

RAPPORT ANNUEL



**COMITÉ
DES USAGERS**

DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

Droit 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 des Comités des usagers

Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations.

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.

Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

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

Mot de la présidente



Une autre année marquée par la pandémie. La situation a demandé adaptation et créativité pour réaliser notre mission qui est d'être les gardiens des droits des usagers. Malgré le contexte, nous sommes fiers de vous présenter les réalisations de l'année 2021-2022. Les membres du comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne, tous bénévoles, se sont investis pour réaliser les fonctions qui nous sont dévolues. C'est-à-dire : renseigner les usagers sur leurs droits et obligations, promouvoir l'amélioration de la qualité, défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, accompagner et assister, sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend, s'assurer du bon fonctionnement des comités de résident.

Pour ce faire, nous avons pu compter sur des précieuses collaboratrices. Nous avons été accompagnés par madame Josée Fournier, directrice de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean (DQEPEL) représentante 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 tous les membres du comité pour leur implication dans cette cause. De plus, je dois souligner l'excellent travail de madame Elsa Wong notre personne ressource qui assure la permanence au bureau et répond à nos demandes ainsi que celles des usagers.

Une année qui se termine et une autre qui débute avec de nouveaux défis, nous sommes prêts à les relever afin d'améliorer la qualité des soins et services aux usagers et résidents et vous représenter auprès du personnel et de la direction du CISSS de la Montérégie-Centre.



Louise Lambert

Présidente

Mot du président-directeur général



Une autre année marquée par la pandémie. La situation a demandé adaptation et créativité pour réaliser notre mission qui est d'être les gardiens des droits des usagers. Malgré le contexte, nous sommes fiers de vous présenter les réalisations de l'année 2021- 2022.

Les membres du comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne tous bénévoles se sont investis pour réaliser les fonctions qui nous sont dévolues. C'est-à-dire : renseigner les usagers sur leurs droits et obligations, promouvoir l'amélioration de la qualité, défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, accompagner et assister, sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend et s'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents.

Pour ce faire, nous avons pu compter sur des précieuses collaboratrices. Nous avons été accompagnées par madame Josée Fournier, directrice de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean (DQEPEL) représentante du PDG, ainsi que par mesdames Louise Hardy et Danielle Corbeil, respectivement commissaire et commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Richard Deschamps'.

M. Richard Deschamps

Président Directeur Générale

Liste des abréviations

| | |
|----------|---|
| AGA | Assemblée générale annuelle |
| CA | Conseil d'administration |
| CHSLD | Centre d'hébergement de soins de longue durée |
| CISSS | Centre Intégré de santé et des services sociaux |
| CISSS-MC | Centre Intégré de santé et des services sociaux de la Montérégie Centre |
| CLSC | Centre local des services communautaires |
| CR | Comité de résidents |
| CU | Comité des usagers |
| CUCI | Comité des usagers du centre intégré |
| DQEPEL | Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean |
| HCLM | Hôpital Charles-Le Moyne |
| HRR | Haut Richelieu Rouville |
| INLB | Institut Nazareth et Louis Braille |
| RPCU | Regroupement provincial des comités d'usagers |
| RLS | Réseaux locaux de services |

Table des matières

| | |
|---|-------|
| Droit des usagers | 2 |
| Mission des Comités des usagers | 3 |
| Mot de la présidente | 4 |
| Mot du président-directeur général | 5 |
| Liste des abréviations | 6 |
| Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations | 9 |
| Message sur les écrans | 9 |
| Calendrier 2022 | 9 |
| Campagne publicitaire..... | 9 |
| Semaine des droits | 10 |
| Cahier de Noël | 10 |
| Facebook | 11 |
| Refonte du site internet du CU..... | 11 |
| Promouvoir l’amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et résidents..... | 12 |
| Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l’égard des services obtenus | 12 |
| Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers..... | 12 |
| Journée thématique | 13 |
| Réintégration des bénévoles..... | 13 |
| Assemblée générale annuelle | 13 |
| Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu’il entreprend y compris lorsqu’il désire porter une plainte..... | 14 |
| Représenter les usagers | 14 |
| Composition du Comité des usagers | 15 |
| Comité exécutif | 15 |
| Membres réguliers | 16 |
| Collaborateurs | 17 |
| Remerciements | 17 |
| Projets prévus pour l’année 2022-2023 | 17 |
| a. Accompagner et assister un usager dans ses démarches | 17 |
| b. Promouvoir l’amélioration de la qualité et évaluer la satisfaction | 17 |
| c. Défendre les droits des usagers..... | 18 |
| d. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations | 18 |
| Rapport annuel 2021-2022 | 7 |

| | |
|---|----|
| e. S’assurer que les CR aient les ressources nécessaires pour exercer leurs fonctions | 18 |
| f. Évaluer les résultats des mesures retenues | 18 |
| Réunions et rencontres | 18 |
| Du côté de nos CHSLD | 19 |
| Mission des Comité de résidents | 19 |
| Composition du Comité de résidents de Champlain | 19 |
| Composition du Comité de résidents d’Henriette-Céré | 20 |
| Prévisions budgétaires 2022-2023 | 22 |
| Nos installations | 23 |

Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

Message sur les écrans

Le CU, en collaboration avec la direction des communications a conçu de nouveaux messages afin d'informer les usagers sur leurs droits et obligations. Ces messages sont diffusés sur le réseau local de santé Champlain-Charles-Le Moyne.

