

POUR NOUS

JOINDRE

Comité des usagers
CLSC de la Vallée-des-Forts
978, Boul. du Séminaire Nord
Bureau 636
Saint-Jean-sur-Richelieu
J3A 1E5

450 358-2578, poste 8958

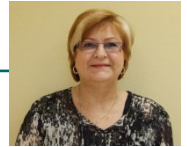
1 866 967-4825, poste 8958

comiteusagers.cssshrr@rsss16.gouv.qc.ca

NOTRE MANDAT

- **Veiller** au respect de vos droits;
- **S'assurer** que vous soyez traités dans le respect de votre dignité et en reconnaissance de vos droits et libertés;
- **Être** votre représentant auprès des instances de l'établissement;
- **Se préoccuper** de la qualité des services et de votre satisfaction;
- **Avoir** une sensibilité particulière pour la clientèle vulnérable;
- **Promouvoir** l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Le mot de la présidente



SEMAINE DES DROITS DES USAGERS ET LANCEMENT DE NOTRE SITE WEB

Chers usagers,

C'est avec un immense plaisir que je vous invite à participer aux activités qui se dérouleront durant **la semaine des droits des usagers du réseau de la santé** qui se tiendra du 28 septembre au 4 octobre 2012.

Conférence, pièce de théâtre, roue chanceuse, kiosque d'information, assemblée générale annuelle, reconstitution du comité des résidents du Centre d'hébergement Val-Joli, élection des membres du Comité des usagers et **lancement de notre site WEB**.

Autant d'activités durant lesquelles les membres du Comité des usagers seront présents pour vous informer sur vos droits et aussi pour échanger avec vous de vos satisfactions et insatisfactions. **C'est donc un rendez-vous à ne pas manquer!**

En terminant, puisque les membres sont en fin de mandat, je profite de l'occasion pour les remercier de leur bon travail et pour vous remercier, chers usagers, de votre confiance. ■

Mme Micheline Stjagow Lapointe,
présidente du Comité des usagers



ÉVÉNEMENTS

À SURVEILLER...

- ❖ **SEMAINE DES DROITS DES USAGERS : du 28 septembre au 4 octobre 2012.** De nombreuses activités GRATUITES se tiendront tout au long de cette semaine. *Consultez l'horaire à la dernière page. Bienvenue à tous!*
- ❖ **ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ÉLECTIVE** pour la reconstitution du comité des résidents du Centre d'hébergement Val-Joli : **Mardi, 2 octobre 2012 à 19 h** au Centre d'hébergement Val-Joli
- ❖ **ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE ET ÉLECTION DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS : Mercredi, 3 octobre 2012 à 19 h** au Gymnase du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance. Une chansonnière sera également présente pour vous divertir.

PROCHAINE PARUTION :



JANVIER 2013



LA SEMAINE DES DROITS DES USAGERS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX du 28 septembre au 4 octobre 2012

Encore cette année, les membres du Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville sont heureux de vous inviter à la semaine des droits des usagers du réseau de la santé ayant pour thème le **DROIT D'ÊTRE REPRÉSENTÉ**.

Durant cette semaine, le Comité des usagers et plusieurs comités de résidents tiendront de multiples activités ayant pour objectif de vous renseigner sur vos droits et vos obligations et discuter avec vous de vos préoccupations afin d'améliorer la qualité des services qui vous sont offerts.

Les membres du Comité des usagers seront également présents dans diverses installations (Hôpital du Haut-Richelieu, CLSC de la Vallée-des-Forts, CLSC de Saint-Césaire et CLSC du Richelieu) pour vous donner de l'information.

De plus, nous profitons de cette semaine pour reconstituer le comité des résidents du Centre d'hébergement Val-Joli lors d'une assemblée générale électorale. En effet, depuis avril dernier, les résidents de ce centre d'hébergement n'ont plus de comité pour les représenter, défendre leurs droits et promouvoir l'amélioration de leur condition de vie.

Enfin, le Comité des usagers tiendra son assemblée générale annuelle durant laquelle nous procéderons à l'élection des membres du Comité des usagers puisque ceux-ci auront terminé leur mandat. Nous vous présenterons également le travail accompli dans la dernière année, le tout accompagné d'une chansonnière pour agrémenter votre soirée.

