

2018
2019

RAPPORT
ANNUEL



**COMITÉ
DES USAGERS**

DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

TABLE DES MATIÈRES

Mission du Comité
des usagers

4

Mot de
la présidente

5

Mot du président
directeur-général –
CISSS MONTÉRÉGIE-CENTRE

6

Renseigner
sur les droits
et obligations

7

Promouvoir
l'amélioration
de la qualité
des conditions de vie

10

Défendre les droits
et les intérêts collectifs
ou individuels

16

Réunions
et rencontres

18

Membres, rôles
et sous-comités

19

CUCI

25

CHSLD
Champlain

26

CHSLD
Henriette-Céré

27

Centre Saint-Lambert
(réadaptation)

28

Note : dans le présent document, le genre masculin est utilisé afin de faciliter la lecture et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

DROITS DES USAGERS

Loi sur les services de santé et les services sociaux.

En tant qu'usagers du réseau de la santé et des services sociaux, nous avons des droits reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LRQ, chapitre S-4.2) (LSSS) :

- 1** le droit à l'information (art. 4);
- 2** le droit aux services (art. 5 et 13);
- 3** le droit de choisir son professionnel ou l'établissement (art. 6 et 13);
- 4** le droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7);
- 5** le droit de consentir à des soins (art. 8 et 9);
- 6** le droit de participer aux décisions (art. 10);
- 7** le droit d'être accompagné, assisté et représenté (art. 11 et 12);
- 8** le droit à l'hébergement (art. 14);
- 9** le droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 15);
- 10** le droit d'accès à son dossier d'utilisateur (art. 17, 18, 20, 25, 26 et 27);
- 11** le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur (art. 19 à 19.2, 21 à 24 et 27.1 à 27.3);
- 12** le droit de porter plainte (art. 34, 44, 45, 53, 60 et 73).

Ces droits doivent être exercés dans le respect des autres usagers qui ont les mêmes droits.

MISSION DU COMITÉ DES USAGERS



Renseigner les usagers sur l'existence du Comité des usagers, sur **leurs droits et obligations** et, au besoin, **accompagner tout usager désirant formuler une plainte.**



Promouvoir l'amélioration des **conditions de vie des usagers.**



Évaluer la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.



Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande de l'un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.



Représenter les usagers au sein des différents comités du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre (CISSSMC), ainsi qu'au Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre (CUCISSSMC).





En faisant partie de la longue liste d'usagers, vous êtes nos partenaires et notre essence. Votre participation à nos activités nous permet de remplir la mission de vous informer et vous aider.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir que nous vous présentons notre rapport d'activités du Comité des usagers de Champlain – Charles-Le Moyne (CUCCLM).

Nous sommes particulièrement fiers des activités réalisées lors de l'année 2018-2019. Notre comité fait très bonne figure. En consultant notre rapport, vous constaterez la très grande générosité de nos membres bénévoles. Parmi les activités organisées, certaines sont reconduites d'année en année et d'autres ont vu le jour et ont connu de grands succès.

Je vous invite à prendre connaissance de la liste des nombreux membres du personnel, qui contribuent à la réalisation de notre mandat et à notre bon fonctionnement.

En faisant partie de la longue liste d'usagers, vous êtes nos partenaires et notre essence. Votre participation à nos activités nous permet de remplir la mission de vous informer et vous aider.

Le CUC vous représente auprès du personnel, de la direction ou tout autre intervenant faisant partie du CISSS de la Montérégie-Centre, afin d'améliorer la qualité de vie des usagers et de maintenir le respect des droits de ceux-ci. Nous sommes accompagnés dans notre démarche par monsieur Jacques Fortin, directeur de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean (DQEPEL), représentant du PDG, ainsi que par mesdames Louise Hardy et Danielle Corbeil, respectivement commissaire et commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services.

Je tiens à remercier madame Monique Vincent qui nous a quittés cette année et madame Crystine St-Pierre, qui l'a remplacée, pour leur travail en tant que personne-ressource du CUC.

Nous concluons cette année en remerciant particulièrement nos membres pour leur collaboration admirable et leur implication et dévouement extraordinaires.

Merci également à vous chers usagers et membres du CUC. Vous nous permettez d'accomplir notre mission avec brio.

Denise Ménard
Présidente

MOT DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE

Les usagers et leurs proches sont l'objectif premier de nos interventions quotidiennes. Ils en sont le cœur et la raison d'être.

Nos décisions doivent donc être prises avec cette préoccupation constante de toujours mieux répondre à leurs besoins.

