

### 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.cssshr16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comiteusagers.cssshr16@ssss.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



## ENCORE BEAUCOUP DE TRAVAIL ACCOMPLI CETTE ANNÉE

Chers usagers,

J'ai le plaisir de partager avec vous quelques dossiers qui ont été travaillés cette année par les membres du Comité des usagers.

Parmi ceux-ci, notons notre demande quant à la réduction du temps d'attente au département d'orthopédie. À cet effet, nous vous invitons à répondre et à nous retourner le sondage que vous trouverez à la dernière page de ce journal.

Nous avons également demandé que des correctifs soient apportés à la nouvelle salle de toilette située au 1<sup>er</sup> étage de l'Hôpital du Haut-Richelieu (corridor de la médecine nucléaire), afin de la rendre accessible à la clientèle à mobilité réduite.

De plus, nous avons formé quatre comités de travail qui ont travaillé sur les dossiers suivants : les services « hors région », la politique alimentai-

re versus les menus, les soins à domicile et les appels reçus.

En effet, cette année, vous avez été plus de soixante-cinq à communiquer avec nous pour nous faire part de vos préoccupations, soit pour être accompagné dans vos démarches ou simplement pour avoir de l'information sur vos droits ou sur le Comité des usagers. Bien que certains dossiers soient encore en suivi, plusieurs ont été réglés à la satisfaction de tous.

Je profite de cette tribune pour vous remercier, chers usagers, de votre confiance et vous encourage à continuer de nous téléphoner, car vous êtes nos yeux et nos oreilles et c'est grâce à vous que nous pourrions contribuer à améliorer la qualité des services de notre CSSS. ■

Mme Micheline Stjagow Lapointe,  
présidente du Comité des usagers



## À SURVEILLER...

- ❖ **Sondage** : Répondez à notre question sondage à la dernière page de ce journal et retournez-nous votre réponse.
- ❖ **Site WEB** : Visitez notre site WEB au [www.comitedesusagers-hrr.com](http://www.comitedesusagers-hrr.com) et rejoignez-nous sur Facebook.
- ❖ **Rapport annuel 2012-2013** : Bientôt disponible sur notre site WEB.

PROCHAINE PARUTION :



SEPTEMBRE 2013



## ACTIVITÉS À VENIR ...

### DANS LES CENTRES D'HÉBERGEMENT

#### « Assemblée générale annuelle des comités de résidents »

Au cours des prochaines semaines, chaque comité des résidents tiendra son assemblée générale annuelle. À cette occasion, ils vous présenteront le travail accompli durant la dernière année. De plus, vous pourrez échanger sur vos préoccupations et sur des améliorations à apporter dans votre centre d'hébergement.

L'assemblée générale annuelle des comités de résidents se tiendra aux dates suivantes :

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| ❖ <b>Gertrude-Lafrance</b> 150, boul. Saint-Luc, Saint-Jean-sur-Richelieu      | <b>Mercredi, 24 avril 2013</b>        |
| ❖ <b>Champagnat</b> 370, 5 <sup>e</sup> Avenue, Saint-Jean-sur-Richelieu :     | <b>Jeudi, 25 avril 2013 à 14 h 30</b> |
| ❖ <b>Saint-Joseph</b> 100, rue Martel, Chambly :                               | <b>Mardi, 7 mai 2013 à 18 h</b>       |
| ❖ <b>Val-Joli</b> 1425, Notre-Dame, Saint-Césaire :                            | <b>Jeudi, 9 mai 2013 à 16 h 30</b>    |
| ❖ <b>Sainte-Croix</b> 300, du Dr Poulin, Marieville :                          | <b>Mardi, 28 mai 2013 à 19 h</b>      |
| ❖ <b>Georges-Phaneuf</b> 230, Jacques-Cartier Nord, Saint-Jean-sur-Richelieu : | <b>Mardi, 4 juin 2013 à 14 h</b>      |

Bien qu'il n'y ait pas d'élection prévue, vous pouvez, si le cœur vous en dit, vous joindre à l'un de ces comités pour prendre une part active dans la défense des droits des résidents. Pour ce faire, nous vous invitons à vous rendre à l'assemblée générale où vous souhaitez vous impliquer et ainsi faire part de votre intérêt aux membres du comité des résidents du Centre d'hébergement qui vous intéresse.

