

LE COMITÉ DES USAGERS

Du réseau local de services Haut-Richelieu – Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre

VOUS INFORME...

Numéro 22

Septembre 2018

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:



JANVIER 2019

Savez-vous que vous êtes un usager? Connaissez-vous vos droits?

Renseignez-vous sur vos droits lors de la **conférence de presse** du comité des usagers de votre région. Soyez présent au lancement de la semaine des droits des usagers, vous serez surpris par la variété de sujets qui seront abordés.

Venez rencontrer:

- Les membres de votre Comité des usagers ;
- Madame Esther Briand, coordonnatrice intérimaire des archives du CISSS de la Montérégie-Centre, qui vous parlera de la confidentialité de votre dossier médical.

DATE: lundi 10 septembre 2018

HEURE: 14 heures

LIEU: Salle du conseil de l'Hôtel de Ville de Saint-Jean-sur-

Richelieu, situé au 188, rue Jacques-Cartier Nord.

Des documents d'information vous seront remis.

Au plaisir de vous rencontrer!

Évaluation de la satisfaction en regard aux VISITES POSTNATALES.



Le Comité des usagers a reçu plusieurs commentaires négatifs provenant de nouvelles mamans qui ont dû se rendre au CLSC pour leur première visite postnatale.

Dans le but d'améliorer la qualité des services offerts, nous avons élaboré, en collaboration avec le Centre de santé de la Montérégie-Centre, un sondage de satisfaction, pour connaître votre opinion et recueillir vos commentaires en regard aux visites postnatales.

Nous vous invitons à aller le remplir à : opinionusagermc.com

Votre opinion est importante, car elle nous aide à améliorer la qualité des services offerts de notre Centre de santé.

Pour toute information concernant ce sondage, n'hésitez pas à communiquer avec nous, au **450 358-2578**, **poste 8958**.



LA SEMAINE DES DROITS DES USAGERS

DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX du 20 au 28 septembre 2018

La semaine des droits des usagers du réseau de la santé, c'est l'occasion pour vous c vous informer sur vos droits et sur d'autres sujets d'intérêts. Sous le thème du **droit la confidentialité de votre dossier d'usager**, nous avons organisé plusieur conférences gratuites, afin de répondre à vos questions et de mieux vous outiller e regard à vos droits.

Nous avons donc le plaisir de vous inviter à nos quatre conférences gratuites :



DÉJEUNER-CONFÉRENCE AVEC MADAME ROSE-MARIE CHAREST : le droit à la confidentialit de son dossier d'usager. Qu'est-ce que ça veut dire ? Quelle est la nature des informatior protégée par le secret professionnel ? Qui est tenu de respecter le secret professionnel ? Comme faire respecter ce droit en tant qu'usager? Autant de questions qui seront répondues, lors de not traditionnel déjeuner-conférence donné cette année par nulle autre que madame Rose-Mar Charest, psychologue et personnalité connue. Madame Charest saura démystifier ce droit e utilisant des mots et des images qui vous rejoindront et vous aideront à mieux le comprendre. El suscitera également une réflexion qui se poursuivra au-delà de la durée de la conférence.

Pour assister au déjeuner-conférence, vous devez vous procurer un billet. Celui-ci vous donne droit à un rabais c 5 \$ sur le prix de votre déjeuner.



L'ACCOMPAGNEMENT D'UN USAGER PAR LES PROCHES: LEURS DROITS, PRIVILÈGES E RESPONSABILITÉS. Cette conférence, animée par monsieur Jacques Fortin, directeur de la qualité évaluation, performance, éthique et Lean du CISSS Montérégie-Centre, abordera les aspects importants considérer, lorsqu'un proche accompagne un usager lors d'un rendez-vous ou d'une hospitalisation. Que sont les droits, privilèges et responsabilités de l'usager qui est accompagné et de la personne q l'accompagne? Qu'en est-il de la confidentialité lorsque ce droit est revendiqué?

Réservez votre billet pour assister à cette conférence.



L'APPROCHE PALLIATIVE ET LA QUALITÉ DE VIE DES PERSONNES ATTEINTES D'UNE MALADIE GRAVE.

Cette conférence se veut une description des besoins des personnes atteintes d'une maladie grave l'importance du soutien offert par les proches. Cette dernière étape de vie est d'une grande importance pour la personne humaine qui se voit perdre des forces et aime son entourage de tout son cœur. Le soins qui y sont associés sont d'une grande valeur et laissent des souvenirs indélébiles. Madame Anr Plante, conseillère-cadre en soins infirmiers, soins palliatifs et oncologie ainsi que ses invités vou partageront des expériences vécues par des patients, dans un contexte de centre de jour ou clinique ambulatoire et de soins à domicile. Par la suite, la notion de niveau de soins sera expliquée, pour que

chaque participant puisse mieux comprendre l'enjeu des soins et leur intensité selon le désir de la personne malade. L'aic médicale à mourir sera aussi abordée. Ces derniers moments de vie sont empreints d'émotion et laissent des moments ce partage intense dans le cœur de chacun, d'où l'importance d'en parler ensemble et de mieux comprendre cette étape de vie.

