

Déclaration Statutaire

Je, BELLEFLEUR, Christine, [REDACTED], Pessamit, 1971-08-20

Je déclare solennellement que,

Je vais commencer par regarder certains des documents que j'ai avec moi. Au mois de Septembre, j'ai été accepté afin de faire une mise-à-jour de mes connaissances au CEGEP de Baie-Comeau. C'est à ce moment-là que je suis tombée malade, j'ai fait une infection et que j'ai été hospitalisée, on m'a opéré en chirurgie d'un jour en urgence. Le lendemain, j'ai eu mon congé puis je devais me rendre à chaque jour à l'hôpital pour faire mes changements de pansements aller voir l'infirmière des plaies ainsi qu'au CLSC de Baie-Comeau pendant les fins de semaine.

J'utilisais les services de transport du secteur de la Santé de la communauté. Après un mois, j'ai reçu un appel de Mme [REDACTED] qui est la superviseure du service des transports de Pessamit. Elle me demande ce que je fais à l'hôpital, je lui explique ma situation et que j'ai subis une opération et que je dois faire mes changements de pansements à l'hôpital, jusqu'au moment où je lui ai expliqué ce dont je souffrais. Nous avons discuté pendant presque 1 heure. J'ai un « caoutchouc » et il n'est pas efficace, je suis en attente d'une chirurgie et mon médecin se nomme Dr. [REDACTED] de l'hôpital St-François-D'Assise de Québec. J'ai déjà souffert de cela il y a un an et demi, puisque je suis sujette à des récives. Elle me dit que je ne pourrais plus me rendre via le transport aux patients pour faire mes changements de pansements. Qu'ils sont en mesure de fournir le service, pourtant j'ai remarqué que je n'obtenais pas le même service que celui que je recevais à Baie-Comeau, j'avais été deux fin de semaine sur un mois au centre de santé j'avais vu la différence. Elle me dit que si je refuse le service que je dois rencontrer et en parler plus avec [REDACTED] qui est la responsable du service. Il leur manquait du matériel et ne pouvaient offrir la même qualité que ce que j'avais besoin. Étant donné ma situation, j'ai besoin d'un certain standard de qualité pour me permettre de me rétablir adéquatement.

Signature du déclarant Christine Bellefleur

Déclaré devant moi, _____

À _____ le _____

J'ai donc été voir Mme [REDACTED] je lui ai expliqué que je ne peux accepter de recevoir mes changements de pansements au centre de santé de Pessamit et elle m'a alors répondu que si je ne peux accepter de faire faire mes changements de pansements au centre de santé que je ne serais plus autorisé d'utiliser le transport aux patients pour mes rendez-vous. Je lui ai demandé de m'écrire et de me confirmer ses dires par écrit. Elle me répond que ce ne se fait pas d'écrire aux patients qu'au nombre de patients ils ne peuvent répondre à tous et que la décision est effective immédiatement. Demain, tu ne seras plus autorisée d'utiliser le service.

Lorsqu'elle m'a dit cela, j'ai pris panique et je me demandais bien ce que j'allais faire, je suis allée voir [REDACTED] la conseillère pour voir régulariser ma situation. Je lui ai montré mes documents médicaux et lui ai expliqué ma situation, elle a dit : Non, Christine, je vais appeler le Directeur général et je vais régler la situation avec lui. Rentre chez toi et tu recevras un appel bientôt. J'ai reçu un appel le lendemain matin, le 31 octobre, où [REDACTED] me dit tu peux reprendre le service de transport aux patients du lundi au vendredi mais tu n'auras pas accès au transport les fins de semaines, tu devras venir faire tes changements de pansements ici, au dispensaire. Je lui ai alors dit : ce que tu me dis, je veux une lettre qui me confirme ce que tu me dis. Elle commence à crier au téléphone, et elle criait au point où j'ai dû éloigner le combiné de mon oreille. Je n'ai pas reçu de lettre de toute la semaine, la semaine suivante, j'ai écrit une lettre demandant des réponses. C'est alors que j'ai reçu une lettre me redisant la même information que [REDACTED] m'avait dit.

Suite à cela au mois d'octobre, lorsque je donne la liste de mes rendez-vous les lundis matins, je dois normalement être prise par le service de transport à 9h00 le matin. Lorsqu'il était rendu 9h30 j'appelais au centre de santé pour les informer que mon transport était en retard, [REDACTED] était la personne ressource et elle avait une attitude très désagréable, elle avait l'air de s'amuser de la situation. Une fois mon appel fait, c'est seulement à ce moment-là que le transport venait me récupérer et le départ était retardé au départ suivant, soit 10h00. Pourtant j'avais donné ma liste des rendez-vous de la semaine le lundi précédent et j'ai subi cette situation pendant 1 mois.

Q : Ce que je comprends c'est qu'il a fallu que tu appelles à chaque jour pour recevoir le service, parce que personne n'est venu te récupérer en véhicule?

X

Enquêteur

X 

Déclarant

R : Oui, je dois appeler chaque jour une fois que l'heure est passée, afin de pouvoir utiliser le transport suivant. [REDACTED] me répondait avec un rire narquois, tu te rends compte que la personne ne sait pas faire du service au public. Pourtant j'avais donné ma liste de rendez-vous de la semaine.