Les comités étant formés d'au moins trois (3) membres et d'un maximum de huit (8) membres, plusieurs postes peuvent encore être comblés.

**NOUS VOUS ATTENDONS EN GRAND NOMBRE.**

*Tous les détails seront affichés dans votre installation.*



#### « Rencontre avec les résidents et les familles »

Depuis l'an dernier, la direction du CSSS Haut-Richelieu – Rouville, organise des rencontres avec les résidents et leurs familles afin de connaître leurs satisfactions et insatisfactions en regard des services obtenus de l'établissement et ainsi améliorer la qualité des services du centre d'hébergement. Vous êtes donc invités à assister à cette rencontre et partager, avec nous, les points ou situations à corriger.

Au moment d'écrire ces lignes, les centres d'hébergement Georges-Phaneuf et Sainte-Croix ont déjà eu ces rencontres. Pour les autres centres d'hébergement, la rencontre a lieu aux dates suivantes :

- |   |  |
|---|--|
| <b>Champagnat</b> 370, 5 <sup>e</sup> Avenue, Saint-Jean-sur-Richelieu :  | <b>Jeudi, 4 avril 2013 à 14 h 30 et 19 h</b> |
| <b>Val-Joli</b> 1425, Notre-Dame, Saint-Césaire :                         | <b>Jeudi, 9 mai 2013 à 14 h 30</b>           |
| <b>Gertrude-Lafrance</b> 150, boul. Saint-Luc, Saint-Jean-sur-Richelieu : | <b>Jeudi, 23 mai 2013 à 14 h 30 et 19 h</b>  |
| <b>Saint-Joseph</b> 100, rue Martel, Chambly :                            | <b>Mercredi, 12 juin 2013 à 14 h 30</b>      |

**Votre opinion est importante... pour votre bien-être ou celui de votre proche.**

**BIENVENUE À TOUS!**

## **C'EST VOTRE DROIT!**

En tant qu'usager, **vous avez le droit** L'INVOLABILITÉ DE VOTRE PERSONNE .

Mais qu'est-ce que l'inviolabilité de votre personne?

En fait, **c'est le droit que vous avez**, pour chacune des interventions que vous recevez (visite chez le médecin, à l'urgence, hospitalisation, etc.), **d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité.**

Par conséquent, **le personnel doit** :

- Être disponible et empressé de vous accueillir ou de vous prêter assistance et il doit le faire avec courtoisie, civilité, politesse et respect.
- S'identifier en tout temps, par son nom et sa fonction, préciser le but de sa visite et prendre le temps d'expliquer la nature des gestes qu'il s'apprête à poser.
- Vous parler respectueusement dans un langage clair, accessible et à votre portée.
- S'adresser à vous par votre nom en privilégiant le vouvoiement. Le personnel ne devrait pas employer un langage familier ou infantilisant.
- Respecter votre pudeur et votre dignité tout en faisant preuve de réserve et de délicatesse. Par ailleurs, vous avez le droit de recevoir des soins d'hygiène par une personne du sexe de votre choix dans la mesure du possible, en tenant compte des ressources disponibles de l'établissement.
- Vous encourager à maintenir votre autonomie dans vos activités de la vie quotidienne (vous laver, manger, marcher, vous habiller, etc.) et vous aider au besoin.
- Faire preuve de souplesse pour respecter le plus possible vos habitudes de vie en tenant compte des droits de chacun.
- Élaborer et appliquer, avec vous et le cas échéant vos proches, un plan d'intervention ou de services qui favorise l'actualisation et le développement de vos capacités.
- Respecter le plus possible votre rythme en fonction de vos incapacités ou de vos déficiences.
- S'assurer d'obtenir votre consentement libre et éclairé avant de vous donner un soin, quelle qu'en soit la nature. Qu'il s'agisse d'examen, de prélè-

vements, de traitements ou de toute autre intervention, on ne peut vous donner un soin sans que vous y ayez d'abord consenti, sauf en cas d'urgence. En effet, dans ce cas, le consentement aux soins médicaux n'est pas nécessaire lorsque votre vie est en danger ou votre intégrité menacée et que votre consentement ne peut être obtenu en temps utile.