Calendrier 2022

Comme chaque année, un calendrier produit par le CU a été grandement apprécié. L'artiste Jacinthe Lachance a autorisé le CU à utiliser ses œuvres. Les résidents ont particulièrement aimé les photos prises lors d'activités dans les CHSLD.



Campagne publicitaire

De l'affichage dans et sur les autobus sillonnant le territoire rappelle aux usagers notre disponibilité. Ce projet donne une grande visibilité au CU avec 40 affiches côté extérieur ainsi que 150 affiches intérieures. Suite à cet affichage le CU reçoit beaucoup d'appels.



Semaine des droits

La semaine des droits des usagers s'est tenue du 9 au 15 novembre 2021. À cette occasion, un kiosque permettait aux membres du CU de rencontrer les usagers et de répondre à leurs questions. Le thème était : Réaffirmons les 12 droits des usagers.



Cahier de Noël

Une publication dans le cahier de Noël du journal régional Courrier du Sud a été faite afin de rappeler aux usagers que le comité est toujours présent pour de l'information et de l'accompagnement. Cette annonce a aussi permis de faire du recrutement de bénévoles pour les comités des usagers et résidents. Ce cahier fut distribué à plus de 133 000 exemplaires sur la rive sud de Montréal.



Facebook

Le CU utilise Facebook pour diffuser de l'information sur différents sujets aux usagers et faire du recrutement pour le CU et ses comités de résidents.



Refonte du site internet du CU

Le CU en collaboration avec le service des communications a travaillé sur l'actualisation du site internet hébergé par le CISSSMC. Les usagers ont l'opportunité d'avoir de l'information sur leurs droits et obligations et peuvent nous contacter s'ils désirent rejoindre notre belle équipe.

Cette page a été ouverte 915 fois par 749 utilisateurs distincts.



P r o m o u v o i r l ' a m é l i o r a t i o n d e l a q u et résidents

- ◁ La pandémie a restreint les visites des membres du CU et des CR à l'Hôpital et dans les CHSLD.
- ◁ Le CU reçoit régulièrement la DQEPEL et la commissaire aux plaintes et à la qualité des services afin de prendre connaissance des rapports pertinents.
- ◁ Lors de la période des Fêtes, les résidents et usagers hospitalisés ont reçu une carte de Noël le 25 décembre à l'occasion du repas du midi.
- ◁ Participation à la visite de l'équipe STAT du Ministère à l'urgence en juillet 2021.
- ◁ Le CU a pris connaissance des rapports accidents-incidents du RLS Champlain-Charles-Le Moyne.

Évaluer le degré de satisfaction de s u s a g e r s à l ' é g a r d obtenus

En raison de la pandémie, le CU n'a pu évaluer la satisfaction des usagers et des résidents. Toutefois, nous avons eu accès aux résultats de différents sondages. Celui des usagers sur civière à l'urgence de HCLM, un autre sur la satisfaction de la clientèle (télécommunication zoom en jeunesse) et un troisième auprès des usagers de l'urgence réorientés vers une clinique médicale.

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Cette année, la révision de la façon de colliger les plaintes et insatisfactions a été menée à bien par le sous-comité des plaintes. Pour nous rejoindre une ligne téléphonique est disponible en tout temps en plus de l'adresse courriel et de la page Facebook. Pour l'année financière 2021-2022, le CU a enregistré 129 plaintes et insatisfactions. Les principales plaintes et insatisfactions sont :

- ◁ Mauvais services (20%)
- ◁ Demande d'information (12%)
- ◁ Hébergement (10%)
- ◁ Rendez-vous (7%)
- ◁ Demande de soins (7%)
- ◁ Attitude du personnel (7%)
- ◁ Communication (6%)
- ◁ Autres (31%)

Journée thématique

Le CU Champlain-Charles-Le Moyne a organisé une journée thématique le 10 mars 2022. A cette occasion les membres des CU HRR et INLB du CISSSMC ont été invité. Cette activité a rejoint 40 participants. Les sujets suivants furent abordés :

- < L'aide médicale à mourir
- < Les modifications de la curatelle
- < La maltraitance et la bientraitance
- < Les proches aidants

Nous remercions Josée Fournier et Louissette Levesque pour l'organisation de cette journée et Dolorès Lévesque pour l'animation. Un grand merci aux conférencières Mesdames Caroline Nadeau, Stéphanie Rouleau, Julie Després et Sophie Chénier.



Réintégration des bénévoles

La pandémie a amené la direction de l'établissement à refuser l'accès aux installations aux bénévoles de 70 ans et plus.

Le CU a fait des représentations auprès de la direction générale et du RPCU afin d'amender cette situation.

