COMITÉ des USAGERS

LE COMITÉ DES USAGERS

DU RÉSEAU LOCAL DE SERVICES HAUT-RICHELIEU – ROUVILLE DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE

VOUS INFORME...

Numéro 26 — Janvier 2020

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 ♦ sans frais : 1 866 967-4825, poste 8958 ♦ info@comitedesusagers-hrr.com

NOUS RECRUTONS

LE COMITÉ DES USAGERS RECRUTE

POURQUOI DEVENIR MEMBRE DU COMITÉ DES USAGERS OU D'UN COMITÉ DE RÉSIDENTS?

- Pour défendre les droits ;
- Pour contribuer à l'amélioration de la qualité des services ;
- Pour partager ses compétences et acquérir des connaissances ;
- Pour se sentir utile.

ENGAGEZ-VOUS !

Défendez les droits des usagers du réseau de la santé!

450 358-2578, poste 8958

info@comitedesusagers-hrr.com

PROCHAINE PARUTION :

AVRIL 2020

COMITÉ des USAGERS — EN ACTION

LA CONTINUITÉ DES SERVICES POUR LES USAGERS EN HÉMODIALYSE

GRÂCE AU COMITÉ DES USAGERS

Depuis septembre 2017, les usagers qui reçoivent des traitements d'hémodialyse bénéficient d'un accès au WIFI, grâce au Comité des usagers et à la collaboration de la direction.

L'ajout de l'Internet a grandement contribué à améliorer la qualité des conditions de vie de ces usagers qui sont limités drastiquement durant la période de leur traitement, laquelle dure environ quatre heures, et ce, trois fois par semaine.

L'année dernière, le Comité des usagers a appris que ce département serait rénové en mars 2019. Il est prévu que durant cette période, qui devrait durer environ un an, les usagers soient transférés dans un autre département.

Dès l'annonce de ce déménagement temporaire, plusieurs usagers se sont montrés inquiets quant à l'accessibilité du WIFI et de la télévision. Ayant été sensibilisé à cette problématique, le Comité des usagers a effectué plusieurs démarches pour que ces usagers puissent continuer de bénéficier de ces accès qui leur sont fondamentaux.

Après plusieurs pourparlers avec le CISSS de la Montérégie-Centre, le Comité des usagers est fier d'annoncer que le WIFI a été maintenu et que des tablettes sont disponibles depuis le mois d'août 2019 pour les usagers de ce département. ■

Un « *MERCI* » tout spécial au personnel du CHSLD Sainte-Croix

J'aimerais remercier tout le personnel de Sainte-Croix, particulièrement Nancy Forget, infirmière et Sylvie Hamelin, préposée aux bénéficiaires. Grâce à votre accueil, à votre écoute, à votre empathie et à votre sourire, vous avez rendu mon quotidien plus agréable. Merci d'ensoleiller mes journées. Vous êtes tous des perles et vous avez fait une différence dans ma vie. Merci du fond du cœur! Gilles Choquette, résident au 2e étage.

LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME...

Numéro 26 / Janvier 2020

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

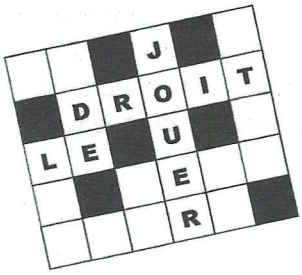
Reconnaissons le travail des gens bienveillants de notre système de santé !

Depuis maintenant quatre ans, le Comité des usagers remet des prix de reconnaissance à des personnes exceptionnelles et bienveillantes qui œuvrent auprès des usagers de notre système de santé.

On connait tous une personne exceptionnelle qui a fait une différence dans notre vie ou dans celle d'un proche : une préposée particulièrement attentionnée, une infirmière à l'écoute de nos besoins, un bénévole qui a été très aidant dans un moment difficile, etc.

Ces personnes qui travaillent très souvent dans l'ombre méritent que leur travail soit reconnu et qu'on leur dise à quel point ils ont fait une différence à un moment précis de notre vie.