Ainsi, le CISSS de la Montérégie-Centre est résolument engagé dans la recherche d'amélioration de ses services à la clientèle, tant au chapitre de l'accessibilité que celui de la qualité des soins. Dans cette orientation de tous les jours, nous mettons tout en œuvre pour nous assurer que nos différents secteurs d'activités soient à l'écoute des besoins et des attentes de la population en général et des usagers qui obtiennent des soins et des services de notre établissement.

Je suis très fier de constater à quel point les Comités d'usagers et les comités de résidents du CISSS de la Montérégie-Centre contribuent à cet objectif commun. Votre implication, votre engagement ainsi que votre souci constant et indéfectible envers le bien-être de nos usagers sont admirables. Votre collaboration est d'autant plus riche que l'expérience de vos membres, qui sont aussi nos usagers ou résidents, nous permet d'être constamment à l'affût des besoins de ces derniers. Par votre participation active nous avons d'ailleurs été en mesure, au fil de la dernière année, de valider ou d'ajuster certaines de nos approches et je vous en remercie chaleureusement.

Merci encore de cet engagement qui vous honore et bonne continuité!

Jacques Deschamps

Président-directeur général, CISSS de la Montérégie-Centre



Votre implication,
votre engagement
ainsi que votre
souci constant
et indéfectible
envers le bien-être
de nos usagers
sont admirables.



PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

FORMATION ET AMÉLIORATION DES SERVICES



La journée thématique s'est déroulée le 21 février 2019. Madame Corinne Harbec-Lachapelle, du bureau du Curateur public, a clarifié pour nous le rôle du Curateur et nous a expliqué le document « Mon mandat de protection Guide et formulaire » produit par le Curateur public du Québec en 2017.



Nous recevons en après-midi, madame Line Perreault, conseillère en éthique clinique à la DQEPEL. Celle-ci nous a fait part de la Loi 2 : Soins de fin de vie et les directives médicales anticipées. Elle nous a également expliqué le formulaire à compléter pour les directives médicales anticipées en cas d'incapacité à consentir aux soins.



Visite privilégiée GMF-U

Nous avons eu l'opportunité de visiter le GMF-U CHLM et de comprendre sa mission d'enseignement, qui est de prodiguer des soins de santé et des services de première ligne intégrés 365 jours par année, auprès de 18 000 usagers.

CONFÉRENCES

Mises sur pieds grâce à une initiative des membres du CUCCCLM, les conférences ont été très appréciées. Une participation grandissante démontre l'intérêt des usagers pour celles-ci. La collaboration des paroisses voisines et de plusieurs organismes de la région a contribué au succès de leur déroulement.

Le 20 novembre 2018, un déjeuner-conférence traitant de la maladie d'Alzheimer était offert à nos usagers. Madame Marie-Josée Marchand, membre de la Société Alzheimer Rive-Sud, a démystifié pour nous les symptômes et le traitement de la maladie.



Madame Louissette Lévesque et Me Danielle Chalifoux, conférencière

Le 28 mars 2019, les usagers ont assisté à une conférence sur l'aspect légal de la planification des Soins de fin de vie. Me Danielle Chalifoux, présidente de l'Institut de planification des soins, a très efficacement éclairci les particularités des lois encadrant ces soins.

Les paroisses de la région nous ont gracieusement permis d'annoncer nos conférences dans leur feuillet paroissial.

Notre devoir est également de faire connaître le comité et son mandat aux usagers.

Des messages abordant cinq thèmes importants, diffusés sur écrans cathodiques, favorisent la participation des usagers au bon déroulement de leurs soins et services.

Don d'organes
Saviez-vous que...
9 personnes sur 10 se disent favorables au don d'organes, mais seulement 1 personne en a discuté avec ses proches?



Contactez-nous au
450 466-5000
poste 3040

COMITÉ DES USAGERS

Comme usager, vous contribuez à votre santé!
« Il est particulièrement important de vous faire accompagner lorsque vous anticipez une mauvaise nouvelle de votre médecin. »



Extrait du livre Comment améliorer mon médecin, M. Bruno Fortin et D'Serge Goulet

Contactez-nous au
450 466-5000
poste 3040

COMITÉ DES USAGERS

Votre dossier médical vous appartient.
Vous pouvez le consulter.
Informez-vous auprès du Service des archives.