- Respecter votre refus de consentir aux soins, même si votre choix peut sembler déraisonnable. Le personnel (infirmier, médecin ou autre) doit cependant s'être assuré que vous avez bien compris les différentes options proposées ainsi que les risques et les conséquences.
- En tout temps, le personnel doit s'annoncer avant d'entrer dans votre chambre, soit en frappant à la porte, soit en vous signifiant sa présence.

En aucun cas, vous ne pouvez faire l'objet de représailles, de contrainte et de discrimination à l'égard de votre race, de votre couleur, de votre sexe, de votre âge, de votre religion, de votre handicap, de votre orientation sexuelle, etc.

**EN RETOUR VOUS AVEZ LA RESPONSABILITÉ DE :**

- Respecter les règles de politesse élémentaire à l'égard du personnel, les droits de la personne et les règles de l'établissement.
- Conserver le plus longtemps possible votre autonomie en accomplissant, selon vos capacités, les activités de la vie quotidienne et domestique telles que manger, vous habiller, vous laver, vous raser, marcher, etc.
- Participer activement aux interventions ou activités qui vous concernent.
- Prendre les décisions éclairées au sujet de vos soins de santé. ■

**Vous pouvez consulter le code d'éthique de l'établissement au :**

<http://www.santemonteregie.qc.ca/depot/document/1233/code-ethique.pdf>

# LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME...

Numéro 6 / Avril 2013

Courriel : [Comiteusagers.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:Comiteusagers.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca)

Site WEB : [www.comitedesusagers-hrr.com](http://www.comitedesusagers-hrr.com)

## Sondage

Êtes-vous satisfaits des changements apportés au département d'orthopédie (heure de rendez-vous, temps d'attente, etc.)?

- Très satisfait, au-delà de mes attentes
- Satisfait, répond à mes attentes
- Peu satisfait, répond à peu de mes attentes
- Insatisfait, ne répond pas à mes attentes

**Votre opinion est importante pour nous. Vous êtes nos yeux et nos oreilles : aidez-nous à améliorer la qualité des services en complétant le petit sondage et en le faisant parvenir au bureau du Comité des usagers situé au CLSC de la Vallée-des-Forts (voir adresse sur la page titre). Vous pouvez également nous faire parvenir tout autre commentaire.**

Merci 

En quoi les changements apportés sont-ils satisfaisants ou insatisfaisants? *Utilisez une autre feuille si nécessaire.*

---

---

---

---

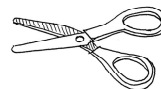
---

---

---

---

**SOYEZ ASSURÉS QUE TOUS VOS COMMENTAIRES  
DEMEURERONT STRICTEMENT CONFIDENTIELS ET ANONYMES.**



## Saviez-vous que

Le Service de sécurité incendie offre aux personnes à mobilité réduite la possibilité de s'inscrire à un registre informatisé permettant de fournir aux intervenants d'urgence des informations privilégiées concernant les personnes nécessitant une attention particulière et d'intervenir efficacement en fonction de la situation ?

Ce service gratuit est offert dans la plupart des municipalités du territoire du CSSS Haut-Richelieu – Rouville et s'adresse principalement aux personnes handicapées et à mobilité réduite qui ont besoin d'assistance pour quitter un bâtiment et se réfugier dans une zone sécuritaire en cas d'urgence.

Pour vous inscrire à ce registre, vous devez compléter le formulaire disponible auprès du Service de sécurité incendie de votre municipalité.

**Si vous êtes une personne en perte d'autonomie, à mobilité réduite, avec un problème auditif, visuel ou moteur, si vous avez une déficience intellectuelle, un problème cognitif (Alzheimer), une maladie chronique ou un problème de santé mentale, inscrivez-vous ! Ce service pourrait vous sauver la vie en cas de sinistre.** L'information contenue au registre est strictement confidentielle.

Prendre note que les municipalités de Marieville, Sainte-Angèle-de-Monnoir, Rougemont et Saint-Césaire n'offrent pas ce service mais offrent un ou d'autres services 911.

## ATTENTION!

**Veillez prendre  
note de la nouvelle  
adresse courriel du  
Comité des  
usagers :**

**[comiteusagers.cssshrr](mailto:comiteusagers.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca)**

**[16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:16@ssss.gouv.qc.ca)**