



## Respect et inclusion sociale



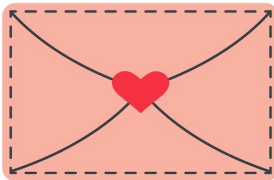
Citation inspirante qui nous amène à réfléchir de l'importance des liens sociaux et qu'avec l'âge, ceux-ci atteignent leur sommet par nos bagages de savoirs et de sagesse.



Avec ce petit préambule, j'ai le goût de vous entretenir de l'inclusion sociale des aînés qui somme toute un enjeu collectif autant dans notre petite communauté que dans la société. Certains d'entre nous, un jour, feront face à la prise de retraite, à la perte de mobilité, à une précarité financière, au soutien d'un proche, etc. Ces bouleversements peuvent s'accepter plus facilement si on demeure actif en inté-

grant des groupes sociaux par des loisirs, des visites culturelles ou du sport. En stimulant notre esprit, on risque d'être plus alerte dans notre vie quotidienne.

Somme toute, la meilleure façon de prendre conscience de la qualité de notre vie en vieillissant, c'est en continuant de nourrir les liens avec nos proches. Et on risque de vivre mieux; le dénominateur commun de tous les aînés.



Avec l'arrivée du mois de février, on ne peut passer sous silence la fête de la St-Valentin qui souligne l'amour et l'amitié. Pourquoi ne pas profiter de cette occasion pour renforcer nos liens avec nos aînés par l'organisation d'un repas entre amis ou en famille, par la remise d'une petite douceur (chocolat, fleur, etc.) ou d'envoyer un petit mot réconfortant?

Prenez le temps d'être une épaule pour pleurer, d'être une oreille attentive ou d'une main tendue comme le disait si bien St-Exupéry dans son fameux livre le Petit Prince : « Nous sommes tous un rayon de soleil pour quelqu'un mais on ne le sait pas toujours »



**Des Comités des usagers** existent depuis plusieurs années dans tous les établissements liés au secteur de la santé au Québec?

Ce sont des instances prévues par la **Loi sur les services de santé et les services sociaux**, afin de s'assurer que les usagers qui ont, ou ont eu, recours au réseau de la santé et des services sociaux soient respectés dans leur dignité et leurs droits.

Les membres de ces comités sont des personnes bénévoles représentant les différentes régions du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie ouest (CISSSMO) et les Comités de résidents. Chaque comité est autonome et l'intérêt des usagers guide chacune de leurs actions. En tant que gardiens des droits, ils ont pour mission de :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration continue de la qualité des soins et services reçus;
- Défendre les droits et les intérêts individuels et collectifs des usagers;
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toutes démarches qu'il entreprend visant le respect de ses droits, y compris lorsqu'il désire porter plainte. Une ligne téléphonique est à la disposition des usagers pour faire part aux répondants de toutes questions, demandes et plaintes quant aux services reçus. (comitedesusagersroussillon@gmail.com) (1-800 700-0621 Poste : 2521).
- Ce service de ligne téléphonique ne s'applique toutefois pas pour les usagers recevant des services des hôpitaux faisant partie de la Montérégie-Centre (Charles-Lemoyne, Haut-Richelieu et Pierre Boucher).
- Le Comité des usagers a également pour fonction de s'assurer du bon fonctionnement de chacun des Comités de résidents et de veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

# Pour le respect de vos droits et de votre dignité

## VOS DROITS EN SANTÉ, LES CONNAISSEZ-VOUS?

**Droit à l'information et aux services :** Vous pouvez participer aux prises de décision concernant votre état de santé, physique ou mental, comme les plans d'intervention.

**Droit de choisir son professionnel ou l'établissement :** Vous êtes libre de recevoir des soins de la part du professionnel de votre choix et à l'intérieur de l'établissement de santé qui vous convient. Ceci **ne s'applique pas** aux résidents dans les installations (CHSLD et RI).

