



ENTREVUE AVEC...

Micheline Stjagow Lapointe, présidente du Comité des usagers et bénévole engagée



*En ce début d'année 2015, nous souhaitons vous présenter une femme accomplie, une bénévole engagée qui a à cœur la défense des droits, et qui, depuis 2009, est présidente du Comité des usagers du CSSS Haut-Richelieu - Rouville : **madame Micheline Stjagow Lapointe.***

Qui est Micheline Stjagow Lapointe?

Je suis une femme qui a reçu beaucoup de la vie. Je suis déterminée et je n'accepte pas l'injustice.

Depuis combien d'années faites-vous du bénévolat?

Cela fait plus de 23 ans que je fais du bénévolat. Comme tout parent, j'ai commencé à l'école de mes enfants en m'impliquant pour les sorties et par la suite dans les comités d'école. Je me suis toujours préoccupé de défendre les droits des élèves handicapés et en difficultés d'apprentissage.

Pourquoi être bénévole au Comité des usagers?

J'ai été bénévole dans une école spécialisée pour enfants handicapés durant 17 ans. Côtéant régulièrement les thérapeutes, médecins et infirmières, je m'étais dit que lorsque mes enfants auraient terminé l'école, j'aimerais bien aller dans le milieu hospitalier pour faire du bénévolat. La vie étant bien faite, le Comité des usagers a été mis sur ma route. Tout ce que je savais de ce comité c'était qu'il faisait de la défense de droits au niveau de la santé. C'était dans mes cordes!

Selon vous, qu'est-ce qu'un bénévole idéal au Comité des usagers?

Selon le dictionnaire, un bénévole est une personne qui accomplit un travail sans recevoir de salaire. Un bénévole au Comité des usagers est une personne qui désire apprendre, connaître, aider les gens, qui s'engage à faire un travail pour défendre tous les usagers de son territoire et qui n'accepte pas l'injustice. Sa plus grande qualité serait d'être à l'écoute des personnes et de promouvoir l'amélioration du système de santé. Le bénévole idéal doit aimer travailler en équipe et vouloir réellement faire une différence dans le système de santé. Il doit aussi être patient, car les changements ne se font pas du jour au lendemain.

Vous avez été nommée présidente du comité, quel est votre rôle?

En tant que présidente, je représente et défends les membres du comité ainsi que leurs décisions auprès des différentes instances de l'établissement. La tâche n'est pas toujours facile, car je dois tempérer mes gestes et mes paroles.

Comme bénévole au Comité des usagers, qu'est-ce qui vous plaît le plus et qu'est-ce qui vous déplaît?

Ce qui me plaît c'est de pouvoir travailler avec des gens de cœur. Ce qui me déplaît c'est que le Comité des usagers ne soit pas toujours reconnu comme il se doit. N'oublions pas que nos fonctions et notre mandat sont prévus dans la Loi sur les services de santé et services sociaux.

Qu'est-ce qui ferait du Comité des usagers un comité idéal?

Selon moi, il l'est déjà : aussitôt que nous éprouvons une difficulté ou que nous rencontrons un obstacle, nous essayons de trouver des moyens pour le résoudre. Cependant, j'ose espérer que « l'absolu idéal » n'arrivera jamais, car cela voudra dire qu'il n'y aura plus de travail à faire pour un comité des usagers.

Quels sont les bons coups réalisés par le Comité des usagers depuis que vous en êtes présidente?

Nous en avons plusieurs, mais les principaux sont que nous avons obtenu de la direction de l'éblissement :

- ✓ Que les usagers en résidences privées reçoivent la vaccination à domicile;
- ✓ Que l'attente au département d'orthopédie soit diminuée considérablement;
- ✓ Que la direction mette en place une politique du tabac;
- ✓ Que les usagers en réadaptation au centre d'hébergement Sainte-Croix puissent utiliser le fumoir du centre dédié aux résidents;
- ✓ Que des améliorations aient été apportées concernant l'alimentation dans les centres d'hébergement.

En plus de continuer de voir à l'amélioration de la qualité des services et travailler sur l'autonomie du Comité des usagers, les membres ont formé des

comités de travail afin de se pencher davantage sur les dossiers qui nous préoccupent;

Enfin nous sommes très fiers :

- ✓ D'organiser, chaque année, la semaine sur les droits des usagers;
- ✓ D'avoir élaboré le journal « Le Comité des usagers vous informe » et d'avoir mis en ligne notre site web, pour lesquels nous avons gagné le prix RPCU de l'excellence dans la catégorie information.
- ✓ D'avoir élaboré la vidéo « SLAM sur les droits » en collaboration avec des jeunes du PEI de la Polyvalente Chanoine Armand-Racicot, pour laquelle nous avons été en nomination pour le prix RPCU de l'excellence dans la catégorie défense de droits.

Quels traits de votre personnalité vous aident à assumer votre responsabilité, comme bénévole et comme présidente?

Je suis déterminée, je n'abandonne jamais, je suis à l'écoute des autres, j'essaie de toujours regarder les deux côtés de la médaille et d'être le plus juste possible.

Dans la vie, qu'est-ce qui vous passionne?

Les voyages, la peinture, la musique, mon mari et mes enfants.

Si vous aviez un conseil à donner à un futur bénévole qui souhaiterait s'impliquer au Comité des usagers, quel serait-il?

Il est essentiel de bien comprendre que c'est un bénévolat d'engagement et qu'il y a beaucoup de travail à faire. Il est aussi important de savoir

apporter les problématiques à qui de droit pour qu'elles soient résolues. Les personnes intéressées à s'impliquer doivent aussi comprendre que ce n'est ni au bénévole ni au Comité des usagers de résoudre le problème : il y a des personnes qui sont engagées pour faire ce travail au CSSS Haut-Richelieu - Rouville.

En terminant, comme membre du Comité des usagers, si vous aviez un message à transmettre à nos usagers, quel serait-il?

N'ayez pas peur de communiquer avec le Comité des usagers si vous avez des insatisfactions concernant les services de santé et services sociaux que vous recevez, avez reçu ou deviez recevoir. Que ce soit avec l'établissement, le personnel ou même avec nous. Nous sommes là pour vous aider et vous accompagner dans vos démarches d'insatisfaction et nos services sont gratuits et confidentiels.

Merci beaucoup, Madame Stjagow Lapointe, de nous avoir accordé cette entrevue. Peut-être aurez-vous donné envie à des personnes de s'impliquer dans ce comité qui a à cœur la défense des droits des usagers.

Si vous souhaitez vous joindre à notre équipe, veuillez communiquer avec nous à info@comitedesusagers-hrr.com