

Informons-nous!



Sommaire de ce numéro

Page 1

Mot de la présidente du comité des usagers

Notre mission

Page 2

Retrouvez-nous sur le Web

De nos différences, trouvons un sens

Texte de Carole Duchesneau

Texte de François St-Gelais

Page 3

Le mot du commissaire local aux plaintes et à la qualité

Activités et bons coups

Page 4

Les membres du comité

Mot de la présidente du comité des usagers

Joyeux Noël et Bonne Année 2009

Les membres du comité des usagers du CR La Myriade vous souhaitent un merveilleux temps des Fêtes.

Cette période de l'année est un moment privilégié pour transmettre à ceux qui nous entourent un message de joie et de bonheur.

Que cette période soit une occasion de réjouissance et de partage!

Qu'elle vous permette de profiter des moments de paix et de sérénité et de réaliser vos rêves les plus chers!

Que l'année 2009 vous apporte, ainsi qu'à votre famille, la santé et la plénitude.

Comme cadeau, c'est avec un grand plaisir que je vous présente une nouvelle version du bulletin du comité « Informons-nous ! » Espérant que celui-ci vous paraîtra plus accessible et précisera toutes les informations concernant les buts et le travail du comité.

Comme nouvelle présidente du comité des usagers, je continue les actions et je favoriserai toujours la participation.

Ce comité existe pour nous aider, à vous aider!

La présidente,

Hélène Picard



Notre mission

- ◆ Renseigner les clients sur leurs droits et leurs obligations
- ◆ Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des clients à l'égard des services obtenus de l'établissement
- ◆ Accompagner et assister, sur demande, un client dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte
- ◆ Défendre les droits et intérêts collectifs des clients ou, à la demande d'un client, ses droits et ses intérêts en tant qu'individu auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente



RETROUVEZ-NOUS SUR LE WEB

www.crlamyriade.qc.ca

Le site Internet du Centre de réadaptation La Myriade a fait peau neuve! Des informations sur le centre et le comité des usagers vous sont accessibles en tout temps. Visitez-nous!

De nos différences, trouvons un sens

Lors de la rencontre du 16 octobre dernier, les membres du comité ont choisi ce "slogan" pour le comité afin de bien souligner l'apport de nos différences dans la société. Cette formule brève se veut frappante et elle fera partie de toutes nos communications (publicités, envois postaux, etc.)

Des nouvelles en santé mentale

Vous trouverez ci-joint un dépliant de L'IMPACT, présentant le regroupement des personnes utilisatrices de services en santé mentale de la région de Lanaudière.

Prenez connaissance de notre petite histoire et de notre mandat.

Contactez-nous! Joignez-vous à nous!

Car la volonté de L'IMPACT, est de « Faire entendre nos voix pour changer nos vies ».

Carole Duchesneau,
Représentante du Programme en santé mentale au comité des usagers du CR La Myriade et déléguée régionale pour L'IMPACT.

**Journée annuelle du
comité des usagers**

Le 8 avril 2009

Texte de François St-Gelais, représentant en santé mentale au comité des usagers**Le Trait**

De lettres saccadées

ma raison souhaite

Écrire

À moitié tomber

Dans le vide

Le «trait» est ce premier intermédiaire entre moi et le papier.

Le trait peut relier,
défricher les pensées,
les émotions, les sentiments .

Il peut se faire discret

Si j'ai besoin de temps

TANT DE VOIX...

UNE VOIE !



Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Lorsqu'un usager vit de l'insatisfaction face aux services qu'il reçoit ou devrait recevoir, il peut en parler aux employés avec qui il est en contact, ou au chef du programme responsable des services.

Si cela ne réussit pas à lui donner satisfaction, il peut porter plainte à l'endroit de l'établissement. Une plainte est une insatisfaction exprimée par un usager ou son représentant concernant les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert d'un établissement ou d'une ressource à laquelle l'établissement recourt. L'utilisateur ou son représentant porte plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du Centre de réadaptation La Myriade.

La démarche d'examen des plaintes vise toujours à améliorer la qualité des services offerts par l'établissement. En effet, le but est de trouver des solutions positives, afin de permettre aux usagers et à leur famille de bénéficier de services de qualité.