**Droit de recevoir les soins que requiert son état, de consentir à des soins ou de les refuser :** En tout temps, vous avez le droit d'accepter, mais aussi de refuser les soins proposés par les professionnels de la santé.

**Droit de participer aux décisions, d'être accompagné, assisté ou d'être représenté :** À tout moment, durant des soins de santé, vous pouvez être accompagné, assisté ou être représenté par une tierce personne.

**Langue :** Il est dans votre droit de recevoir les services de santé dans la langue française ou anglaise.

**Droit à l'hébergement dans un établissement :** Jusqu'à ce que votre état de santé vous permette un retour à domicile ou qu'une PLACE Dans un autre établissement vous soit assurée.

**Droit d'accès à son dossier d'usager et à la confidentialité:** Votre dossier médical vous appartient. Vous pouvez y accéder en vous présentant dans un établissement de santé. Vous devez avoir en votre possession une lettre décrivant vos intentions et portant votre signature, selon l'organisme [educaloi.qc.ca](http://educaloi.qc.ca). Votre demande doit être adressée au responsable de la protection des renseignements personnels de l'établissement de santé.

**Droit de porter plainte :** Toute plainte doit être adressée, en premier lieu, au Comité des usagers et/ou de résidents, qui l'acheminera au Commissaire aux plaintes, s'il y a lieu.

**Vous avez de la difficulté à vous y reconnaître? Communiquez avec le Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux Jardins-Roussillon. (comitedesusagersroussillon@gmail.com) (1-800 700-0621 Poste : 2521).**



## 1 - EN MILIEU HOSPITALIER

**Choix de la chambre :** Votre voisin nuit à votre récupération ? Vous pouvez demander de séjourner dans une autre chambre.

**Soins d'hygiène du personnel :** Comme patient, vous pouvez demander à un professionnel de la santé s'il s'est lavé les mains avant de vous soigner, geste indispensable selon le *Portail Montérégie*.

## 2 - EN MILIEU D'HÉBERGEMENT (CHSLD – RI)

**Alimentation :** Au dîner et au souper, les menus dans les centres d'hébergement proposent deux choix de plats principaux. Vous avez le droit de refuser les mets suggérés et demander de vous indiquer d'autres plats disponibles.

**Heures du lever et du coucher :** Le personnel soignant vous réveille trop tôt ? Vous pouvez demander à être levé, le matin, et à être couché, le soir, à l'heure qui vous convient.

**Heures de sommeil :** Vous avez de la difficulté à vous rendormir après la visite du personnel soignant ? Vous pouvez demander à ne pas être réveillé la nuit pour recevoir les soins d'hygiène, comme le changement d'une culotte souillée.

**Maltraitance :** Vous ne devez jamais hésiter à dénoncer des gestes de maltraitance par peur de représailles à votre endroit.

## 3 - DANS LES CENTRES DE SERVICE (CLSC – GMF)

**Aide à domicile :** Vous pouvez recevoir de l'aide à domicile pour effectuer vos tâches quotidiennes, comme le ménage, pour des raisons de santé.

**Services sociaux :** Vous avez le droit de recevoir les services d'un professionnel en travail social ou en psychologie, pour vous et vos enfants.

# LES COMITÉS DE RÉSIDENTS (CHSLD-RI)

En tant que résident dans les installations et les établissements du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie ouest (CISSMO), vous avez des droits mais aussi des obligations que voici :

- Participer et collaborer activement aux soins et aux services de santé qui vous concernent.
- Respect et courtoisie envers les autres résidents et les intervenants en place. Patience, discrétion et délicatesse sont souhaitées.

En Montérégie-ouest, il existe trois **COMITÉS DE RÉSIDENTS** qui se composent d'au moins trois membres chacun, lesquels sont élus par les résidents de chaque centre d'hébergement, soit celui de Châteauguay, La Prairie et Saint-Rémi.

Chaque comité de résidents coordonne ses actions avec celle du Comité des usagers, ce dernier étant un organisme autonome, issu de l'application de la **Loi sur les services de santé et services sociaux du Québec**.