C'est donc un rendez-vous à ne pas manquer... Bienvenue à tous!

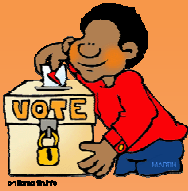
Pour information et réservation : 450 358-2578, poste 8958 ou sans frais 1 866 967-4825, poste 8958 ou par courriel à comiteusagers.cssshrr@rrsss16.gouv.qc.ca.

Les réservations ne sont pas obligatoires mais sont fortement recommandées sauf **pour le déjeuner-conférence où il faut vous procurer un billet**. Celui-ci est **remis gratuitement** en téléphonant au Comité des usagers et vous donne droit à un rabais de 5\$ sur le prix de votre déjeuner. Les places disponibles pour le déjeuner-conférence sont limitées. Premier arrivé, premier servi. Faites vite!

Les détails et l'horaire des activités de la semaine sont disponibles à la dernière page de ce journal ainsi que sur notre nouveau site WEB au www.comitedesusagers-hrr.com sous l'onglet « Documents et nouvelles » dans la rubrique « Nouvelles ». Ils seront également affichés dans les différentes installations du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville. *Prenez note que les heures et dates de certaines activités sont sujets à changement.*

TOUTES NOS ACTIVITÉS SONT GRATUITES.

Au plaisir de vous y voir en grand nombre...



LES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS SONT EN ÉLECTION

Depuis maintenant trois ans, les membres du Comité des usagers travaillent fort à la défense de vos droits et à l'amélioration de la qualité des services dans votre CSSS. Leur mandat étant terminé, vous avez la responsabilité d'élire de nouveaux membres qui continueront le travail déjà commencé.

LE COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (CSSS) HAUT-RICHELIEU – ROUVILLE EST DONC À LA RECHERCHE DE CANDIDATS INTÉRESSÉS POUR COMBLER CINQ (5) POSTES REPRÉSENTANT LES DIFFÉRENTES CLIENTÈLES.

Qui peut poser sa candidature?

Toute personne qui reçoit ou qui a déjà reçu des services de santé ou des services sociaux du CSSS dans l'une ou l'autre de ses installations, tout représentant légal, tout parent et toute personne intéressée peut poser sa candidature. Les candidats intéressés ne doivent pas travailler pour l'établissement, exercer sa profession dans une installation exploitée par l'établissement ou être sous curatelle.

Comment poser sa candidature?

Les personnes intéressées doivent compléter un **bulletin de mise en candidature** qu'elles peuvent obtenir auprès de la présidente d'élection. L'original du bulletin de mise en candidature dûment complété doit être reçu par courrier ou remis en personne au bureau du Comité des usagers **avant le 21 septembre 2012, 17 h.**

Pour information communiquez avec madame Anic Barré personne-ressource et présidente d'élection au 450 358-2578, poste 8958 ou sans frais 1 866 967-4825, poste 8958 ou par courriel à anic.barre@rrsss16.gouv.qc.ca.

Élection

Si le nombre de candidats intéressés est inférieur ou égal à cinq, ils seront élus membres du Comité des usagers par acclamation. Par contre, si le nombre de candidats est supérieur à cinq, la tenue d'une élection sera nécessaire.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE ET ÉLECTION

*Les membres du Comité des usagers sont heureux de vous inviter
à leur assemblée générale annuelle :*

**Mercredi, 3 octobre 2012
19 heures**

Gymnase du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance
150, Boul. Saint-Luc à Saint-Jean-sur-Richelieu



Lors de cette soirée, nous vous présenterons notre rapport d'activité et bilan financier pour l'année 2011-2012 et nous procéderons à l'élection des membres du Comité des usagers. Lesquels seront élus pour un mandat de trois ans.

De plus, madame Valérie La Haie, accompagnée de son piano viendra vous divertir tout au long de la soirée.

Merci de bien vouloir nous signaler votre présence par courriel à comiteusagers.cssshrr@rrsss16.gouv.qc.ca ou par téléphone au 450 358-2578, poste 8958.

