COMITÉ des USAGERS

LE COMITÉ DES USAGERS

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

VOUS INFORME...

Numéro 12 Avril 2015

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

info@comitedesusagers-hrr.com

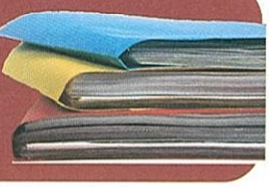
NOTRE MANDAT

- **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 :

***SEPTEMBRE* 2015**

DOSSIERS DU COMITÉ DES USAGERS:



Le Comité des usagers a formé plusieurs comités de travail en fonction des préoccupations des membres. Voici un bref aperçu du travail effectué dans quelques-uns de ces comités :

COMITÉ MALTRAITANCE :

Le Comité des usagers s'est penché sur la question de la maltraitance après avoir constaté que ce fléau existait partout, même dans notre système de santé. Mais **qu'est-ce que la maltraitance?** Selon l'Organisation mondiale de la Santé, il y a maltraitance lorsqu'un **geste singulier ou répétitif** ou une **absence d'action appropriée** se produit dans une **relation** où il devrait y avoir de la **confiance** et que cela **cause du tort ou de la détresse** chez la personne aînée. Cependant, il ne faut pas confondre maltraitance et négligence.

Y a-t-il maltraitance ou négligence lorsque l'on tarde à changer la culotte d'incontinence d'un usager? Le Comité des usagers a fait le test. Pour en connaître le résultat, ne manquez pas notre prochaine édition. À SUIVRE...

♦♦♦♦♦♦♦♦

COMITÉ JEUNESSE :

Suite à l'élaboration d'un SLAM sur les droits en collaboration avec des élèves du PEI – secondaire 2 et 4 de la Polyvalente Chanoine Armand-Racicot, le comité jeunesse poursuit son objectif de faire connaître le Comité des usagers à la clientèle jeunesse. Pour se faire, ce comité ira rencontrer les jeunes dans les écoles secondaires du territoire afin de leur présenter le SLAM et échanger avec eux sur leurs préoccupations. Une première école sera visitée dès avril. Les autres écoles le seront à partir de septembre prochain.

♦♦♦♦♦♦♦♦

COMITÉ SOINS À DOMICILE:

Le Comité des usagers est préoccupé par le temps d'attente d'un usager aux soins à domicile ainsi que par la qualité de certains services offerts à domicile. Le comité de travail est à mettre en place un questionnaire d'évaluation de la satisfaction afin de mieux orienter ses actions. **À suivre.**

SUITE À LA PAGE SUIVANTE

LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME...

Numéro 12 / Avril 2015

Courriel : info@comitedesusagers-hrr.com
Site web : www.comitedesusagers-hrr.com

DOSSIERS

DU COMITÉ DES USAGERS (SUITE) :

COMITÉ SERVICES EN RÉGION:

Ce comité de travail a vu le jour, car le Comité des usagers était très préoccupé de constater que la majorité des services offerts par le CSSS Haut-Richelieu – Rouville était concentré dans la municipalité de Saint-Jean-sur-Richelieu.

À l'automne dernier, le comité « services en région » a effectué un sondage de satisfaction de la clientèle en regard à l'existence et à la proximité des services. Les résultats sont maintenant disponibles sur la page web du Comité des usagers : http://comitedesusagers-hrr.com/evaluation-de-la-satisfaction-de-la-clientele/resultats-des-sondages/ . Suite à ces résultats, le comité de travail est à regarder la possibilité de pousser son investigation encore plus loin. **À suivre.**

♦♦♦♦♦♦♦♦

Un **COMITÉ ALIMENTATION** a également été formé en regard à l'alimentation dans nos centres d'hébergement et à l'Hôpital. Beaucoup de travail reste à faire, mais ensemble nous pourrons améliorer la qualité des services de notre CSSS. ■

À SURVEILLER ...

- **ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ÉLECTIVE POUR LA RECONSTITUTION DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT GEORGES-PHANEUF : Bientôt : surveillez les affiches dans le centre d'hébergement ainsi que sur notre site web.**
- **Assemblée générale et élection des membres des comités de résidents :** surveillez les dates dans votre centre d'hébergement et sur notre site web.
- **Nouvelle question éclair sur notre site web. Répondez en grand nombre.** www.comitedesusagers-hrr.com

AMENDEMENT DU PROJET DE LOI 10

CONCERNANT LE COMITÉ DES USAGERS ET LES COMITÉS DE RÉSIDENTS :

Malgré l'adoption du projet de loi 10, votre Comité des usagers et les comités de résidents afférents continueront d'exister et de défendre vos droits, et ce, sous la responsabilité du comité des usagers du centre intégré de santé et de services sociaux.

Nous tenterons de vous informer des détails sur notre site web ou sur Facebook.

LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME...

Courriel : info@comitedesusagers-hrr.com
Site web : www.comitedesusagers-hrr.com

Numéro 12 / Avril 2015

C'EST VOTRE DROIT!

En tant qu'usager, **vous avez le droit** **À DES SERVICES EN LANGUE ANGLAISE .**

Si vous êtes anglophone, vous avez le droit de recevoir des services en langue anglaise, en tenant compte des ressources disponibles et selon le programme d'accès gouvernemental établi en collaboration avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie.

En effet, la loi prévoit que pour qu'un usager puisse recevoir un service de langue anglaise, un programme d'accès doit exister.