## TÉMOIGNAGE

---

**CHERS CYPRIOTES-AÎNÉS,**

**NOUS VOUS PRÉSENTONS DANS CETTE ÉDITION LE TÉMOIGNAGE D'UN BÉNÉVOLE IMPLIQUÉ, MONSIEUR GILLES LEROUX, PRÉSIDENT DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SAINT-RÉMI.**

**CYPRIOTE** : Depuis presque 10 ans, vous vous consacrez au bien-être des résidents du Centre d'hébergement de Saint-Rémi (Pierre Narbonne) qui dénombre plusieurs personnes natives ou originaires de St-Cyprien-de-Napierville. Nous aimerions en savoir davantage.

**Monsieur Leroux**: C'est effectivement comme bénévole au CHSLD de St-Rémi qu'a débuté mon action afin d'accompagner et prêter assistance à des résidents en perte d'autonomie. À titre d'exemple nous favorisons les visites d'amitié, l'aide aux courses, nous partageons des repas... Nous apportons notre support aux activités de loisirs telles que bingo, messe, spectacles musicaux, pique-niques, fêtes familiales de Noël, Pâques, etc.

**CYPRIOTE** : Quelle a été votre principale motivation pour intégrer ce milieu?

**Monsieur Leroux**: Les circonstances ont voulu que notre fils adulte a dû être admis en résidence en raison de problèmes de santé surtout physiques et éventuellement cognitifs; à partir de ce moment mon épouse et moi nous sommes investis. J'ai ainsi été en mesure de vivre au quotidien la vie des personnes vivant en centre d'hébergement; j'ai été attiré par ces contacts humains et amené à partager avec eux le temps que je pouvais leur donner, les accompagner et les aider dans leur mobilité dans les différentes activités organisées par la Direction du Centre. Sur 62 résidents, quelques-uns seulement sont autonomes.

Il est très enrichissant de côtoyer ces personnes qui ont une histoire, un passé à raconter. De partager leurs inquiétudes sur leur état de santé, leurs besoins cognitifs ou de compagnie, simplement en jasant avec eux. Un exemple est un déjeuner que nous, le Comité des résidents, organisons quelques fois par année. Nous nous occupons de tout, incluant la cuisson, et même le service aux chambres s'il s'impose. Il faut voir leur bonheur, la lumière dans leur regard; c'est mon école de Vie, on apprend tous les jours!

**CYPRIOTE** : À quel moment vous êtes vous intéressé à accepter un mandat plus large?

**Monsieur Leroux**: Un an environ après le début de mon action au Centre Pierre Narbonne, j'ai intégré

le Comité des résidents comme membre-bénévole, et un an plus tard j'en suis devenu le président. Il s'agit d'un comité qui est là pour protéger les droits énumérés dans la Loi sur la santé et les services sociaux du Québec. Ma fonction est en gros d'organiser les réunions, de gérer les budgets toujours dans le but d'améliorer la qualité de vie de nos résidents. Par la force des choses, je dois aussi siéger sur le Comité des usagers qui englobe le Comité de résidents et tous les autres usagers des Services de santé, dans toute la Montérégie-ouest, le CISSMO donc les hôpitaux, CLSC et autres. Nous prenons les plaintes des usagers, à titre bénévole toujours, ce qui amène à connaître un autre volet du quotidien-santé de M. et Mme Tout le monde, en plus de celui des résidents.

Mes fonctions s'étendent aussi au Comité du milieu de vie, à l'intérieur du CHSLD, où avec différents intervenants de la Direction nous évaluons le quotidien des résidents afin d'apporter des améliorations continues à la qualité de vie, que ce soit le service alimentaire, infirmier, ou tous les aspects de la vie en résidence afin que les droits soient respectés.

Un autre aspect, le Comité du milieu de vie Orienteur demande aussi ma participation en collaboration avec le Ministère pour encore une fois, voir à améliorer la qualité de vie.

