Je cultive les droits

Le droit à l'information

Animés d'une volonté réciproque d'entretenir une culture des droits, Vigi Santé et ses Comités de résidents ont choisi pour l'édition 2011 d'unir leurs efforts à la promotion et la protection du **DROIT À L'INFORMATION.**

Cultiver ***« Le droit à l'information »***, c'est conjuguer l'obligation d'informer à la responsabilité de s'informer. C'est également assurer l'efficacité de nos pratiques, nos processus et de nos attitudes en matière de communication de façon à ce que l'information échangée puisse influencer nos actions et nos décisions de part et d'autre. Une information de qualité constitue le point de départ à une utilisation judicieuse des services de santé et à une participation optimale à ses besoins de santé.

Cette semaine sur ***« Le droit à l'information »*** est une invitation aux résidents, familles, employés et bénévoles à réfléchir sur le sujet, s'évaluer, se parler et s'améliorer : Où, quand, comment s'informe-t-on ? Auprès de qui ? Ai-je de l'écoute ? L'information reçue ou transmise est-elle claire, juste, suffisante, accessible ? Quoi faire pour faire mieux ?

Surveillez la programmation de septembre au sein de l'établissement et informez-vous dès maintenant des principales activités.

« Celui qui rencontre le plus de succès dans la vie
est celui qui est le mieux informé. »

Benjamin Disraeli, écrivain et homme d'État anglais (1804-1881)

VIGI santé

INFORMATIONS EN BREF

LA SEMAINE DES DROITS … VISER GRAND !

Du 25 septembre au 1er octobre 2011, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) tiendra sa première édition de LA SEMAINE DES DROITS DES USAGERS. Inspiré de notre initiative, le RPCU réalise l'événement pour développer à plus large échelle un outil de promotion visant à faire connaître les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux et le travail des comités des usagers et de résidents. Sur le thème du DROIT À L'INFORMATION, le RPCU s'associe à Vigi Santé qui en est à sa 4e édition. L'organisme mettra à la disposition de tous des dépliants, des affiches, un site internet, des blogues, l'utilisation de réseaux sociaux et entretiendra des relations auprès des médias. Restez attentifs aux diverses activités à travers le Québec ou consultez leur site au **www.rpcu.qc.ca**

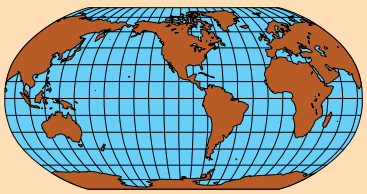
UNE JOURNÉE CONSACRÉE AU DROIT À L'INFORMATION

Depuis 2002, la Journée du droit à l'information est célébrée annuellement le 28 septembre dans plus de 60 pays. Cet événement a pris forme en Bulgarie à l'occasion d'une réunion internationale de défenseurs du droit à l'information qui ont proposé qu'une journée soit consacrée à la promotion de l'accès à l'information dans le monde entier.

Au nombre des principes de base de la Journée du droit à l'information : l'accès à l'information est un droit universel; l'accès est la règle, le secret est l'exception; une procédure de demande simple, rapide et gratuite.

Pour en savoir plus sur cet événement :

www.righttoknow.ca/fr/



L'INFORMATION, UN PRÉALABLE À LA PARTICIPATION

« Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources. » (LSSS, 1991, c.42, a.4)

À cet effet, Vigi Santé rend disponible son guide d'accueil révisé, remis lors de l'admission et contenant les informations les plus susceptibles d'aider à mieux connaître la réalité du nouveau milieu de vie de façon à faciliter l'intégration et la participation de chacun.

« INFORMER DES DROITS ET SENSIBILISER AUX RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE SANTÉ »

En décembre 2010, le Commissaire à la santé et au bien-être rendait public un avis à la suite d'une vaste participation citoyenne sur la question. Cet avis destiné au ministre et aux établissements de santé comporte diverses recommandations regroupées en 4 champs d'action soit :

- Mettre en œuvre des pratiques efficaces d'information et de sensibilisation
- Optimiser certaines pratiques et structures existantes
- Valoriser certaines ressources dans leur travail d'information et d'accompagnement (ex. : le travail des comités de résidents)
- Soutenir les intervenants et les gestionnaires.

Pour en savoir plus, consulter le site du commissaire au **www.csbe.gouv.qc.ca**

L'EXPÉRIENCE DE LA COMMUNICATION : UN CRITÈRE DE POIDS DANS LA SATISFACTION

En lien avec le droit à l'information, nous avons relevé quelques-uns des commentaires reçus au cours de la dernière année dans le cadre de la démarche d'évaluation de la satisfaction.