Selon le programme d'accès aux services de santé et de services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de la Montérégie, il est énoncé qu'en 2006 la proportion de la population anglophone sur le territoire du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville était de 4.1%.

Ainsi, **les services inclus au programme d'accès** pour lesquels le Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville offre des services en anglais sont :

CLSC de la Vallée-des-Forts et CLSC du Richelieu

- L'accueil social,
- Les services sociaux adultes
- Les services sociaux jeunesse

Centre d'hébergement Sainte-Croix

- La Réadaptation fonctionnelle intensive
- Le Centre de jour

Service régional Info-Santé Info-Social 8-1-1

- Info-santé
- Info-social

Pour plus d'informations, consultez les sites internet suivants :
Ministère de la Santé et des Services sociaux :
http://www.msss.gouv.qc.ca/ministere/saslacc/index.php?expression_anglaise

CSSS Haut-Richelieu – Rouville :
http://www.santemonteregie.qc.ca/haut-richelieu-rouville/services/hrr.fr.html#.U7wVAnlOVp8 ■

Tiré de la Loi sur les services de santé et des services sociaux (LSSSS), Article15 et du programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de la Montérégie 2011-2014

PROGRAMME DE RÉPIT-DÉPANNAGE OU CENTRE D'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

Le programme de répit-dépannage ou encore centre d'hébergement temporaire est un programme ponctuel mis sur pied régionalement afin de contribuer au maintien à domicile. Un usager hospitalisé ou recevant des soins à domicile peut demander à être hébergé de manière temporaire afin de fournir un moment de répit aux proches aidants.

Le CLSC collabore en évaluant les besoins des usagers et en acheminant les demandes aux centres d'hébergement qui ont des lits de répit disponibles.

Le CSSS Haut-Richelieu – Rouville offre, en collaboration avec des organismes communautaires de la région des périodes de répit-accompagnement à domicile, des haltes-répit dans les locaux du centre communautaire l'Entraide Plus.

Pour plus d'information sur la procédure ou pour connaître les coûts reliés à ce programme, communiquez avec votre CLSC ou visitez le site internet de l'établissement au :
http://www.santemonteregie.qc.ca/haut-richelieu-rouville/services/ser/fiche/aidants.fr.html#.U7xhiXlOVp8

LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME...

Numéro 12 / Avril 2015

Courriel : info@comitedesusagers-hrr.com
Site WEB : www.comitedesusagers-hrr.com

ACTIVITÉS À VENIR...

DANS LES CENTRES D'HÉBERGEMENT

« Assemblée générale annuelle et élection des membres des comités de résidents »

C'est maintenant le temps pour les comités de résidents de réélire de nouveaux membres et c'est lors de l'assemblée générale que l'élection aura lieu. À cette occasion, les personnes intéressées pourront poser leur candidature pour devenir membres du comité des résidents et ainsi continuer de représenter les personnes vulnérables qui ont besoin d'une voix afin que leurs droits soient respectés.

Si vous êtes un membre de famille, un bénévole ou une personne intéressée et souhaitez faire une différence, nous vous invitons à **POSER VOTRE CANDIDATURE,** en vous rendant à l'assemblée générale où vous souhaitez vous impliquer et compléter le bulletin de mise en candidature. Le bulletin de mise en candidature est également disponible sur le site web du Comité des usagers au www.comitedesusagers-hrr.com

Les comités de résidents doivent être formés d'au moins trois (3) membres et d'un maximum de huit (8) membres. Si le nombre est inférieur ou égal à huit, les candidats seront élus par acclamation. Dans le cas contraire, une élection aura lieu.

Pour connaître les dates des assemblées générales annuelles des comités de résidents et des élections ou obtenir de plus amples informations, nous vous invitons à visitez le site web du Comité des usagers au www.comitedesusagers-hrr.com , communiquer avec votre comité de résidents ou avec madame Anic Barré, personne-ressource du Comité des usagers au 450 358-2578, poste 8958 ou par courriel à info@comitedesusagers-hrr.com .

MERCI D'AVOIR À CŒUR LE BIEN-ÊTRE DE NOS RÉSIDENTS!

ENSEMBLE, NOUS POURRONS AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LEURS CONDITIONS DE VIE !

Tous les détails seront affichés dans votre installation.

LES VACANCES LORSQU'ON EST RÉSIDENT DANS UN CENTRE D'HÉBERGEMENT, EST-CE POSSIBLE?

Dans un contexte de **milieu de vie,** le résident est libre de quitter l'établissement à moins d'une ordonnance de la cour à l'effet contraire. Toutefois, il est fort probable que l'établissement intervienne auprès du résident ou de son représentant légal afin de discuter de la durée des vacances prévues en alléguant la nécessité de soins, de suivi, de médication, etc.

Par conséquent, nous vous invitons à consulter d'abord votre guide d'accueil (page 7), afin de connaître la procédure à suivre. Sachez par contre que les personnes hébergées doivent continuer d'assumer la contribution financière à l'hébergement.

Si une situation conflictuelle survient avec le centre d'hébergement concernant la durée d'une période de vacances, nous vous suggérons d'en discuter avec le chef d'unité : les situations sont traitées au cas par cas. Il ne faut jamais oublier qu'**un centre d'hébergement est un milieu de vie et de soins et non un centre de détention!** ■

Tiré du CPM express – février 2010