**CYPRIOTE** : Vous avez donc un agenda des plus remplis, monsieur Leroux!

Dans le cadre de vos fonctions, avez-vous l'opportunité d'agir sur le fait que des jeunes, des moins jeunes et des aînés vivent tous ensemble en résidence sans égard à leurs besoins fort différents.

**Monsieur Leroux**: Il s'agit là d'un fort long débat qui se fait au cas par cas. Nous, le Comité, ne sommes pas seuls à tenter des interventions. Les intervenants tels les travailleurs sociaux y sont pour une grande part. Il est difficile de généraliser en fonction de l'âge, nous devons tenir compte de la condition de santé du futur résident et du degré de satisfaction dont il peut bénéficier à tel ou tel Centre. Si par exemple, il s'agit d'un jeune accidenté de la route, son état doit exiger trois heures de soins et plus par jour pour être admis dans un CHSLD. Il existe par ailleurs une autre ressource, les Résidences intermédiaires les RI, en majorité des résidences privées pour 6 ou 7 bénéficiaires, dont l'expertise est davantage pour les problèmes d'ordre mental ou cognitif que physique. Le jeune qui a de graves atteintes physiques ne peut y être admis, le CHSLD étant actuellement la ressource.

Dans le cas de notre fils, il ne se plaint nullement et est très heureux d'être au Centre Pierre Narbonne, nous sommes à même de le constater.

**CYPRIOTE** : Nous savons qu'il manque des places partout. Pouvez-vous en dire en davantage?

**Monsieur Leroux**: C'est un autre volet de plus en plus difficile à admettre; un énorme problème.

Le Gouvernement veut favoriser le maintien à domicile et est disposé à y mettre l'argent nécessaire mais il faut aussi du personnel pour fournir les services par le biais des CLSC. Et cette solution est généralement à court terme. Si vous considérez le cas d'une dame âgée vivant seule, souvent aidée d'un proche, qui peut toujours voir à ses besoins quotidiens pour l'hygiène et les repas mais bénéficie de support du CLSC. Celle-ci ne pourra indéfiniment compter sur la disponibilité d'un enfant dont le travail est accaparant et qui prend aussi de l'âge.

Et elle est seule la nuit, les dangers de chute, de blessures, d'oubli de prise de médicaments pourront faire en sorte que son état s'aggrave. Dans ce cas, elle sera admise à l'hôpital et occupera une chambre jusqu'à ce que son état s'améliore et sera inscrite sur une liste d'attente. Elle pourra ainsi rester hospitalisée fort longtemps.

On sait que la construction des Maisons des aînés, par ailleurs fort dispendieuses et luxueuses, est arrêtée faute d'argent, mais qu'il ne règlera pas de toutes façons la situation critique dans laquelle nous sommes. Si le projet se poursuit, chaque maison comprendra 7 unités de logements qui regroupera des jeunes et moins jeunes; toutefois on parle ici de quelques centaines de places ce qui est largement insuffisant. Notre rôle au Comité des résidents est bien sûr de dénoncer pour faire avancer les choses et protéger les droits.

**CYPRIOTE** : Revenons à votre action au sein du Comité des résidents à Pierre Narbonne. À quel point d'après vous les résidents se sentent-ils inclus dans la société?

**Monsieur Leroux** : Ils ne se sentent pas tellement inclus. Déjà, quand ils doivent quitter leur résidence ils subissent une coupure vraiment drastique. Nous faisons régulièrement des sondages sur la satisfaction de la clientèle avec des questions bien précises, dont l'une que le Comité a décidé d'éviter dans le futur soit : « À quel point vous sentez-vous chez vous ici? ». Et inévitablement, la réponse sans équivoque est qu'ils se mettent à pleurer. C'est sûr qu'ils ne sont plus chez eux malgré nos efforts pour leur créer un milieu de vie agréable, avec leurs meubles et objets personnels, mais tout est question de personnalité et d'adaptabilité et certains souffrent plus que d'autres.