Venez nous rencontrer... *parce que vous êtes au centre de nos actions!*

C'EST VOTRE DROIT!

En tant qu'utilisateur, **vous avez le droit d'être ACCOMPAGNÉ, ASSISTÉ ET REPRÉSENTÉ**

LE DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ ET ASSISTÉ (LSSSS, art. 11)

En tant qu'utilisateur vous avez le droit d'être accompagné et assisté pour obtenir des informations, pour entreprendre une démarche relative à un service offert par le Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville ou pour porter plainte.

Pour se faire, vous avez le droit d'être accompagné et assisté par la personne de votre choix. Il peut s'agir de votre conjoint, d'un parent, **d'un membre du Comité des usagers**, d'un organisme communautaire ou de toute autre personne en qui vous avez confiance.

De plus, l'établissement qui vous fournit des renseignements, a l'obligation de vous procurer, si vous le désirez, « l'assistance d'un professionnel qualifié pour vous aider à comprendre ces renseignements ». Sachez cependant que vous pouvez aussi requérir cette assistance au Comité des usagers.

Vous pourriez également requérir l'appui du Comité des usagers lors de la dispensation d'un service, par exemple, lors de rencontres avec des intervenants afin de faciliter la communication avec ceux-ci. Toutefois, cela ne signifie pas que l'accompagnateur puisse intervenir dans la prestation de ces services ou de ces soins; l'exercice de ce droit est assujéti au consentement du professionnel. En effet, ce dernier pourrait refuser cette assistance dans la mesure où elle pourrait nuire à la prestation de service en cause. Le droit d'être accompagné ne prime pas sur le droit du professionnel de déterminer les modalités de prestations de soins.

Ultimement, vous avez le droit de porter plainte. A cet égard, le Comité des usagers peut vous assister et vous accompagner notamment en vous fournissant l'information nécessaire sur vos droits et les recours disponibles, en vous aidant dans la rédaction de votre plainte et dans la clarification des motifs, ou en vous orientant vers les bonnes ressources qui pourraient vous fournir les services requis par votre situation.

Pour vous prévaloir de ce droit, il suffit d'en faire la demande à la personne de votre choix.

LE DROIT D'ÊTRE REPRÉSENTÉ (LSSSS, art. 12)

L'article 12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) prévoit que les droits reconnus à toute personne dans la présente loi peuvent être exercés par un représentant.

Sont présumées être des représentants les personnes suivantes :

- Le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou le tuteur de cet usager;
- Le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur majeur inapte;
- La personne autorisée par un mandat donné par l'utilisateur majeur inapte antérieurement à son inaptitude;
- La personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte. » (art. 12 LSSSS).

Ces personnes présumées être des représentants, ne pourront exercer leurs fonctions que dans certaines circonstances et selon les priorités établies par le Code civil du Québec. En effet, lorsque vous serez apte à exercer vous-même vos droits et capable de le faire, vous les exercerez vous-même et respecterez vos obligations. Par contre, lorsque vous serez incapable d'exercer vos droits ou inapte à le faire, de façon permanente ou temporaire, votre représentant pourra le faire à votre place.

Si vous êtes mineur, vous serez représenté par votre tuteur, généralement le titulaire de l'autorité parentale. Ceux-ci doivent prendre en considération le meilleur intérêt pour vous.

L'accompagnement et la représentation sont donc deux notions bien distinctes où la première **ne permet pas** à l'accompagnateur de vous remplacer alors que dans le cas de la seconde, vous remplacer si vous êtes inapte et/ou incapable est l'objectif premier.

Note : *L'accompagnateur, l'assistant ou le représentant ne doit pas dicter les services ou les traitements requis ni intervenir dans leur application. Il est là pour cueillir des informations ou questionner sur une démarche relativement à un service dispensé par l'établissement ou un professionnel.■*

SPÉCIAL...



« COMITÉ DES RÉSIDENTS »

SAVIEZ-VOUS QUE DANS CHACUN DE NOS CENTRES D'HÉBERGEMENT IL Y A UN COMITÉ DE RÉSIDENTS QUI VEILLE AUX INTÉRÊTS DE SES RÉSIDENTS ?