Vous désirez assister à cette conférence ? Réservez votre billet dès maintenant!

LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME...

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

Numéro 22 / Septembre 2018

LA SEMAINE DES DROITS DES USAGERS (LA SUITE...)



DINER-CONFÉRENCE PORTANT SUR LES TROUBLES DE COMPORTEMENTS LIÉS À L'ALZHEIMER ET LES MALADIES APPARENTÉES. Présentée en collaboration avec la Société Alzheimer du Haut-Richelieu, cette conférence résumera dans des termes simples les différentes maladies apparentées à la maladie d'Alzheimer, ainsi que les comportements fréquents chez les personnes atteintes de troubles de mémoire. Pour notre premier diner-conférence, nous aurons le privilège d'accueillir madame Louise Van Hove, infirmière comptant plus de 26 ans d'expérience avec une clientèle présentant des problèmes d'ordre cognitif, des troubles de comportement et de perte d'autonomie en phase aigüe. Venez déguster un délicieux repas dans un cadre enchanteur tout en vous laissant

captiver par notre conférencière qui vous vulgarisera et imagera les informations afin de vous en faciliter l'apprentissage.

Pour assister au diner-conférence, vous devez vous procurer un billet. Celui-ci vous donne droit à un rabais de 10 \$ sur le prix de votre repas.

KIOSQUES D'INFORMATION

La semaine des droits des usagers, c'est également pour nous l'occasion de vous rencontrer. Tout au long de la semaine, nous serons présents à différents endroits, pour échanger sur vos préoccupations et vous informer de la manière dont le comité peut vous aider.

De plus, nous serons présents lors du déjeuner mensuel du Club de l'âge d'or de Marieville, pour vous renseigner sur le Comité des usagers : Qui sommes-nous ? Quel est notre rôle ? Notre mandat ? Comment nous pouvons vous aider, etc.

ACTIVITÉS POUR LES RÉSIDENTS EN CENTRE D'HÉBERGEMENT

La semaine des droits des usagers, s'adresse aussi aux résidents de nos CHSLD. Les comités de résidents vous invitent, vous et votre famille, à venir en apprendre davantage sur vos droits, tout en vous amusant. Pour connaître les détails de l'activité qui se déroulera chez vous, veuillez vous référer à la dernière page de cette édition ou communiquer avec votre comité.

Pour connaître les dates, heures et lieux de toutes nos activités, consultez l'horaire complet de la semaine des droits des usagers à la page centrale de cette édition ou sur notre site web, au www.comitedesusagers-hrr.com.

Pour plus d'information ou pour réserver des billets :

450 358-2578, poste 8958. Sans frais: 1 866 967-4825, poste 8958.

Par courriel: info@comitedesusagers-hrr.com

LA SEMAINE DES DROITS DES USAGERS : UN RENDEZ-VOUS À NE PAS MANQUER!



Numéro 22 / Septembre 2018

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

HORAIRE DES ACTIVITÉS DE LA

Du 20 au 28 so

Jeudi, 20 septembre

Kiosque d'information

9 hà 11 h

Hôpital du Haut-Richelieu 920, boul. du Séminaire Nord à Saint-Jean-sur-Richelieu

Roue chanceuse sur les droits

14 h 30

Centre d'hébergement Val-Joli 1425, rue Notre-Dame à Saint-Césaire

Activité organisée par le comité des résidents

Vendredi, 21 sej

Déjeuner-confér « Le droit à la confident dossier d'usage 9 h à 11 h 3

Restaurant Les GI 665, 1ère Rue à Saint-Jean-sur-Richel

Lundi, 24 septembre

Kiosque d'information

7 h 30 à 11 h

CLSC de la Vallée-des-Forts

978, boul. du Séminaire Nord à Saint-Jean-sur-Richelieu

Conférence

L'accompagnement d'un usager par les proches : leurs droits, privilèges et responsabilités

19 heures

Centre d'hébergement Champagnat Salle Arc-en-ciel

370, 5e Avenue à Saint-Jean-sur-Richelieu

Pour éviter de déranger les résidents, nous vous invitons à entrer par la porte du Centre de jour.