Si vous connaissez une telle personne, envoyez-nous sa candidature par courriel à info@comitedesusagers-hrr.com avant le 31 mars 2020. **C'est facile!** Dites-nous comment cette personne a fait une différence dans votre vie et pourquoi elle devrait recevoir le prix reconnaissance de l'usager 2020 (environ 200 mots). Inscrivez son nom, ses coordonnées ainsi que vos coordonnées. **Dire merci, ça fait toujours plaisirs....**



Le rébus des droits

Trouver le droit caché dans les rébus.

Rébus 1 :

Rébus 2 :

Rébus 3 :

*Consultez notre site Web au **www.comitedesusagers-hrr.com** ou Facebook pour la solution.*

LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME...

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

Numéro 26 / Janvier 2020

C'EST VOTRE DROIT!

En tant qu'usager, **vous avez le droit D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ**

Saviez-vous que vous avez le droit d'être accompagné par la personne de votre choix, lors de votre rendez-vous médical ?

Vous êtes inquiet de recevoir un diagnostic, ou vous avez peur d'oublier de poser certaines questions, n'hésitez pas à demander à une personne de confiance de vous accompagner. Votre accompagnateur doit être une personne que vous avez choisie, elle doit être libre d'accepter ou de refuser de vous accompagner et elle doit être soutenante pour vous.

Que veut dire accompagner ?

Votre accompagnateur a un rôle important à jouer. En effet, il doit être là pour vous soutenir, mais il doit aussi être capable de vulgariser et clarifier les mots du professionnel, en plus d'être capable de susciter des questions. Il est donc important que vous choisissiez bien votre accompagnateur.

Bien qu'initialement vous souhaitiez être accompagné, vous pouvez à tout moment, en cours de consultation, changer d'avis et demander à cette personne de sortir du bureau du médecin.

La confidentialité : c'est très important !

Saviez-vous que votre accompagnateur est tenu à la confidentialité ? En effet, le contenu des consultations médicales ne peut pas être discuté avec d'autres personnes, à moins que vous n'y ayez consenti préalablement. Par conséquent, votre fils ne pourra pas discuter avec ses frères et sœurs, son conjoint ou votre conjoint, de la visite médicale où il vous a accompagné, à moins que vous soyez d'accord qu'il en parle avec eux.
Par ailleurs, le contenu ne peut être diffusé sur les réseaux sociaux : « je suis allé à l'hôpital « X » aujourd'hui avec mon père, voici une photo des corridors encombrés ».

Questions de clarification.

Votre accompagnateur pourra poser des questions de clarification au médecin, c'est-à-dire poser des questions que vous poseriez si vous en étiez capable. Il ne pourra pas interroger votre médecin seul à seul et le médecin ne pourra pas lui donner d'information seul à seul.

Il pourra également susciter des questions en votre nom, demander des précisions sur les propos tenus par le médecin ou les soignants ou redire dans des mots que vous comprenez, sans en modifier le sens, les propos de l'intervenant.

Accompagner, ça se prépare comment ?

Un accompagnement, ça se prépare en dialoguant, en anticipant avec l'autre, en observant l'autre, en ouvrant les canaux de communication le plus grand possible et surtout en étant le plus honnête et franc possible.

N'hésitez pas à partager avec votre accompagnateur, vos états d'âme, vos souhaits profonds ou vos craintes. Ce dialogue est très important : sans cet échange, votre accompagnateur sera mis en situation difficile.

Le dialogue et l'observation.

Votre accompagnateur pourrait vous demander par exemple : « si le médecin souhaite changer ta médication, qu'est-ce que tu vas lui dire ? » ou « si jamais les résultats de la biopsie ne sont pas favorables, qu'est-ce que tu veux faire ? »

Votre accompagnateur devrait vous connaitre suffisamment pour percevoir vos attentes ou votre réaction dans des situations de maladie.

Pièges à éviter en tant qu'accompagnateur.