Q : Donc, chaque jour tu appelais malgré que tu aies déjà donné ta liste de rendez-vous de la semaine et chaque jour, le transport ne venait pas à l'heure attendu?

R : Oui, je donnais ma liste en début de semaine pour bénéficier du service. À chaque matin le transport ne venais pas à l'heure prévue.

Je suis rendue au point où je veux déposer une plainte, je vais aller au bureau politique expliquant ma situation. J'ai envoyé ma lettre de plainte, j'ai juste à la valider avant d'aller la remettre. Je veux que les décideurs soient au courant de comment cela se passe et de comment sont traités les patients.

Dernièrement, j'ai été en novembre au CLSC de Forestville, c'est là que j'explique à l'infirmière l'état de ma situation. Que le transport m'était refusé, l'infirmière m'a mentionné qu'il fallait que je sois prudente de ce côté puisque l'infection peut se propager rapidement et que cela peut avoir des impacts importants sur ma santé et ma guérison. C'est là que j'ai pris conscience et que je me suis dit qu'il faut que je me batte de nouveau pour mon transport et l'accès aux services adéquats. Le Dr [REDACTED] m'a dit que nous attendrions l'évolution de ma situation physique jusqu'en mars pour savoir si je devrais subir cette opération.

Q : Selon toi, crois-tu que ta formation a été influencée par cette situation?

R : J'ai perdu ma formation, j'ai pu récupérer et ne pas avoir de répercussions négatives puisque j'avais fourni les pièces justificatives pour prouver ma situation. On m'a permis de me réinscrire à la formation à l'automne prochain. Mais j'ai perdu ma session. Je voulais m'inscrire à une attestation ainsi qu'à la technique juridique.

J'avais appelé aussi Santé Canada pour leur demander des clarifications et de l'information sur comment intervenir dans ce cas. Ils m'ont dit que je devais écrire une lettre au conseil de bande et

X

Enquêteur

X 

Déclarant

porter plainte face à la situation. J'ai aussi appelé aux droits de la personne, j'ai parlé avec 3 personnes différentes, encore là on me dit qu'ils ont eu des manquements. Il m'ont conseillé d'aller au bureau des plaintes, CISS Cote-nord ainsi qu'à Sept-Îles au protecteur du citoyen.

Q : Est-ce qu'il y a eu un risque à ta santé qui aurait pu découler de cette situation?

R : Oui, si l'infection s'était propagée, cela aurait pu être très rapide. La plaie peut empirer et que j'aurais pu avoir de grosses conséquences. Soit la plaie va se refermer et ils devront rouvrir ou que cela allait s'infecter.

Justement, un moment donné je me suis sentie mal. J'avais eu des frissons et ne me sentais pas bien, l'infirmière des plaies de Forestville, [REDACTED] m'a dit de ne pas attendre et de me rendre à l'urgence. J'ai subi des tests des prises de sang, je ne pouvais plus supporter le mal. Le médecin m'a dit que j'avais eu de la chance que je n'avais rien mais qu'il fallait rester prudent.

Q : As-tu autre chose à ajouter?

R : J'ai eu une information concernant ma liste des rendez-vous, j'ai reçu cette information de l'hôpital directement de la centrale de rendez-vous, il semble qu'elles aient commencé à appeler à répétition l'infirmière en l'appelant et informant à répétition que je serais en retard.

J'ai été les voir, [REDACTED], [REDACTED] et [REDACTED], je leur ai dit qu'elles devaient arrêter d'harcéler les infirmières et qu'elles ne doivent pas fouiller dans mes affaires, mon dossier. [REDACTED] m'a alors répondu, nous sommes les gestionnaires du service, nous pouvons ce que l'on veut. J'ai répondu que cela m'appartenait et qu'elles ne devaient plus intervenir. Suite à cela, elles ont arrêté d'appeler les infirmières.

Q : Qu'as-tu ressenti lorsque as eu affaire avec ce service?

R : J'ai trouvé qu'ils jouaient avec les gens, que l'impact que cela avait était très négatif. Je devais chercher un moyen de transport la fin de semaine pour pouvoir aller faire mes changements de

X

Enquêteur

X 

Déclarant

pansements. Je sais que je ne suis pas la seule personne qui vit ce genre de situation. Je trouve que cela est assez de faire cela, de prendre les gens pour des moins que rien.

Q : je vois que tu as des documents, des preuves, consentirais-tu à fournir ces documents?

R : Oui, je peux vous donner le tout et vous pouvez faire des copies. J'aimerais aussi que vous me donniez votre avis au sujet de ma plainte si je suis sur la bonne direction.

Je sais aussi que je ne suis pas seule dans cette situation, ils y a plusieurs personnes qui subissent cela aussi.

La présente déclaration statutaire a été présentée par : téléphone
 courriel courrier en personne monsieur/madame
CHRISTINE BELLEFLEUR qui nous confirme
que son contenu correspond bel et bien à ce qu'il/qu'elle nous a
rapporté(e) en date du 12 décembre 2018
Signature du déclarant : Christine Bégin
Date : 16 jan. 2018

X _____

Enquêteur

X MB _____

Déclarant