

Plan d'action intégré pour la promotion des droits des usagers 2008-2010

But : Développer ensemble des mécanismes de protection des usagers, de promotion et de défense de leurs droits

Objectifs	Publics cibles	Moyens	Porteurs	Collaborateurs	Échéanciers
Objectif 1 Responsabiliser le personnel du réseau de la santé et des services sociaux sur la reconnaissance et le respect des droits et des responsabilités des usagers	Conseil d'administration	Formation Séance d'appropriation	TCRE (Table de coordination du réseau) / Table régionale Qualité Directions générales des établissements	Comités de vigilance Commissaires locaux CAAPE (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie) ProDef Estrie (Promotion et défense des droits en santé mentale)	À déterminer localement d'ici décembre 2008 Inclure à la prochaine opération «Élections et Désignations» de l'automne 2009
	Gestionnaires Personnel	Formation / information sur le code d'éthique et sur le régime de protection des droits	TCRE Agence – équipe Qualité	Commissaire local	À déterminer localement d'ici juin 2009
	Exécutifs syndicaux	Séances d'information par établissement et à l'Agence	Commissaire local Commissaire régional	Direction des ressources humaines et Direction Qualité de l'établissement	À déterminer localement d'ici juin 2009
	Comité des usagers et de résidents	Formation sur le régime de protection des droits des usagers, en lien avec les rôles et fonctions du comité.	Agence (Table régionale Qualité)	Commissaire local / Régional ProDef CAAP	Septembre 2008
	Personnel de la relève (via les Centres de formation professionnelle, les CEGEP et les Universités)	Rencontre d'information Validation pour ajout au curriculum ou plan de cours	Agence	Commissaire local CAAPE ProDef	Septembre 2008
Objectif 2 Préparer différents outils d'information sur les droits et les responsabilités des usagers et les rendre disponible à la population, à la clientèle et aux différentes instances et partenaires du réseau	Population • Utilisateurs de services	• Dépliants, napperons, écran afficheur, affiches, etc. •	Agence – équipe Qualité TCRE / Table régionale qualité	CAAPE Pro-Def Établissements Commissaires locaux Organismes communautaires	À partir de l'automne 2008
	Population en général	site WEB, médias	Agence – équipe Qualité TCRE / Table régionale qualité	CAAPE Pro-Def Établissements Commissaires locaux Organismes communautaires	2009-2010
	Forum de la population de l'Agence	Séance d'information et échange sur • les modes de consultation et • les moyens pour améliorer la satisfaction de la population	Président-directeur général	Agence – équipe Qualité Commissaire régional	Ponctuel À l'ordre du jour d'une rencontre à l'automne 2008

	Organismes communautaires SPU (Service préhospitalier d'urgence)	Séances d'information par catégorie d'organismes	Commissaire régional	Professionnels de l'Agence CAAPE ProDef Roc Estrie	Débutant en septembre 2008
	Groupes de défense des droits (AQDR, FADOQ, ASIS, AEIFA, etc.)	Séances d'information	Commissaire régional	Agence – équipe Qualité CAAPE Pro-Def Estrie Table de concertation des aînés Table régionale de concertation contre la violence envers les aînés	Juin 2009
	Résidences pour personnes âgées	Séances d'information	Commissaire régional	Professionnels de l'Agence CAAPE	À déterminer Mars 2009
	Réseau et partenaires <ul style="list-style-type: none"> • Conseils d'administration • Comités de vigilance et de la qualité • Comité des usagers et de résidents • Etc. 	Rendez-vous «Promotion des droits»	Agence	Groupe de travail pour le plan d'action intégré Protecteur du citoyen (idéalement dans le cadre de sa tournée de présentation de son rapport annuel)	Automne 2008,

FMD/PR/hg
2008-04-11

h:\dgacrh\1824-05-03 - promotion des droits des usagers 2008-2010\plan d'action pour la promotion des droits 2008-2010 - finale.doc