L'utilisateur ou son représentant qui désire porter une plainte a le droit d'être assisté et accompagné en tout temps lors de sa démarche par :

- La personne de son choix (*un parent, un ami, le responsable de la ressource...*);
- Le Comité des usagers du Centre de réadaptation La Myriade;
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la santé et des services sociaux des usagers de Lanaudière (CAAP-Lanaudière);

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Hubert Côté

339, boul. Base-de-Roc

Joliette (Québec) J6E 5P3

450 753-9600, poste 212

Activités et bons coups

- ◆ À Joliette, en mai dernier, 46 personnes ont participé à notre Assemblée générale annuelle. Bravo à Jimmy Chevalier Dumulong pour son interprétation de la chanson « Écoute-moi donc » de Dany Bédar. Bravo aussi aux exposants qui nous ont fait le plaisir de nous présenter leurs œuvres et leurs réalisations. Bravo et merci à Alexandre Coderre-Lane, Lucie Bellerose, Magalie Desrosiers, Conrad Comtois, Guy Jacob et Lise Desmarais.
- ◆ Depuis avril 2008, le comité a reçu 87 appels sur *la ligne d'information* 1 866 252-9600 et 29 courriels sur son adresse comite.usager.myriade@ssss.gouv.qc.ca. Continuez à nous appeler et à nous écrire.
- ◆ Plusieurs membres du comité participent activement sur des comités de l'établissement comme le comité « Qualité des services et vigilance » qui réunit des membres du conseil d'administration et la direction générale, le comité « gestion des risques » et le comité d'éthique. La présidente du comité des usagers, madame Hélène Picard, siège au conseil d'administration ainsi qu'une représentante du comité des usagers, Madame Manon Fournier.
- ◆ En juin, une rencontre d'usagers du Programme en déficience intellectuelle (DI) s'est tenue dans le secteur de L'Assomption. Il y a eu plusieurs participants et différents sujets ont été abordés. Cette rencontre a permis au comité de connaître les préoccupations des usagers dans leur vie de tous les jours.
- ◆ Cette année, le comité s'est associé à la Société de l'Autisme Région Lanaudière (SARL) dans le déroulement de leurs 7 café-rencontres durant la saison 2008-2009. À ce jour, quatre rencontres ont eu lieu sur des thèmes différents.
- ◆ Le 1^{er} octobre dernier, des délégués du groupe *IMPACT* sont venus présenter leur regroupement aux usagers du secteur sud du Programme en santé mentale. Ils sont également venus solliciter les personnes utilisatrices des services de santé mentale à participer à une rencontre régionale, car leur implication est importante dans l'application du plan d'action 2005-2010 en santé mentale.
- ◆ En novembre, un concours de dessin a été lancé aux usagers du Programme en troubles envahissants du développement (TED) pour produire des cartes de souhaits pour toutes occasions. Un jury proclamera le gagnant en février 2009.

Comité des usagers du Centre de réadaptation la Myriade

De nos différences,
trouvons un sens
François St-Gelais

Retrouvez-nous sur le WEB!

<http://www.crlamyriade.qc.ca/comite-des-usagers>

Qui sommes-nous?

Membres du comité des usagers :

Mme Hélène Picard, présidente

Mme Carole Duchesneau, vice-présidente

Mme Carole Lallemand, secrétaire

Mme Susan Camden , trésorière

Mme Micheline Cousineau, administratrice

M. François St-Gelais, administrateur

M. Guy Jacob, administrateur



DROITS DES USAGERS

- Le droit d'être informés sur les services existants et sur la façon de les obtenir
- Le droit d'accepter ou de refuser des traitements
- Le droit de participer aux décisions qui vous concernent
- Le droit d'être respectés
- Le droit d'accès à votre dossier
- Le droit de porter plainte et d'exercer des recours, et d'être assistés dans leurs démarches
- Le droit à des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée*

Le droit de choisir le professionnel et l'établissement dont vous recevez des services*

* En tenant compte de l'organisation de l'établissement et de la disponibilité des ressources.

RESPONSABILITÉS DES USAGERS

- De collaborer avec les intervenants
- D'utiliser les services d'une façon raisonnable et judicieuse
- De faire connaître votre satisfaction ou votre insatisfaction à l'égard des services
- De respecter l'employé en tant que personne