Notamment, ce que le Comité aimait organiser était des sorties en autobus, aux pommes par exemple; ce sont des activités qu'ils appréciaient parce qu'elles faisaient partie de leur mode de vie d'avant. Malheureusement, de telles activités sont choses du passé en raison des coupures budgétaires. Au niveau de l'inclusion sociale, on est perdants.

Au niveau de l'alimentation, sujet d'importance pour les aînés, tout a changé depuis les dernières réformes gouvernementales. Les plaintes autant de la part des résidents que de leur famille sont au

niveau des menus « nouvelle cuisine » uniformisés; des noms incompréhensibles pour les aînés et des plats qui leur sont inconnus. Encore là, le Comité a souvent dû intervenir tant au niveau du Service alimentaire que des résidents eux-mêmes. Nous avons mené un combat au niveau de la nomenclature des mets notamment qui a duré deux ans. Il faut toutefois admettre que la qualité des aliments est très satisfaisante.

**CYPRIOTE** : Ce qui est révélé dans les médias concernant la relation déficiente des soignants et des divers intervenants avec les résidents est-elle véridique?

**Monsieur Leroux** : Il faut faire la différence entre les CHSLD à Montréal et en région. Par exemple à St-Rémi, le Centre a plusieurs employés de longue date dont le père ou la mère sont ou ont été des résidents; ils sont aussi eux-mêmes originaires de la région. Il faut donc distinguer les petits centres des beaucoup plus grands, majoritairement en milieu urbain.

**CYPRIOTE** : Au nom de tous ceux que vous avez accompagnés et aidés au cours de ces dernières années, merci de votre témoignage, Monsieur Leroux, bonne santé et bonne continuité!

# Activités

- 1 - Le **Service d'Action bénévole (SAB)** est la recherche d'un(e) conduc(teur/trice) de minibus, **classe 2 ou 4B** pour un projet de «taxi-bus » à être mis en place prochainement. Il s'agit d'un emploi à temps partiel **rémunéré** pour assurer le service d'accompagnement pour les commissions, entre autres.
- 2 - Jeudi le **16 février 2023**, au centre communautaire de Napierville de 13h30 à 15h30 aura lieu la conférence (en présentiel) **LES AÎNÉS ET LA FISCALITÉ** offerte par **Revenu Québec** et organisée par le Service d'Action Bénévole de Napierville. Les places étant limitées, les personnes intéressées devront réserver leur place en s'adressant à Chantal Labrie au **450-245-7868** ou à Catherine à la municipalité de St-Cyprien au **450-245-3658**.



## DÎNER CABANE À SUCRE « Hommage aux aînés »

Activité offerte aux 50 ans et +

Mercredi 22 mars

Cabane à sucre l'Herminette S.E.N.C.

212, rang St-Charles Havelock (Qc)

JOS ZCO



Possibilité de transport par autobus, départ du centre communautaire de Napierville à 11h00

Repas servi à midi

Retour aux environs de 15h00

Faites vite ! Les places sont limitées

**Billets : 25\$  
par personne**

Pour plus de détails et pour vous procurer des billets :

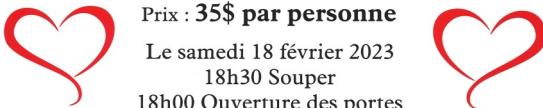
Napierville : 450-245-7210

Saint-Cyprien-de-Napierville : 450-245-3658

**SAINT-CYPRIEN**  
de Napierville



Municipalité de Napierville



**Prix : 35\$ par personne**

Le samedi 18 février 2023

18h30 Souper

18h00 Ouverture des portes

Centre communautaire de Napierville

262, rue de l'Église, Napierville

Souper: 4 services - Service de bar

Pour billet veuillez contacter :

Chez LB Production; Luc Barrière 450-357-0716

Municipalité de Napierville 450-245-7210

Municipalité de St-Cyprien de Napierville 450-245-3658