Contactez-nous au
450 466-5000
poste 3040

COMITÉ DES USAGERS

Du soutien pour les proches aidants
Prendre soin d'un proche est à la fois un geste de cœur et une grande responsabilité. Il est possible d'obtenir du soutien psychologique auprès de certains centres d'aide.



www.aidantsnaturels.org

Contactez-nous au
450 466-5000
poste 3040

COMITÉ DES USAGERS

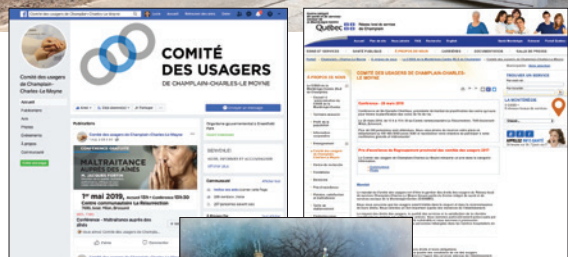
VISIBILITÉ

Le contrat pour le panneau du Comité des usagers à l'extérieur et à l'intérieur de l'abribus face à l'hôpital a été renouvelé.

Près de notre bureau, l'installation d'une affiche similaire à celle de l'abribus met maintenant notre présence bien en évidence auprès des usagers.

Une carte de Noël a été remise personnellement par les membres du CUC à tous les patients des hôpitaux et des CHSLD.

Un présence sur les réseaux sociaux est importante. Une page Facebook, ainsi qu'un site web ont été créés pour le Comité des usagers.





QUELQUES BONS COUPS!

Faire connaître le Comité des usagers par la distribution d'articles et matériel promotionnel tout au long de l'année, permet de faire rayonner sa mission et son mandat.



SONDAGE

Nous mettons continuellement des idées de l'avant afin d'atteindre le plus d'utilisateurs et de résidents possible en CHSLD. Nous désirons les inciter à venir nous rencontrer pour discuter avec eux, les écouter, les orienter et les encourager. Un contact personnel avec l'utilisateur est le meilleur moyen de connaître les cas nécessitant une intervention. Prêter une oreille attentive et empathique est souvent suffisant. Les sondages sont précieux et efficaces, et permettent de recueillir plusieurs renseignements pertinents.

Chaque année, un sondage est effectué par nos membres du Comité auprès des résidents en CHSLD. Suite aux résultats et commentaires obtenus, des changements, qui améliorent la qualité de vie des résidents, peuvent être mis en place.

Lors de chaque événement, journée thématique ou conférence, une évaluation est effectuée auprès des participants afin d'étudier leur degré de satisfaction quant au sujet abordé.



DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Le Regroupement provincial des Comités des usagers (RPCU) nous a autorisés à reproduire leur dépliant expliquant les 12 droits des usagers, en français et en anglais, en y insérant l'identité du CUC.

Ces droits assurent un service de qualité aux usagers.

Nous remercions madame Carole Robidas pour la distribution du matériel promotionnel du CUC, lors de la journée communautaire pour la population d'expression anglaise, le 9 février 2019.

SEMAINE DES DROITS DES USAGERS

Comme tous les ans, une journée « Portes ouvertes » a eu lieu à l'Hôpital Charles-Le Moyne le 27 septembre 2018. Les membres du Comité des usagers ont accueilli les visiteurs afin de les renseigner sur le rôle et le mandat du Comité des usagers. Ils en ont profité pour répondre aux questions suscitées par les personnes présentes lors de la Semaine des droits des usagers.





ACCOMPAGNER ET ASSISTER TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTE

Quelques améliorations concrètes au bénéfice de nos usagers :

- Faciliter en soirée l'accessibilité au stationnement et en réduire les coûts pour les gens ayant des traitements prolongés d'au moins un mois au CICM;
- Augmentation de 12 à 30 places de stationnement pour les vignettes de mobilité réduite;
- Accès facilité au transport adapté;
- Collaboration des CHSLD avec les fournisseurs de transport adapté pour les résidents ayant des traitements réguliers d'hémodialyse.

RÉUNIONS ET RENCONTRES

12 réunions
du Comité des usagers
en 2018-2019

+95 personnes
à l'assemblée générale
annuelle du 7 juin 2018

**160 plaintes -
insatisfactions**
au cours de l'année 2018-2019

4 rencontres
des membres de
l'exécutif en 2018-2019

12 sous-comités
se sont réunis sporadiquement
selon les besoins et l'urgence
des dossiers

**4100 heures
de bénévolat**

Les membres des sous-comités se sont réunis sporadiquement selon les besoins et l'urgence des dossiers.

Notre participation fut sollicitée par certains comités de travail au sein de l'établissement. Suite au travail de ces comités, quelques projets ont été mis en place : traduction du document sur le Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise, partenariat pharmacien, modèle conceptuel en soins infirmiers (projet McGill), le cadre de référence relatif aux Comités des usagers et aux comités des résidents, le guide d'accueil pour les résidents des CHSLD du CISSS de la Montérégie-Centre.

