fait, la centralisation et la régionalisation sont deux visions incompatibles normalement.

Il faut se rappeler que l'utilisateur doit constamment être au cœur des préoccupations, des services, et non de la structure.

Quand nous parlons d'une véritable prise de décision décentralisée, nous ne parlons pas « d'aller acheter des couches à la pharmacie du coin pour le CHSLD ». Cette phrase a été entendue par un membre d'un comité de résident d'un gestionnaire de CHSLD... Nous parlons plutôt de pouvoir développer des collaborations étroites sur un territoire pour régler les problèmes d'engorgement à l'urgence, l'accès à un médecin, à des services sociaux généraux, le maintien à domicile, l'accès à la psychothérapie, l'accès aux soins dentaires et surtout la prévention de la santé. Il faut une fois pour toutes, tendre vers cela.

Et la première ligne...

Pourquoi l'accès aux services est-il encore si difficile? Pourquoi y a-t-il encore des engorgements à l'urgence? La raison principale est le manque d'accès en première ligne. L'intégration des services pourtant nécessaire et réclamée depuis de nombreuses années, ne s'est pas faite partout. Nous avons les réseaux locaux de services.

Le RPCU croit que l'intégration des services en première ligne permettra de briser le moule de l'hospitalocentrisme et améliorera l'accessibilité aux soins et aux services pour les usagers.

Il faut donc que la première ligne puisse être mieux coordonnée sur un territoire, tant régionalement que localement. Cela veut dire revenir vers la base, vers de plus petites organisations. L'organisation des services doit s'articuler entre le CLSC, l'hôpital et les professionnels de la santé (les groupes de médecine familiale, les cabinets de médecins, les cliniques d'infirmières spécialisées ou les cliniques de proximité, les services spécialisés, les pharmacies et les services sociaux). Il faut aussi compter sur les organismes communautaires pour l'aspect « service-soutien » comme le maintien à domicile, la santé mentale, la réadaptation, la déficience intellectuelle -TSA et déficience physique, etc.

On travaille encore en silo, ce qui compromet l'offre de service. En intégrant en 2015 les différentes composantes sous une même organisation, les silos ne sont pas brisés.

Aucun nouveau pouvoir n'est nécessaire pour cela. Il faut seulement de la volonté et une coordination pour que cela s'actualise au niveau local. Actualisons la prise de décision là où elle doit être faite. Trouvons la bonne structure locale.

Services sociaux généraux et de proximité

Le RPCU vous énonce ici, les principes que tous et toutes rassemblés autour des états généraux du travail social connaissent au niveau des services sociaux et généraux : Rendre accessible un ensemble de services le plus complet possible, sur base populationnelle, en assurer la prise en charge de la demande, accompagner les personnes en maintenant et améliorant la santé et le bien-être de la population.

Le RPCU et ses membres vous le disent : la disparition de l'offre « service social » est flagrante, nos membres dans toutes les régions du Québec nous indiquent que les services sociaux se sont liquéfiés et que pour les plus vulnérables on ne peut plus parler de paniers de services...revenons à l'essentiel, ce pourquoi le système de santé et de services sociaux existe ?

Pour le RPCU, il est primordial de protéger l'offre de services de toutes les composantes services sociaux dans les centres jeunesse et les centres de réadaptation, le maintien à domicile etc. De plus, le maintien de l'expertise des travailleurs sociaux pour permettre aux usagers de recevoir des services de qualité auxquels ils ont droits est un aspect à prendre en compte.

Cette clientèle...ces usagers sont des personnes âgées, des personnes vulnérables, des proches aidants, des familles qui ont les problèmes sociaux-économiques et de logement, des personnes qui ont besoins d'aide psychologique, des personnes ayant des problématiques de santé mentale de tout ordre....

À la sortie de ces états généraux, le RPCU espère une vaste mobilisation sur le retour et le maintien des services sociaux et particulièrement généraux pour tous et partout au Québec gratuitement.

Le ministre doit rassurer le réseau et la population sur l'importance des services sociaux ainsi que le volet *promotion de la santé* dans cette réforme et la place qu'ils devront continuer à occuper. L'aspect social est constitué davantage des « services » que des soins. Ils prennent la relève des médecins pour une meilleure appropriation par les usagers de leur santé. Le vocabulaire est ici important. On ne peut plus parler de «patients», mais plutôt d'«usagers».

Une même organisation qui dispense les soins de santé et les services sociaux, devrait répondre aux besoins en facilitant cette intégration en travaillant pour briser la vision par programme.

a) Maintien à domicile et hébergement en CHSLD (maison des aînées)

On ne peut passer sous silence le maintien à domicile.

Le maintien à domicile est la base de la politique gouvernementale *Vieillir et vivre ensemble*. Cette politique dresse ce qui est nécessaire pour demeurer actif dans la société et ce qui doit être fait pour maintenir les personnes en perte d'autonomie le plus longtemps possible à domicile. Le maintien à domicile ne concerne pas seulement les personnes âgées mais aussi les personnes handicapées et même les personnes en fin de vie qui ont besoin de soins palliatifs.

Le vieillissement de la population fait en sorte que le réseau de la santé et des services sociaux subit une pression de plus en plus grande et encore plus dans les années à venir. Il faut donc que l'offre de services puisse en tenir compte, que les personnes en perte d'autonomie puissent rester actifs. En leur offrant des services dans leur milieu, on éviterait l'hospitalisation et le recours à l'hébergement de qualité. Le bon service, au bon endroit, au bon moment et défendre aussi les droits des usagers hébergés.

La majorité des comités de résidents, membres du RPCU, sont en première ligne pour identifier les manques au niveau des droits, des problématiques grandissantes de la maltraitance et aussi, il faut le souligner, recentrer les soins et services vers la bienveillance pour les aînés afin d'améliorer continuellement les soins et les services.

Notons aussi, que les visites ministérielles pour l'évaluation des services en CHSLD auxquels le RPCU participe est essentiel. Le RPCU souhaite que ces évaluations se poursuivent de façon permanentes et qu'elles soient même étendues à d'autres ressources comme les RI, les RTF et pourquoi pas, les résidences privées. Des lacunes dans la gestion de ces installations et dans l'offre de services ont encore été démontrées au cours des dernières années (pendant la Covid particulièrement).

Conclusion

Les comités des usagers et les comités de résidents ne doivent pas être un comité parmi les autres comités de l'établissement. Ils doivent, comme la prévoit la LSSSS, avoir une autonomie d'action et de parole au sein du réseau dans le cadre de la loi qui les constitue car ils sont, et ils demeurent, l'expression de la voix citoyenne. Le RPCU les représente et en ce sens aussi.

Je vous remercie.

Sylvie Tremblay
Directrice générale du RPCU



Regroupement provincial des comités des usagers
1255, boulevard Robert-Bourassa, bureau 608
Montréal (Québec) H3B 3V9
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
communications@rpcu.qc.ca
www.rpcu.qc.ca

Septembre 2023

Annexe 1

Les 12 droits des usagers :
https://rpcu.qc.ca/wp-content/uploads/RPCU-12droits-85x11-FR_2022.pdf