Séance d'

Club de l'Âge (400, rue Dr Po

Mercredi, 26 septembre

Kiosque d'information

7 h 30 à 11 h

CLSC Richelieu

300, chemin de Marieville à Richelieu

Roue chanceuse sur les droits 14 h 45

Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance 150, boul. St-Luc à Saint-Jean-sur-Richelieu

Activité organisée par le comité des résidents

Jeudi, 27 sept

Kiosque d'inforr

9 h à 21 h

Halles de Saint-(Face à « Voiles au v 145, boul. Saint-Joseph à SaintCourriel: info@comitedesusagers-hrr.com Site web: www.comitedesusagers-hrr.com

Numéro 22 / Septembre 2018

SEMAINE DES DROITS DES USAGERS

tembre 2018

embre

ice

lité de son

>>

es ı (secteur Iberville)

Samedi, 22 septembre

Roue chanceuse sur les droits 14 h 30

Centre d'hébergement Saint-Joseph 100, rue Martel à Chambly

Activité organisée par le comité des résidents

Dimanche, 23 septembre

Roue chanceuse sur les droits 14 h 30

Centre d'hébergement Sainte-Croix 300, rue du Dr Poulin à Marieville

Activité organisée par le comité des résidents

Mardi, 25 septembre

formation

11 h

or de Marieville in à Marieville

Kiosque d'information

13 hà 16 h

Hôpital du Haut-Richelieu 920, boul. du Séminaire Nord à Saint-Jean-sur-Richelieu

Conférence:

L'approche palliative et la qualité de vie des personnes atteintes d'une maladie grave 19 heures

Bibliothèque Saint-Luc – porte A Salle Espace culture
347, boul. St-Luc à Saint-Jean-sur-Richelieu

mbre

ation

an nt ») an-sur-Richelieu

Vendredi, 28 septembre

Diner-conférence

« Les troubles de comportements liés à l'Alzheimer et les maladies apparentées » 12 h à 15 h

Restaurant Fourquet Fourchette 1887, avenue Bourgogne à Chambly



Numéro 22 / Septembre 2018

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



PRIX RECONNAISSANCE DE L'USAGER 2018



Des prix soulignant le travail bienveillant de plusieurs personnes de notre système de santé pour l'année 2018 ont été remis à des personnes remarquables, lors de notre assemblée générale annuelle du 30 mai dernier.

Laissez-nous vous présenter les gagnants 2018 dans chacune des catégories.

- Catégorie bénévole : monsieur Jean-Paul Guinois ;
- Catégorie membre du Comité des usagers ou de résidents : madame Sylvie Brodeur, membre du Comité des usagers ;
- Catégorie défense de droits : madame Diane St-Germain, directrice générale de Santé mentale Québec :
- Catégorie membre du personnel soignant : madame Julie Francoeur, infirmière ;
- Catégorie membre du personnel de soutien : monsieur Daniel Lemieux, cuisinier au CHSLD Saint-Joseph ;
- Catégorie Cadre intermédiaire : madame Isabelle Caron, chef d'unité au centre d'hébergement Henriette-Céré.

De plus, trois prix hommage ont été attribués :

- Le Comité des usagers a rendu hommage à madame Raymonde Lavoie, directrice de la Chorale des cœurs légers;
- Le comité des résidents du CHSLD Gertrude-Lafrance a rendu hommage à leur technicienne en loisirs, madame Line Ouellette :
- Le comité des résidents du CHSLD Sainte-Croix a rendu hommage à monsieur Martial Massé, bénévole depuis plusieurs années au centre d'hébergement.

Félicitations à tous les nominés et à tous les gagnants!

Nous vous rappelons que vous pouvez déjà proposer des personnes qui ont fait une différence pour vous ou pour un usager que vous connaissez et dont vous appréciez le travail pour le prix reconnaissance de l'usager 2019.

Dites-nous pourquoi cette personne ou cet organisme devrait recevoir le prix reconnaissance de l'usager 2019 (environ 200 mots).

N'oubliez pas d'inscrire le nom de la personne, ses coordonnées, la catégorie pour laquelle elle est en nomination et surtout vos coordonnées.

Vous avez jusqu'au 31 mars 2019 pour nous faire parvenir vos candidatures via notre adresse courriel (<u>info@comitedesusagers-hrr.com</u>).

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

Numéro 22 / Septembre 2018

C'EST VOTRE DROIT!

En tant qu'usager, vous avez le droit à la confidentialité de votre dossier d'usager.

Savez-vous que votre dossier médical est confidentiel ?

En effet, la confidentialité du dossier d'usager est un droit reconnu par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Ainsi, vous pouvez exiger que ne soient jamais divulguées, sans votre consentement, les informations consignées à votre dossier. Ce droit s'exerce sans geste concret de la part de l'usager, sauf en ce qui a trait à l'autorisation de divulgation. Celle-ci doit venir de l'usager ou de son représentant légal.