Grâce à ces groupes de travail, de nouvelles politiques et procédures, ont aussi vu le jour :

- Politique pour des environnements sans fumée;
- Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;
- Procédure pour la protection des effets personnels et des objets de valeur des usagers et gestion des réclamations;
- Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail;
- Politique relative aux frais des chambres.



COMPOSITION DU COMITÉ DES USAGERS

1^{re} rangée, de gauche à droite : Monique Vincent, Louise Lambert, Diane Magee, Louisette Lévesque, Dolorès Lévesque, Claire Collette, Francine Bouchard, Dominique Turpin-Labonville

2^e rangée : Francine Dalpé, Guy Vincent, Lucette Daoust, Denise Ménard et Carole Robidas

Étaient absents lors de la photo :

Jacques Fortin, Benoit Mercure et Cécile Germain



Jacques Fortin



Benoit Mercure



Cécile Germain

COMITÉ EXÉCUTIF CUC

Denise Ménard	présidente
Louisette Lévesque	1 ^{re} vice-présidente
Benoit Mercure	2 ^e vice-président
Francine Bouchard	trésorière
Louise Lambert	secrétaire

COMITÉ DES USAGERS CUC

Claire Collette	membre
Francine Dalpé	membre
Lucette Daoust	membre
Cécile Germain	membre
Dolorès Lévesque	membre
Diane Magee	membre
Carole Robidas	membre
Dominique Turpin-Labonville	membre
Guy Vincent	membre
Jacques Fortin	représentant du CA



COLLABORATEURS

Richard Deschamps, président-directeur général du CISSSMC

Charlotte Leblanc, conseillère-cadre, présidence-direction générale

Jacques Fortin, directeur de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean

Louise Hardy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Danielle Corbeil, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services

Sylvie Grégoire, directrice adjointe aux communications, relations avec les médias et projets spéciaux

Katrine Trudeau, chef du service des communications internes et externes

Patricia Leblanc, conseillère-cadre à la gestion des budgets et performances financières, direction des ressources financières

Julie Raymond, spécialiste en procédés administratifs, direction des ressources financières

Patrice Gilbert, technicien en administration, direction des ressources financières

Marie-Ève Bouchard, agente administrative, direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean

Robert Létourneau, préposé, Urgence

Isabelle Caron, chef d'administration de programme RI-RTF et places achetées, direction du programme de Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Virginie Gagné de Courval, chef d'unité CHSLD Champlain, direction du programme de Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Guylaine Laliberté, chef d'administration de programmes, URFI et lits de programme, répit, PEIO et convalescence CCLM, direction de programme de Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Le Comité a également travaillé en collaboration avec différents services au sein de l'Hôpital Charles-Le Moyne : administration, admission, approvisionnements, Association des auxiliaires bénévoles du CISSSMC, CLSC, commissariat aux plaintes, communications, comptabilité, équipements, informatique, logistique, reprographie, ressources humaines, sécurité et stationnement, services immobiliers, technique, traiteur ainsi que les usagers.



REMERCIEMENTS

Les personnes suivantes ont quitté en cours de mandat et nous les remercions pour leur précieuse collaboration et pour leur dévouement durant l'année 2018-2019 :

Madame Cécile Germain, membre du CUC, pour sa détermination à faire connaître la mission du CUC auprès des responsables des résidences privées pour aînés.

Madame Diane Magee-Ryan, membre du CUC, décédée le 22 février 2019. Nous rendons hommage à cette femme courageuse, et déterminée à améliorer la qualité de vie des usagers