En effet, **le mandat** du comité des résidents est d'être le gardien des droits des résidents du centre d'hébergement où il siège. Il doit donc veiller à ce que ses résidents soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.

Leur rôle est donc extrêmement important puisque la Loi sur les services de santé et les services sociaux lui a dévolu les trois fonctions suivantes :

- 1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.**
- 2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement.**
- 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant que résident auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.**

De plus, les membres de chaque comité de résidents doivent se désigner un représentant qui siègera au Comité des usagers du Centre de santé et de Services sociaux (CSSS) Haut-Richelieu – Rouville.

Notons également que chaque comité de résidents doit être composé d'au moins trois membres pour un maximum de huit. La majorité de leurs membres doivent être des résidents, mais en cas d'impossibilité, ceux-ci peuvent élire toute autre personne de leur choix (membre de famille, bénévole, personne intéressée) pourvu que cette personne ne soit pas sous curatelle et ne travaille pas pour le CSSS Haut-Richelieu – Rouville ou n'exerce pas sa profession dans une installation exploitée par ledit CSSS.

Les membres de ces comités ont un mandat de trois ans qui est renouvelable. D'ailleurs au printemps dernier, tous les comités de résidents ont procédé à l'élection de leurs membres. Aussi, nous souhaitons profiter de cette édition du journal pour vous les présenter et les remercier pour leur excellent travail (voir pages suivantes).

En tout temps vous pouvez aller les voir si vous croyez que vos droits ne sont pas respectés, si vous êtes satisfaits ou insatisfaits des services obtenus ou pour obtenir des informations. Ils se feront un plaisir de vous aider.

COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE-LAFRANCE



À l'arrière : Michelle Fournier, résidente; Micheline Dufour, personne-ressource du comité des résidents du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance; Gisèle Barsalou, résidente.

À l'avant : Hélène Beaudry, résidente; Marie-Andrée Dion, présidente, résidente; Jean-Claude Séguin, résident.

Absent sur la photo : Jasmin Fréchette, membre de famille.

Pour rejoindre le comité :

150, boulevard Saint-Luc
Saint-Jean-sur-Richelieu, (Québec) J3A 1G2
450 359-5555, poste 8781

COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT GEORGES-PHANEUF

À l'arrière : Lorraine Boudreau, présidente, membre de famille; Gilles Lefrançois, membre de famille; Fernande Grenier, membre de famille; Jean-Pierre Daneau, membre de famille.

À l'avant : Jeannine Lapierre, résidente.

Pour rejoindre le comité :

230, Jacques-Cartier Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu, (Québec) J3B 6T4
450 346-1133, poste 8641
comitedesresidentsCGP@rrsss16.gouv.qc.ca



COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT



À l'arrière : Hélène Larose, membre de famille; Francine Mongeau, membre de famille; Carole Laflamme, membre de famille; Micheline Dufour, personne-ressource du comité des résidents du Centre d'hébergement Champagnat.

À l'avant : Ginette Pelletier, résidente; Mathias Lefebvre, résident; Céline Daneault, résidente.

Absente sur la photo : Jeanne Gaouette, résidente.

Pour rejoindre le comité :

370, 5^e Avenue
Saint-Jean-sur-Richelieu, (Québec) J2X 1V1
450 347-3769, poste 4753
comitedesresidentsChampagnat@rrsss16.gouv.qc.ca

LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME...

comiteusagers.cssshrr@rrsss16.gouv.qc.ca

Numéro 4 / Septembre 2012

À l'arrière : Martin Bernard, membre de famille; Pierrette Viens, membre de famille; Gilles Côté, personne-ressource du comité des résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix; Blanche Beaulieu, membre de famille.

À l'avant : André Savoie, président, résident.

Absents sur la photo : Robert Larivière, résident; Stella Masseur, personne intéressée.

Pour rejoindre le comité :

300, du Dr Poulin

Marieville, (Québec) J3M 1L7

450 460-4475, poste 8178

comitedesresidentsSte-Croix@rrsss16.gouv.qc.ca



La personne-ressource est présente les lundis de 7 h 45 à 12 h 15.

COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-JOSEPH



À l'arrière : Louise Blain, membre de famille; Fernande Sorel, présidente, résidente; Gilles Côté, personne-ressource du comité des résidents du Centre d'hébergement Saint-Joseph.

À l'avant : Jean-Paul Bellemare, résident; Ann Conway, résidente.

Absentes sur la photo : Jeannette Ballaby, résidente; Yolande Oligny, résidente.

Pour rejoindre le comité :

100, Martel

Chambly, (Québec) J3L 1V3

450 658-6271, poste 8022

La personne-ressource est présente les mardis de 7 h 45 à 12 h 15.

COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT VAL-JOLI



Comité des résidents
Centre d'hébergement Val-Joli

Il n'y a pas de comité de résidents à ce centre d'hébergement pour le moment.

Une assemblée générale élective sera tenue le **mardi, 2 octobre 2012 à 19 h** afin de reconstituer ce comité.

Toutes les personnes intéressées à en faire partie sont invitées à se présenter à l'assemblée élective qui aura lieu au salon des résidents du Centre d'hébergement Val-Joli.

Pour rejoindre le comité :

1425, Notre-Dame

Saint-Césaire, (Québec) J0L 1T0

450 469-3194, poste 4956

SEMAINE DES DROITS DES USAGERS

HORAIRE DES ACTIVITÉS DE LA SEMAINE

Date	Heure	Activité	Lieu
Samedi 29 septembre	De 9 h À 11 h 30	DÉJEUNER-CONFÉRENCE « AÎNÉ-AVISÉ CONTRE L'ABUS ET LA FRAUDE » ET LANCEMENT DU SITE WEB DU COMITÉ DES USAGERS <i>Billet obligatoire remis gratuitement et donnant droit à un rabais de 5 \$ sur le déjeuner. Communiquez avec nous! <u>Les places sont limitées.</u></i>	Restaurant Les glaces 665, 1 ^{ère} rue Saint-Jean-sur-Richelieu (Secteur Iberville)
	14 h 00	LES DROITS, C'EST TON HISTOIRE! Activité sur les droits en collaboration avec madame Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CSSS Haut-Richelieu - Rouville	Centre d'hébergement Sainte-Croix 300, du Dr Poulin à Marieville
Dimanche 30 septembre	12 h	BBQ (<i>réservé aux résidents et leur famille</i>)	Centre d'hébergement Saint-Joseph 100, Martel à Chambly
	14 h 30	PIÈCE DE THÉÂTRE : LES DROITS DES USAGERS, C'EST L'AFFAIRE DE TOUS. Durée : 30 minutes	Centre d'hébergement Georges-Phaneuf 230, Jacques-Cartier Nord Saint-Jean-sur-Richelieu
Lundi 1 ^{er} octobre	De 7 h 30 À 11 h	KIOSQUE D'INFORMATION	CLSC de la Vallée-des-Forts 978, Boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu
	19 h	LA ROUE CHANCEUSE SUR LES DROITS Activité sur les droits en collaboration avec madame Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CSSS Haut-Richelieu - Rouville. <i>Prix de participation d'une valeur totale de 400 \$.</i>	Centre Léodore Ryan 10, rue Ste-Marie Lacolle
Mardi 2 octobre	De 7 h 30 À 11 h	KIOSQUE D'INFORMATION	CLSC de Saint-Césaire 1394, Notre-Dame Saint-césaire
	De 13 h À 16 h	KIOSQUE D'INFORMATION	Hôpital du Haut-Richelieu 920, Boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu
	19 h	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ÉLECTIVE Reconstitution du Comité des résidents du Centre d'hébergement Val-Joli. <i>Les personnes intéressées à poser leur candidature sont invitées à se présenter à l'assemblée.</i>	Centre d'hébergement Val-Joli 1425, Notre-Dame Saint-Césaire
Mercredi 3 octobre	De 7 h 30 À 11 h	KIOSQUE D'INFORMATION	CLSC du Richelieu 300, chemin de Marieville Richelieu
	19 h	ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE ET ÉLECTION DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS. <i>Valérie La Haie accompagnée de son piano viendra vous divertir tout au long de la soirée.</i>	Gymnase du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance 150, Boul. Saint-Luc Saint-Jean-sur-Richelieu