Exceptions

Bien que les informations consignées à votre dossier ne puissent être divulguées sans votre consentement ou le consentement de votre représentant légal, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels prévoit tout de même des exceptions :

- Lorsque vous êtes mineur ;
- En raison d'une situation d'urgence, mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée (art.53);
- En vue de prévenir un acte de violence, tel un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence (art. 59.1).

La confidentialité de votre dossier d'usager est protégée notamment par :

- Le secret professionnel;
- L'obligation de confidentialité de l'établissement ;
- L'obligation de confidentialité du personnel.

Mais dans les faits, ça veut dire quoi ?

Le secret professionnel

C'est le devoir d'un professionnel de ne pas partager les informations confidentielles que vous lui avez confié.

Le secret professionnel est une obligation imposée à toutes les personnes faisant partie d'un ordre professionnel tel que les médecins, les infirmières, les inhalothérapeutes, les sages-femmes, les pharmaciens, etc.

L'obligation de confidentialité de l'établissement

L'établissement doit assurer la garde de votre dossier et préserver la confidentialité de son contenu.

L'obligation de confidentialité du personnel

L'obligation de confidentialité couvre toutes personnes qui, dans le cadre de leur travail, ont accès aux informations qui sont consignées à votre dossier médical. Cette confidentialité est exigée par le personnel d'un établissement, le personnel administratif, les employés de soutien et les cadres. Elle s'étend aussi aux bénévoles et aux fournisseurs de services, même si ceux-ci n'ont pas accès à votre dossier.

Violation de la confidentialité

Toute violation de la confidentialité des informations consignées à votre dossier d'usager est illégale. Elle peut mener à des sanctions, au congédiement de la personne fautive, voire aux poursuites judiciaires contre elle.

Exemples de violation de la confidentialité :

- Deux éducateurs en centre jeunesse discutent du dossier d'un jeune alors que la porte de leur bureau est ouverte;
- Une employée accède à plusieurs dossiers médicaux dans le but de transmettre des informations personnelles à une entreprise privée;
- Un intervenant en centre de réadaptation raconte sur sa page Facebook un moment difficile vécu avec un usager et donne suffisamment de détails pour qu'on puisse l'identifier;
- ✓ Une infirmière mentionne la maladie d'un usager devant d'autres usagers au moment de la prise quotidienne de ses médicaments;
- ✓ Un visiteur aperçoit le nom d'un usager à l'écran d'un appareil en marche au moment où celui-ci subit un examen;
- ✓ Une agente administrative dans un établissement dévoile à un collègue qu'un membre de sa famille est porteur du VIH;
- ✓ Un médecin et un résident en médecine discutent à voix haute du cas d'un usager à la cafétéria de leur établissement et l'identifient par son nom.

Recours possibles

Si vous croyez que vos droits, incluant celui à la confidentialité de votre dossier, n'ont pas été respectés, n'hésitez pas à communiquer avec nous ou avec votre comité de résidents pour connaître les recours possibles et remédier à la situation.

Tiré du dépliant de la semaine des droits du RPCU

Numéro 22 / Septembre 2018

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



LE COMITÉ DES RÉSIDENTS...

DE VOTRE CENTRE D'HÉBERGEMENT

La semaine des droits des usagers... c'est aussi dans votre centre d'hébergement

Encore cette année, votre comité de résidents est fier de vous offrir une activité intéressante pour vous informer sur vos droits. Venez nous rencontrer et profitez-en pour vous amuser!



- Val-Joli: jeudi, 20 septembre, à 14 h 30
- Saint-Joseph: samedi, 22 septembre, à 14 h 30
- Sainte-Croix: dimanche, 23 septembre, à 14 h 30
- Gertrude-Lafrance : mercredi, 26 septembre, à 14 h 45
- Champagnat : samedi, 29 septembre, à 14 h 30
- ❖ Georges-Phaneuf: dimanche, 30 septembre, à 14 h 30

Prix de participation!

BIENVENUE À TOUS!



le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre a mis en place un sondage en ligne pour connaître votre opinion sur les soins et les services que vous avez reçus ?

Ainsi, vous pouvez donner votre opinion et exprimer vos commentaires sur :

- ✓ L'urgence ;
- ✓ Les soins hospitaliers ;
- ✓ Le service à domicile ;
- √ Les visites au CLSC, incluant les prélèvements ;
- ✓ Les visites postnatales ;
- ✓ Etc.

Vous pouvez accéder au sondage en ligne à : opinionusagermc.com

Vous pouvez également communiquer avec votre Comité des usagers, au 450 358-2578, poste 8958, ou par courriel à <u>info@comitedesusagers-hrr.com</u>

N'oubliez pas que votre opinion est importante pour l'amélioration des services de notre Centre de santé!

