



Manon Fortin
Directrice générale
de la FCAAP

L'éditorial

Pour le respect des droits des usagers...

Par l'intermédiaire des médias traditionnels et des médias sociaux, nous entendons régulièrement parler de situations difficiles vécues par les usagers du réseau de la santé et des services sociaux dans le cadre des soins et des services reçus. Quels sont les recours possibles pour l'utilisateur mis à part les recours légaux? Ces derniers sont-ils efficaces? D'autre part, qui sont les personnes ou les organismes impliqués dans le respect des droits des usagers et comment contribuent-ils à l'avancement de ceux-ci? Des questions, tout compte fait, qui demeurent assez complexes et qui comportent plusieurs aspects liés à une offre de services s'efforçant de répondre adéquatement aux besoins de la personne. Mis à part les organismes communautaires de défenses de droits, il existe ce qu'on appelle le régime d'examen des plaintes auquel peuvent recourir les usagers depuis près de vingt-

cinq ans. Ce régime, permet notamment aux personnes dont les droits en santé et services sociaux n'ont pas été respectés, d'entreprendre une démarche de plainte afin de corriger ou d'améliorer une situation. Cette plainte peut concerner un médecin ou tout autre membre du personnel et peut également cibler la façon dont les soins ou les services ont été prodigués. Parmi les acteurs concernés, il y a le commissaire aux plaintes ou le médecin examinateur qui est responsable du traitement de la plainte au premier palier ainsi que le comité de révision et le Protecteur du citoyen en deuxième palier. Mais ce n'est pas tout puisque sur le plan de la défense des droits et de l'amélioration de la qualité des soins, l'utilisateur peut se tourner vers les services des comités d'utilisateurs et des CAAP en matière d'assistance et d'accompagnement aux plaintes à proprement dit. Tous ces acteurs ont à cœur d'intervenir efficacement afin que l'utilisateur soit satisfait au bout du compte.

La crédibilité du régime d'examen des plaintes n'est plus à faire avec ces milliers de recommandations qui sont formulées chaque année par ceux qui assurent le traitement des plaintes. Les résultats sur le terrain sont concluants et démontrent que la voix de l'utilisateur reçoit une oreille attentive tout en permettant de poser des actions en vue d'une amélioration de services. Mais comme vous le diront les acteurs impliqués, il reste toujours du travail à faire. Il nous apparaît évident qu'une concertation accrue de ces derniers contribuerait à un meilleur soutien de l'utilisateur. Et que dire de la promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes qui sont trop souvent méconnus du public. Soulignons également, la formation continue des acteurs qui lorsqu'elle est accessible, permet de développer et de maintenir une expertise plus qu'utile dans un milieu en constante mutation. Sans oublier le point de vue de l'utilisateur qui s'avère pour nous tous, notre raison d'être. Comment s'est-il senti dans cette démarche et quelles sont ses propositions afin d'améliorer les façons de faire?

Au cours de la dernière année, les CAAP ont été plus que présents auprès des usagers afin de les informer et de faciliter leur démarche de plainte. La FCAAP est particulièrement fière du travail accompli aux quatre coins du Québec en réponse aux besoins exprimés par les usagers qui se sont traduits par une augmentation de 13 % des services donnés. En 2016-2017, Les CAAP ont répondu à 8 441 demandes de services et ont informé et assisté 8036 personnes.

En cette période de fin d'année d'activité, la FCAAP souhaite remercier chaleureusement tous les partenaires qui ont œuvré activement avec les CAAP afin de faire une différence pour l'utilisateur dans le respect de ses droits et aussi dans l'amélioration de la qualité des services.