SOUS-COMITÉ	RESPONSABILITÉS	RESPONSABLES
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS		
Assemblée générale annuelle	<ul style="list-style-type: none"> Animation Avis de convocation Conférencier Évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> Invitation Préparation de la salle Reconnaissance
		Francine Dalpé Dolorès Lévesque*
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
Amélioration des conditions de vie (résidences)	<ul style="list-style-type: none"> Travailler en collaboration avec les membres du comité de résidents Observer et apporter des commentaires au CUC Suggérer des pistes de solutions 	
		Benoît Mercure Dominique Turpin-Labonville*
Formation et amélioration des services (journée thématique)	<ul style="list-style-type: none"> Organiser une journée thématique Choisir le conférencier et déterminer le lieu RPCU Présence au congrès annuel Accroître le partenariat avec les chefs de service 	
		Francine Dalpé*
Conférences	<ul style="list-style-type: none"> Organiser et planifier les conférences Choisir les conférenciers – Sujets Local – Gestion de l'évènement Sonder la satisfaction de l'évènement 	
		Louissette Lévesque* Francine Bouchard Louise Lambert Carole Robidas
Information	<ul style="list-style-type: none"> Planifier la publicité Augmenter la visibilité Développer une stratégie de communication 	
		Francine Bouchard* Claire Collette Carole Robidas
Promotion	<ul style="list-style-type: none"> Distribuer du matériel promotionnel et en faire la gestion Produire de nouveaux dépliants, affiches publicitaires, calendrier CUC Collaborer à diverses publications 	
		Louissette Lévesque
Relations avec les bénévoles du CISSS MCentre	<ul style="list-style-type: none"> Établir de bonnes relations avec la responsable des bénévoles Maintenir l'échange de services 	
		Denise Ménard
ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS		
Sondage	<ul style="list-style-type: none"> Identifier le secteur à évaluer Préparer le questionnaire avec la direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean Effectuer le sondage auprès des personnes identifiées Faire le rapport auprès des membres 	
		Claire Collette* Francine Dalpé Carole Robidas
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS		
Urgence	<ul style="list-style-type: none"> Message sur les écrans Évaluer les résultats Participer au comité civilité chez les usagers 	
		Louissette Lévesque Denise Ménard*
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ		
Réception des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> Formation d'un sous-comité Répondre aux appels, au besoin Maintenir la collaboration avec le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services 	
		Claire Collette Louissette Lévesque* Guy Vincent Denise Ménard
DÉPENSES GÉNÉRALES		
Alimentation	<ul style="list-style-type: none"> Recevoir les commentaires Rencontre annuelle avec le responsable du service Faire un rapport aux membres du CUC 	
		Francine Bouchard* Denise Ménard
Comptabilité - finances	<ul style="list-style-type: none"> Vérifier les rapports mensuels provenant du service de la comptabilité du CISSSMC Présenter le rapport aux membres Compléter les annexes demandées par le MSSS à la fin de l'année fiscale 	
		Francine Bouchard* Louise Lambert
Personne-ressource	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer le travail de la personne ressource Fournir les outils nécessaires pour accomplir les tâches Faire rapport au comité exécutif du CUC 	
		Denise Ménard* Louissette Lévesque
Documents administratifs	<ul style="list-style-type: none"> Règlements généraux – Mise à jour Code d'éthique Cadre de référence Plan d'action 	
		Dominique Turpin Labonville Dolorès Lévesque* Louise Lambert Francine Dalpé Lucette Daoust (révision)
Comité de résidents		
		Dominique Turpin Labonville* Benoit Mercure*

NOTES : Denise Ménard, présidente, est d'office sur tous les sous-comités

*Responsable du sous-comité



MEMBRES DÉLÉGUÉS À D'AUTRES COMITÉS DU CISS

Conseil d'administration du CISSSMC : Denise Ménard

Comité de vigilance et de la qualité : Denise Ménard

Comité d'éthique : Francine Bouchard

Comité des ressources humaines : Denise Ménard

Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre (CUCI)

Dolorès Lévesque

Louissette Lévesque

Denise Ménard

Benoit Mercure

Dominique Turpin-Labonville

***Ce membre a quitté en cours de mandat**

Jacques Beaumont

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE (CUCI)

Mandat du CUCI

La Loi 10 a créé dans les établissements une nouvelle entité : le CUCI. Le Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) se compose d'au moins 6 membres, élus par tous les présidents des Comités des usagers de chacun des établissements fusionnés ou regroupés, qui continuent d'exister en application des dispositions de l'article 203, et de 5 représentants des comités de résidents désignés par l'ensemble de ces comités, mis sur pied en application du troisième alinéa de l'article 209 de cette Loi 10.

Les CUCI doivent assumer six fonctions légales prévues par la LSSS. Toutefois, ils doivent les exercer dans une perspective plus générale et territoriale, en tenant compte de l'ensemble des milieux, des missions et des usagers du centre intégré. Le CUCI doit aussi assurer les liens de communication et travailler conjointement avec les CUC aux intérêts des usagers (à l'instar des CUC avec leurs CR). De plus, les CUCI doivent assurer trois autres responsabilités, soit :

- La représentation des CUC et des CR;
- La coordination des actions des CUC et des CR;
- L'harmonisation des pratiques.

