LE COMITÉ DES USAGERS

DU CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX HAUT-RICHELIEU – ROUVILLE

VOUS INFORME…

Numéro 5 Janvier 2013

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@rrsss16.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.

PROCHAINE PARUTION :

***AVRIL* 2013**

Le mot de la présidente

POUR ÊTRE PLUS PRÈS DE VOUS!

Chers usagers,

La deuxième édition (28 septembre au 4 octobre 2012) de la semaine des droits des usagers du réseau de la santé fut sans conteste une réussite. En effet, vous avez été plus de 300 à venir nous rencontrer à l'une de nos nombreuses activités ou encore à l'un de nos kiosques d'information.

Les activités qui ont été mises de l'avant durant cette semaine pour faire la promotion de vos droits ont été des plus appréciées. De plus, nous en avons profité pour procéder au lancement de notre site WEB.

Ce site WEB se veut une source importante d'informations, tant sur vos droits en tant qu'usager du système de santé que sur le Comité des usagers et les comités de résidents. C'est également une façon d'être encore plus près de vous et à l'écoute de vos préoccupations.

Vous êtes invités à vous joindre à notre liste d'envoi pour vous abonner à votre journal « Le Comité des usagers vous infome… », participer à nos évaluations concernant votre degré de satisfaction et recevoir nos infolettres.

De plus, pour être encore plus près de vous et à l'écoute de vos préoccupations, je me joins aux membres du Comité des usagers pour vous inviter à venir échanger avec nous sur Facebook.

En terminant, j'aimerais profiter de cette tribune pour vous remercier, chers usagers, de votre confiance et de me permettre de continuer à veiller à vos intérêts pour un deuxième mandat de trois ans. ■

Mme Micheline Stjagow Lapointe,
présidente du Comité des usagers

VISITEZ NOTRE NOUVEAU SITE WEB AU

www.comitedesusagers-hrr.com

Suivez-nous sur facebook

via notre site WEB

LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME…

Numéro 5 / Janvier 2013

Courriel : Comiteusagers.cssshrr@rrsss16.gouv.qc.ca
Site WEB : www.comitedesusagers-hrr.com

LES MEMBRES QUI CONSTITUENT VOTRE COMITÉ DES USAGERS

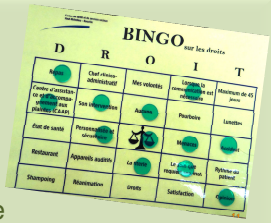
Le 3 octobre dernier, dans le cadre de l'assemblée générale annuelle du Comité des usagers, s'est tenue l'élection des membres de votre Comité des usagers. À cette occasion, vingt-cinq usagers – dont les neuf membres du comité présents – ont exercé leur droit de vote et ont élu cinq candidats parmi les dix qui se sont présentés. Il nous fait donc plaisir de vous présenter les nouveaux membres qui forment votre Comité des usagers. *Pour connaître les détails, visitez notre site WEB au www.comitedesusagers-hrr.com.*

En notre qualité de membres élus, de représentants désignés ou de membre coopté nous nous engageons à continuer de défendre vos droits et à promouvoir l'amélioration de la qualité des services de votre établissement durant les trois prochaines années et nous serons toujours à l'écoute de vos préoccupations, alors n'hésitez pas à venir nous voir en cas de besoin.

À l'arrière : *Gilles Lefrançois, représentant du comité des résidents de Georges-Phaneuf; André Beauchamp, représentant de la clientèle obèse et handicapée; Georges Guindon, représentant de la clientèle de Marieville et du secteur nord; Pierre Desforges, représentant du comité des résidents de Champagnat;*
Au centre : *Nicole Paquette, représentante du comité des résidents de Val-Joli; Sylvie Brodeur, représentante de la clientèle jeunesse; Huguette Hébert, représentante de la clientèle de Lacolle; Anic Barré, personne-ressource du Comité des usagers; Jacques Gravel, représentant des aidants naturels; Micheline Stjagow Lapointe, présidente, représentante des personnes handicapées, soins à domicile et personnes en perte d'autonomie.*
À l'avant : *André Savoie, représentant du comité des résidents de Sainte-Croix; Marie-Andrée Dion, représentante du comité des résidents de Gertrude-Lafrance; Fernande Sorel, représentante du comité des résidents de Saint-Joseph.*

ACTIVITÉS À VENIR …

DANS LES CENTRES D'HÉBERGEMENT



Encore cette année, les comités de résidents, en collaboration avec madame Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, organisent une activité dans le but de faire la promotion des droits.