- La facilité de communiquer avec le personnel
- L'écoute à l'endroit du résident et de la famille
- Obtenir le compte-rendu et le suivi de l'état de mon parent tout au long de son séjour
- « On me contacte pour m'informer quand arrive un imprévu »
- « C'est très apprécié d'être tenu au courant »

Ces aspects sont parmi les critères d'appréciation les plus significatifs, ceux qui influencent l'expérience. L'expérience individuelle vécue par chacun explique que ces mêmes éléments soient cités comme étant parmi les plus satisfaisants, mais parfois aussi, risquent de se retrouver parmi les moins satisfaisants. Nous reconnaissons que la communication entre le personnel, les résidents et les familles est une valeur fondamentale. L'information doit circuler aisément, elle est la base d'une participation réussie du résident ou la famille à ses soins et services, notamment lors de l'élaboration ou la révision de son plan d'intervention.

De façon générale :

- 95% se disent très à assez satisfaits du temps consacré par le personnel pour répondre à leurs questions et demandes à l'admission.
- 92% se disent très à assez satisfaits de la pertinence et l'utilité des informations transmises dans la correspondance (Bulletins *Le saviez-vous*, programmation-loisirs, etc.)

NOS PARTENAIRES SE PRONONCENT
UN MOT DU COMMISSAIRE

L'information constitue un prérequis essentiel au respect et à l'exercice de la plupart des droits tels : le droit, pour le résident ou son représentant, de participer à toutes décisions qui le concerne, le droit au consentement libre et éclairé, le droit d'être représenté, assisté, accompagné, le droit d'accès au dossier, le droit à la confidentialité, le droit de porter plainte, etc. N'hésitez donc jamais à vous informer !

Je profite de l'occasion pour vous rappeler ma disponibilité à vous aider advenant que vous n'obteniez pas satisfaction face à certains de vos questionnements.

Denis Chaput
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
514 684-0930 poste 1439

UN MOT DU COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

La quatrième édition de la Semaine sur les droits marque un pas important pour Vigi Santé dans l'influence que peut avoir un tel événement sur la manière dont s'effectue la prestation des services au sein des établissements.

En effet, reconnue comme pratique exemplaire par Agrément Canada en 2010, la réalisation de cette semaine nous confirme, une fois de plus, qu'en contribuant à une meilleure compréhension des rôles de chacun en regard du respect et de l'exercice des droits au quotidien, nous développons la capacité du milieu vers une prise en compte toujours meilleure des besoins, des attentes et des volontés des résidents ou leur représentant. L'écoute et la communication sont essentielles à la qualité des soins et services.

Nous saluons tout le personnel pour leurs grandes qualités humaines et félicitons sincèrement les comités de résidents de cette initiative qui favorise un niveau d'échanges et de réflexions de grande valeur.

CITATION SECRÈTE

Placez les lettres de chaque colonne dans la case appropriée de manière à former une phrase complète. Les mots sont séparés par une case noire.

Thème : Le droit à l'information

C U D	M E E I E	L A L S	A T S	A T Y A	M V E	O E N A P	I D R	E R D R	A M E N	S C E S D	R E S M	E E R U	I Q R	E S U S	I I Q
				■			■								■
		■							■			■			
■								■					■		
■			■		■		■				■				
			■		■								■	■	■

Le générique masculin est utilisé dans ce dépliant sans aucune discrimination et uniquement dans le but de faciliter la lecture.

Sa diffusion est rendue possible grâce à l'implication des partenaires suivants :

- Comité de résidents du CHSLD Vigi Brossard
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Les Chutes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Deux-Montagnes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Montérégie
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Mont-Royal
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Notre-Dame de Lourdes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi l'Orchidée blanche
- Comité de résidents du CHSLD Vigi de l'Outaouais
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Pierrefonds
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Reine-Élizabeth
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Saint-Augustin
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Shermont
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Yves-Blais
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Marie-Claret
- Comité des usagers de Vigi Santé
- Conseiller en milieu de vie de votre CHSLD
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre CHSLD
- Comité de vigilance et de la qualité de Vigi Santé
- Direction générale de Vigi Santé

VIGI santé

Vigi Santé
197, rue Thornhill
Dollard-des-Ormeaux
(Québec) H9B 3H8
www.vigisante.com

An English version of this pamphlet is available upon request

« Je cultive le droit à l'information »

Thématique de la semaine sur les droits dans tous les CHSLD de Vigi Santé Septembre 2011

Venez cultiver avec nous, la récolte n'en sera que meilleure !

INVITATION À CONSULTER NOTRE SITE INTERNET :
www.vigisante.com
Des nouvelles, des publications, diverses informations sont disponibles.

N'hésitez pas à consulter votre Comité de résidents. Nous sommes là pour vous informer, pour vous représenter, pour vous accompagner.

Procurez-vous le dépliant de VIGI SANTÉ
« Votre satisfaction nous tient à cœur »
Au besoin, vous pouvez contacter Denis Chaput, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services au 514 684-0930 poste 1439.

Solution de la citation secrète
Cela me rassure de savoir ce qui m'attend même s'il (si il) y a des risques à prendre.