CHSLD CHAMPLAIN
5050, place Nogent, Brossard (Québec) J4Y 2K3
Téléphone : 450 443-0000, poste 7449
Chef d'unité: Mme Virginie Gagné De Courval



COMPOSITION DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

M. Jacques Beaumont, vice-président

M. Gilles Lefebvre, membre

Mme Dominique Turpin Labonville, présidente, trésorière et secrétaire

Mme Marguerite Olivier, membre-résidente

Mme Josepha Zygray, membre-résidente

Le Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) Samuel de Champlain est un établissement offrant un milieu de vie de qualité. Tout est mis en œuvre pour que chaque résident se sente valorisé, écouté et respecté dans ses besoins et ses droits.

Le CHSLD comporte 88 lits majoritairement en chambres simples, quelques chambres doubles sont disponibles. Quelques lits sont réservés pour de l'hébergement temporaire. Les services palliatifs sont disponibles pour permettre aux résidents et leur famille de vivre un départ en douceur, sur place si désiré. Une section palliative est d'ailleurs attenante au CHSLD ainsi qu'un centre de jour.

MISSION DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.



CHSLD HENRIETTE-CÉRÉ
6435, chemin de Chambly, Saint-Hubert (Québec) J3Y 3R6
Téléphone : 450 672-3320, poste 3059
Chef d'unité: Mme Isabelle Caron



COMPOSITION DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

M. Benoit Mercure, président
Mme Dolorès Lévesque, secrétaire
Mme Marjolaine Lussier, membre
Mme Thérèse Carle, membre
Mme Thérèse Gendron, membre

Mme Monique Goulet St-Pierre, membre
Mme Francine Jeannotte, membre-résidente
Mme Marjolaine Lussier, membre
Mme Carole Provost, vice-présidente

Le Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) Henriette-Céré est un établissement offrant un milieu de vie de qualité. Tout y est mis en oeuvre pour que chaque résident se sente valorisé, écouté et respecté dans ses besoins, comme s'il était chez lui.

Le CHSLD comporte 99 lits en chambres simples et 1 chambre double.

MISSION DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

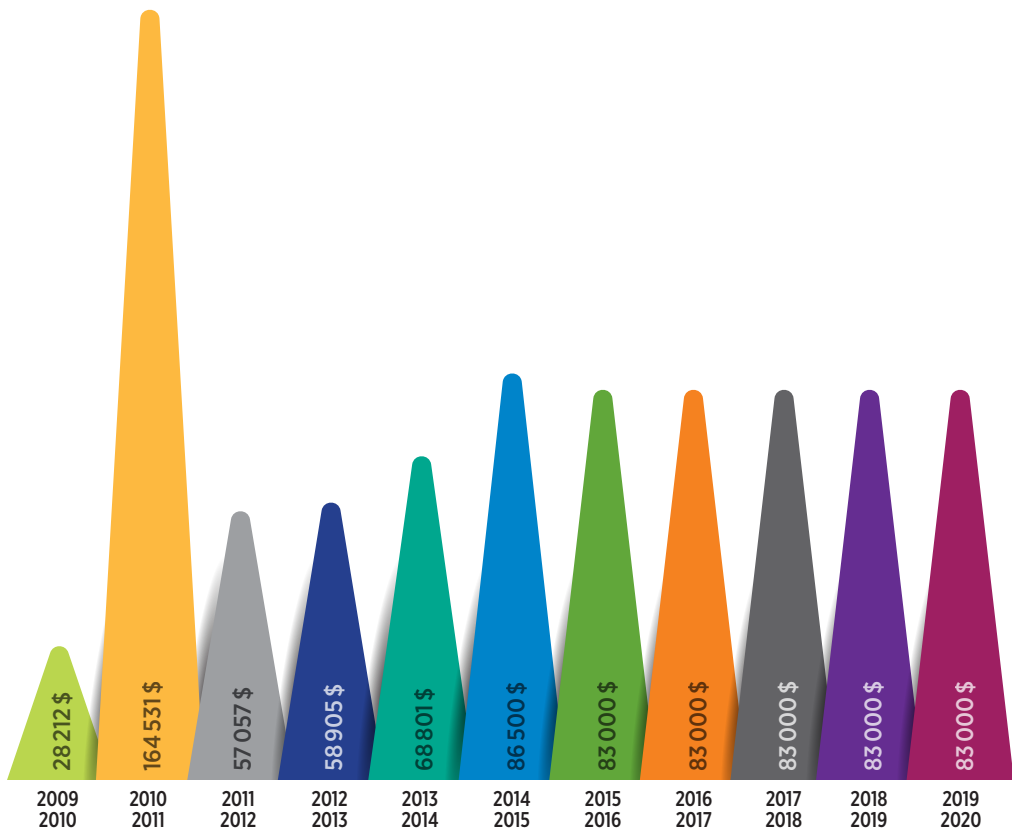
CENTRE SAINT-LAMBERT (RÉADAPTATION)
831, rue Notre-Dame, Saint-Lambert (Québec) J4R 1S1
Téléphone : 450 672-3320, poste 2000
Chef d'unité : Mme Guylaine Laliberté

Une unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI) est située à Saint-Lambert. On y offre des services de convalescence et un programme d'évaluation, d'intervention et d'orientation (PEIO). Le centre comporte 62 chambres. Plus de 600 usagers ont bénéficié des services en réadaptation cette année, soit lors d'un séjour ou en externe.