En tant qu'accompagnateur :

- Ne prenez pas la responsabilité de communiquer aux proches de la personne que vous accompagnez, les informations obtenues en consultation médicale, sans valider auprès de celle-ci.
- Ne servez pas de canal de communications pour les questions des proches, sans que la personne que vous accompagnez n'y consente.
- Ne dirigez pas les choix thérapeutiques de votre proche en fonction de vos propres valeurs.
- N'influencez pas le personnel vers des actions ou des décisions, sans que la personne accompagnée n'y consente.

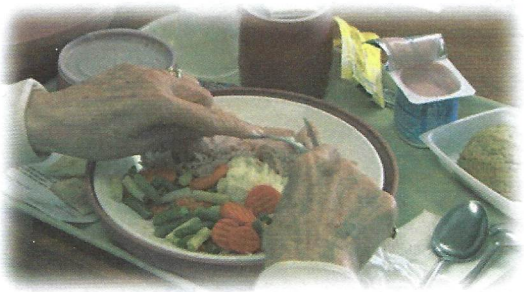
Accompagner son proche c'est une grande responsabilité, mais cela ne vous permet pas de remplacer la personne que vous accompagnez. ■

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

LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME...

Numéro 26/ Janvier 2020

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



La nourriture en CHSLD : PARLONS-EN!

Les résultats de notre sondage d'observation

Dans notre édition de janvier 2019, nous vous avions informés que le Comité des usagers, en collaboration avec les comités de résidents, effectuerait un sondage d'observation durant les repas en CHSLD. Au total, 221 observations ont été effectuées entre les mois de mars et mai dernier, sur une possibilité de 290 observations.

Nos observations ont permis de constater les points positifs suivants :

- En général, les résidents aiment les repas servis en CHSLD ;
- L'apparence et la texture sont acceptables dans la majorité des repas ;
- Les repas sentent bon et mettent en appétit ;
- Selon les unités et les CHSLD, on prend le temps de présenter les mets aux résidents et de leur dire ce qu'ils vont manger ;
- Le rythme du résident est respecté ;
- Le personnel est dévoué, respectueux, patient, doux et attentionné ;
- Plusieurs préposés prennent le temps de parler aux résidents, de faire des blagues, de danser ou de chanter avec eux.

Toutefois, nous avons relevé certains éléments à améliorer :

- La texture de plusieurs mets est à améliorer : potage très épais, certains mets ont trop ou pas assez de sauce, certaines purées sont trop liquides ;
- Trop souvent de blanc-manger ;
- Les viandes en purée ne sont pas toujours appétissantes ;
- Pas de choix pour les résidents qui mangent en purée ;
- Le repas servi est différent de celui affiché ;
- Le menu du jour n'est pas toujours affiché ou ce n'est pas le bon menu qui est affiché ;
- On mélange les légumes, les pommes de terre et la viande ;
- Selon les unités, on parle très peu, voire pas du tout, au résident lors de l'alimentation ;
- Après les repas : manque de surveillance dans les salles à manger ;
- Les cabarets n'arrivent pas toujours à la même heure ;
- Bonne quantité, mais on ne mange pas tout : beaucoup de gaspillage ;
- En général, les plats ne sont pas réchauffés et les résidents ne le demandent pas : par conséquent, certains mangent froid.

Le 7 octobre dernier, le Comité des usagers a présenté les résultats à la direction de l'hôtellerie ainsi qu'à la direction responsable de l'hébergement. Les observations ont toutes été très bien accueillies et la direction salue la qualité de nos sondages. D'ailleurs, elle nous a assurés que des rappels et des correctifs seront apportés et nous a informés que le ministère ayant autorisé les établissements à être plus souple, les mets suivants seront ajoutés au menu d'hiver : boudin, foie, chop suey, jambon à l'ananas, casserole de fruits de mer et beigne. De plus, il y aura davantage de soupes et elles seront moins protéinées. Finalement, les mets contiendront plus de sodium. Par ailleurs, l'implantation de préposés coachs qui orienteront et formeront les nouveaux préposés viendra contribuer à améliorer la qualité des services offerts. ■

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.