Un **BINGO SUR LES DROITS** a été privilégié afin d'offrir aux résidents et à leurs proches une occasion de parfaire leurs connaissances tout en s'amusant.

Au moment d'écrire ces lignes, l'activité a déjà eu lieu au Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance. Pour les autres centres d'hébergement, la date de l'activité reste à déterminer ou aura lieu aux dates suivantes :

- **Val-Joli** 1425, Notre-Dame, Saint-Césaire : **Samedi, 19 janvier 2013 à 14 h**
- **Champagnat** 370, 5e Avenue, Saint-Jean-sur-Richelieu : **Vendredi, 25 janvier 2013 à 14 h 30**
- **Georges-Phaneuf** 230, Jacques-Cartier Nord, Saint-Jean-sur-Richelieu : **Jeudi, 31 janvier 2013 à 14 h 15**
- **Saint-Joseph** 100, rue Martel, Chambly : **À déterminer**
- **Sainte-Croix** 300, du Dr Poulin, Marieville : **À déterminer**

BIENVENUE À TOUS!

Les dates et tous les détails seront affichés dans votre installation.

LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME…

Numéro 5 / Janvier 2013

Courriel : Comiteusagers.cssshrr@rrsss16.gouv.qc.ca
Site WEB : www.comitedesusagers-hrr.com

C'EST VOTRE DROIT!

En tant qu'usager, **vous avez le droit** DE CHOISIR VOTRE PROFESSIONNEL OU VOTRE ÉTABLISSEMENT.

Vous avez le droit de choisir le professionnel qui vous offrira les services et de choisir l'établissement duquel vous souhaitez recevoir des services de santé ou des services sociaux

DROIT AU PROFESSIONNEL DE VOTRE CHOIX.

La Loi sur les services de santé et des services sociaux (LSSSS) prévoit que vous pouvez choisir le professionnel qui vous offrira les services que requiert votre état. Cependant, dans certaines circonstances, le professionnel peut accepter ou refuser de vous traiter sauf en cas d'urgence.

En effet, un professionnel ne peut refuser de vous soigner si votre vie est en danger, car le droit de recevoir des soins en cas d'urgence a préséance sur celui de la liberté du professionnel de refuser de vous soigner.

De plus, ce droit n'est pas abslu et dans certains cas peut être limité puisqu'il faut tenir compte non seulement du nombre limité de professionnels en regard de chacun des secteurs de services offert par le CSSS Haut-Richelieu – Rouville mais également des ressources financières, humaines et matérielles dont il dispose.

Il est donc possible que dans certains secteurs de services – par exemple, cardiologie, neurologie, orthopédie, etc. – il n'y ait qu'un seul médecin qui travaille pour le CSSS Haut-Richelieu – Rouville. Dans ce cas, vous n'aurez pas le droit au professionnel de votre choix, puisque les ressources disponibles y sont limitées.

DROIT À L'ÉTABLISSEMENT DE VOTRE CHOIX.

La LSSSS vous donne également le droit de choisir l'établissement où vous désirez recevoir des services de santé ou des services sociaux. À cet égard, vous n'avez cependant pas le choix du CLSC, puisque la mission d'un centre local de services communautaires (CLSC) est d'offrir en première ligne des services de santé et des services sociaux courants, de nature préventives ou curative, de réadaptation ou de réinsertion, à la population du territoire qu'il dessert.

Encore là, ce droit peut être limité puisqu'il faut tenir compte des secteurs de services offerts par le CSSS Haut-Richelieu – Rouville. En effet, dans son offre de service, celui-ci doit tenir compte des ressources dont il dispose, de vos besoins et des besoins des autres usagers.

Dans la mesure du possible, l'établissement vous accomodera de la manière la plus adéquate qui puisse être. Cependant, vous ne pourrez, par exemple, exiger des traitements ou une intervention à telle date, telle heure et à tel endroit. Il y a toute une panoplie de règles administratives à respecter et il faut considérer que le système de santé est accessible à tous certes, mais selon des modalités très précises.■

Tiré du site internet du RPCU et de la Loi sur les services de santé et des services sociaux (LSSSS), article 6 et 13

BINGO SUR LES DROITS AU CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE-LAFRANCE

Le 18 novembre dernier, le comité des résidents du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance a cassé la glace en offrant à ses résidents et à leur famille une nouvelle activité afin de faire la promotion des droits. Trente-et-un (31) résidents et membres de famille sont venus jouer au Bingo sur les droits. Cette activité annuelle a été très appréciée des participants qui, en plus de s'amuser tout en apprenant, se sont mérités des prix de participation, gracieuseté de leur comité des résidents. *Pour des photos de l'activité, visitez notre site WEB au www.comitedesusagers-hrr.com*

LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME…

Numéro 5 / Janvier 2013

Courriel : Comiteusagers.cssshrr@rrsss16.gouv.qc.ca
Site WEB : www.comitedesusagers-hrr.com

ENTREVUE AVEC…

MADAME CHRISTINE LESSARD, DIRECTRICE GÉNÉRALE DU CSSS HAUT-RICHELIEU – ROUVILLE

Qui est Christine Lessard?
Je suis née à Sherbrooke, au sein d'une famille de cinq enfants et c'est également à cet endroit que j'ai principalement fait mes études en soins infirmiers. Par la suite, mon travail m'a amené dans la région des Laurentides où j'y ai travaillé plusieurs années tout en poursuivant mes études universitaires en gestion. Aujourd'hui, après un passage de quelques années au CHUS, je suis très heureuse d'être au CSSS Haut-Richelieu – Rouville depuis décembre 2008.

Au sein du CSSS, quel est votre rôle?
Comme directrice générale, je suis sous l'autorité du conseil d'administration et je m'assure de l'administration et du bon fonctionnement du CSSS.

Comme directrice générale, quel est votre principal défi?
Je suis très centrée sur les besoins de la clientèle. Ma philosophie c'est le client d'abord. C'est sûr qu'il faut travailler très, très fort autour de la qualité et de la sécurité des soins. Ça c'est un défi important de tous les jours.

Dans le cadre de vos fonctions, qu'est-ce qui vous plait le plus et qu'est-ce qui vous déplait?
Ce qui me plait beaucoup dans mes fonctions, c'est de pouvoir travailler, en équipe, à bâtir des projets qui auront un impact positif sur la qualité des services à la population en nous permettant d'offrir une plus grande accessibilité et une meilleurs continuité dans ces derniers. Étant une femme d'action, rien ne me déplaît vraiment. Chaque journée est différente et le quotidien de la gestion est passionnant puisque les défis sont toujours nombreux et variés.

Dans le cadre de vos fonctions, quelles problématiques avez-vous rencontrées?
Il y en a de toutes sortes, mais gérer avec peu de ressources exige de faire preuve de beaucoup de souplesse et d'innovation dans nos choix, ce qui n'est pas toujours facile.

Qu'en est-il de vos plus belles réalisations?
Je pense que les belles réalisations se reflètent dans les petites choses que l'on fait au quotidien et qui nous permettent d'aller plus loin.

Au niveau plus personnel, de voir mon fils se développer comme adulte en conservant les valeurs qu'on lui a transmises est quelque chose de très important pour moi.

Êtes-vous différente dans votre vie professionnelle et votre vie privée?
Pas vraiment. Je suis très passionnée, tout m'intéresse. Je suis très curieuse et j'ai toujours plein de projets en tête, tant au bureau qu'à la maison.

Quelles sont vos principales préoccupations?
Mes principales préoccupations tournent véritablement autour de l'usager et de ses besoins. La qualité et la sécurité des services sont des préoccupations primordiales pour moi et ce que je souhaite, c'est que nos patients aient une expérience positive des services que nous offrons. Tout n'est pas toujours parfait, mais il est important d'apprendre des insatisfactions reçues afin de pouvoir continuer à nous améliorer de façon continue.

Dans la vie, qu'est-ce qui vous passionne?
Beaucoup de choses… J'aime voyager, lire et jardiner. J'ai également une très grande passion pour la cuisine et j'adore recevoir ma famille et mes amis autour d'un bon repas. J'aime aussi beaucoup les animaux et j'ai deux chiens Labrador de 5 ans.

Avez-vous le temps de pratiquer un sport ou un loisir?
Depuis plusieurs mois déjà, je me suis mise à la marche tous les jours. C'est la première chose que je fais chaque matin.

En terminant, si vous aviez un message à transmettre à nos usagers, quel serait-il?
N'hésiter à faire appel aux ressources du CSSS en cas de besoin et à nous faire part de vos insatisfactions lorsqu'il s'en présente. Comme je le mentionnais plus tôt, ça nous permet d'améliorer la qualité des soins et services que nous offrons et la façon dont nous les offrons. Pour nous, vous êtes au cœur de nos actions et vous êtes véritablement un membre à part entière de l'équipe de soins. Vos préoccupations sont donc très importantes puisque notre raison d'être c'est le service à nos usagers. ■

POUR L'ENTREVUE INTÉGRALE, VISITEZ NOTRE SITE WEB AU : www.comitedesusagers-hrr.com