Madame Béatrice Landry, bénévole exemplaire depuis plus de 30 ans, continue de participer à différentes activités organisées par le centre, à la demande de la chef d'unité. Le Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne offre sa collaboration à la responsable, madame Guylaine Laliberté.

L'année budgétaire s'amorce le 1^{er} avril et se termine le 31 mars de l'année suivante selon la directive du ministère de la Santé et des Services sociaux. (Circulaire 2016-021) (03.01.53.01).

BUDGETS D'OPÉRATION 2009-2020



Le ministère de la Santé et des Services sociaux octroie une subvention de 80 000 \$ au Comité des usagers et 1000 \$ pour chaque Comité de résidents. Le Comité des usagers bonifie de 1500 \$ chaque comité de résidents pour réaliser des projets spéciaux autorisés par le CUC.

PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES SELON LE MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS

 <p>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS</p> <p>15 000 \$</p>	 <p>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</p> <p>2 000 \$</p>
 <p>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</p> <p>8 000 \$</p>	 <p>ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE</p> <p>1 000 \$</p>
 <p>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</p> <p>3 500 \$</p>	 <p>DÉPENSES GÉNÉRALES ET SALAIRE PERSONNE-RESSOURCE</p> <p>46 000 \$</p>

BUDGET ALLOUÉ POUR LES CENTRES 7 500 \$

SAVIEZ-VOUS QUE...

Le CISSS de la Montérégie-Centre possède **7 chaires de recherche** et **31 chercheurs réguliers** y sont affectés.

Le **nombre de médecins actifs** en recherche clinique à HCLM est de **44**.

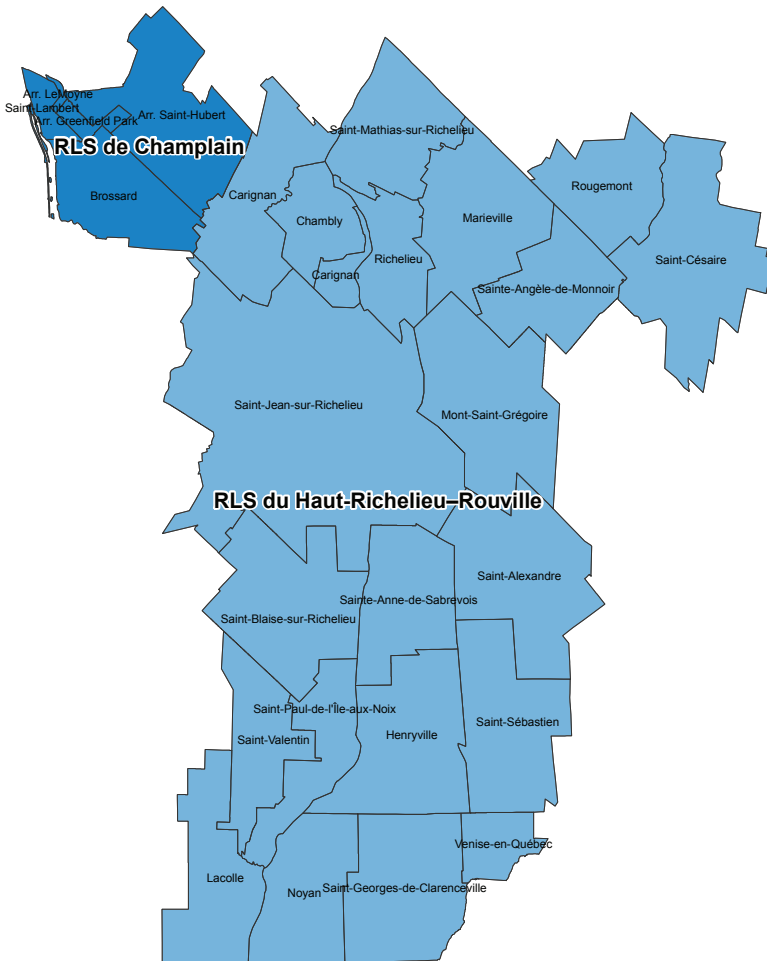
Volume d'activités en 2018-2019 HCLM

- 24 779 hospitalisations
- 87 218 visites à l'urgence
- 98 634 visites à la clinique externe
- 1 696 093 analyses en laboratoire
- 195 498 imageries médicales
- 37 276 visites en oncologie



Le CISSS de la Montérégie-Centre regroupe **environ 10 000 employés**, œuvrant dans **27 points de service**.

Le Comité des usagers représente **412 000 personnes** sur le territoire Champlain-Charles-Le Moyne.



NOS INSTALLATIONS

Hôpital Charles-Le Moyne

3120, boulevard Taschereau,
Greenfield Park (Québec) J4V 2H4
450 466-5000

CLSC Saint-Hubert

6800, boulevard Cousineau,
Saint-Hubert (Québec) J3Y 8Z4
450 443-7400

CLSC Samuel-de Champlain

5811, boulevard Taschereau,
Brossard (Québec) J4Z 1A5
450 445-4452

Centre d'hébergement Champlain (99 lits)

5050, place Nogent,
Brossard (Québec) J4Y 2K3
450 443-0000

Centre d'hébergement Henriette-Céré (93 lits)

6435, chemin de Chambly,
Saint-Hubert (Québec) J3Y 3R6
450 678-3291

Centre Saint-Lambert

831, rue Notre-Dame,
Saint-Lambert (Québec) J4R 1S1
450 672-3320

Centre externe de néphrologie Greenfield Park

5000, boulevard Taschereau, bureau 502,
Greenfield Park (Québec) J4V 3M3
450 466-5000, poste 3645

Centre externe de néphrologie Saint-Lambert

299, boulevard Sir-Wilfrid-Laurier,
bureaux 19 et 20,
Saint-Lambert (Québec) J4R 2L1
450 466-5000, poste 3646

Clinique externe de psychiatrie pour enfants et adolescents

2924, boulevard Taschereau,
Greenfield Park (Québec) J4V 2G8
450 466-5000, poste 2414

Clinique externe de psychiatrie pour adultes

2924, boulevard Taschereau,
Greenfield Park (Québec) J4V 2G8
450 466-5620

Hôpital de jour pour adolescents

2924, boulevard Taschereau, bureau 021,
Greenfield Park (Québec) J4V 2G8
450 466-5000, poste 2008

Clinique externe de psychiatrie pour adultes

190, rue Labonté, 2^e étage,
Longueuil (Québec) J4H 2P7
450 466-5453

Centre de jour, Clinique Labonté

190, rue Labonté (sous-sol),
Longueuil (Québec) J4H 2P7
450 466-5455

Maison Brodeur

420, rue Brodeur,
Longueuil (Québec) J4J 2S6
450 448-4763

Suivi intensif dans la communauté (SICOM)

1406, avenue Victoria,
Greenfield Park (Québec) J4V 1M1
450 466-5605

Groupe de médecine familiale (GMF) de l'Unité de médecine familiale (UMF) Charles-Le Moyne

Services ambulatoires en santé mentale
299, boulevard Sir-Wilfrid Laurier,
bureaux 120 et 201,
Saint-Lambert (Québec) J4R 2L1
450 466-5630

Centre administratif

5928, boulevard Cousineau, bureau 200,
Saint-Hubert (Québec) J3Y 7R9
450 462-5120

Complexe administratif

2727, boulevard Taschereau,
Saint-Hubert (Québec) J4T 2E6

Centre de prêts d'équipements

450 462-5193

Recherche populationnelle

Campus de Longueuil - bureau 200
150, place Charles-Le Moyne,
Longueuil (Québec) J4K 0A8
450 466-5433

Essais cliniques

Hôpital Charles-Le Moyne
3120, boulevard Taschereau,
Greenfield Park (Québec) J4V 2H1
450 466-5024



**COMITÉ
DES USAGERS**
DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

3120, boul. Taschereau, bureau AS-003a, Greenfield Park, QC J4V 2H1

450 466-5000 poste 3040

comite-usagers.hclm@rrsss16.gouv.qc.ca

CONCEPTION ET RÉDACTION : Denise Ménard et Crystine St-Pierre

CONCEPTION GRAPHIQUE : L'Infographe (infographe.com)

PHOTOGRAPHES : Pierre Geoffrion, Claire Colette, photographe amateur

CORRECTION : Marie-Ève Bouchard, Œil de Lynx (Ginette Mercier)

RÉALISATION : Crystine St-Pierre | **IMPRESSION** : Miromédia