Assemblée générale annuelle

L'AGA du CU s'est tenu en mode virtuel en raison des mesures sanitaires alors en vigueur à cette époque. Lors de cette assemblée, les divers enjeux et actions furent abordés. Mesdames Josée Fournier, directrice de la DQEPEL, Danielle Corbeil, commissaire adjointe à la qualité des services ainsi que Myriam Noiseux étaient présentes à cette assemblée.

Lors de l'AGA de 2020-2021, le 10 juin 2021 par la plateforme Zoom, les bilans 2019-2020 et ainsi que 2020-2021 furent présentés. Malheureusement, les circonstances n'ont pas permis une participation importante.

Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu' Le Comité a pris en charge chacune des plaintes et insatisfactions soumises par téléphone et par courriel. Elles ont été référées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Aucune n'a nécessité l'intervention d'autres instances.

Représenter les usagers

Les membres du CU ont été très actifs pour représenter les usagers dans différentes activités et consultations.

- < Consultation sur la trousse de deuil
- < Consultation sur la révision du guide d'accueil
- < Consultation sur une affiche pour un séjour optimal de l'utilisateur
- < Politique sur l'utilisation des appareils électroniques par les usagers et les visiteurs
- < Comité sur le déconditionnement
- < Visite du comité stat du Ministère à l'urgence de l'HCLM
- < Tables de consultations du RPCU sur leurs missions
- < CUCI
- < Représentante du CUCI au CA
- < Comité d'éthique
- < Cancer du poumon
- < Salle d'opération HCLM
- < Congrès RPCU

Composition du Comité des usagers

Comité exécutif



Louise Lambert
Présidente



Louise Levesque
1ère vice-présidente



Dominique Turpin Labonville
2e vice-présidente



Denise Ménard
3e vice-présidente



Francine Bouchard
Trésorière



Dolorès Lévesque
Secrétaire

Membres réguliers



Monique Delorme



Michel Lemay



France Mailloux



Diane Mayrand



Benoît Mercure



Lisette Vachon



Josée Fournier
Directrice de la DQEPEL



Elsa Wong
Personne-ressource

Collaborateurs

- ◁ Richard Deschamps, président directeur générale du CISSSMC
- ◁ Josée Fournier, directrice de la DQEPEL
- ◁ Louise Hardy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- ◁ Danielle Corbeil, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services
- ◁ Anne-Laure Cuchet-Lebrun, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services
- ◁ Karine Trudeau, Cheffe du service des communications internes et externes
- ◁ Marie-Ève Bouchard, adjointe au directeur de la DQEPEL
- ◁ Julie Raymond, CPA, spécialiste en procédé administratif, direction des services financières

Remerciements

Le comité a remercié les quatre membres du CU qui nous ont quittés cette année et qui ont grandement contribué à la défense des droits des usagers, soit : Francine Dalpé, Claire Collette, Guy Vincent et Carole Robidas pour leurs années au sein du comité.



De gauche à droite : Francine Dalpé, Louise Lambert (présidente), Claire Collette, Guy Vincent et Carole Robidas

Projets prévus-2023 pour l'année 2022

a. Accompagner et assister un usager dans ses démarches

- ◁ Parfaire l'accès à l'information sur les droits des usagers en leur remettant les coordonnées des ressources disponibles.

b. Promouvoir l'amélioration de la qualité

- ◁ Avoir accès régulièrement aux résultats de sondages et rapports d'accidents-incidents et tout autre rapport pertinent.
- ◁ S'impliquer dans les démarches pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité des soins et services.

- ⟨ Participer aux visites d'évaluation de la qualité.

c. Défendre les droits des usagers

- ⟨ Au sortir de la pandémie, améliorer la réception des demandes des usagers et ainsi faire les représentations nécessaires.
- ⟨ Mieux informer les usagers sur les démarches pour signifier leurs insatisfactions.

d. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

- ⟨ Évaluer la possibilité de faire de la publicité au poste de télévision communautaire local.
- ⟨ Organiser des activités pour informer les usagers de leurs droits ex. conférences.
- ⟨ Informer les résidents de leurs droits par différents moyens.
- ⟨ Identifier des services à visiter à l'HCLM, rencontrer les responsables, offrir une formation sur notre rôle et nos obligations aux membres du personnel.

e. S'assurer que les CR aient les ressources

- ⟨ Aider dans le recrutement de nouveaux membres.
- ⟨ Consulter et informer les CR sur toute question concernant les droits des usagers.

f. Évaluer les résultats des mesures retenues

- ⟨ S'assurer de l'efficacité et l'efficience des mesures retenues.

Réunions et rencontres

Nous remercions Madame Josée Fournier, directrice de la DQEPEL pour sa présence à nos rencontres et de son implication dans nos dossiers ainsi que les gestionnaires et responsables d'unités que nous avons reçus lors de nos rencontres mensuelles.

Les réunions ont été en présentiel et en mode virtuel. Cela a permis de pouvoir faire cheminer certains dossiers malgré le contexte.

Quelques faits saillants :

- ⟨ 11 réunions du CU.
- ⟨ 9 rencontres des membres du comité exécutif.
- ⟨ 14 sous-comités se sont réunis sporadiquement selon les besoins et l'urgence des dossiers.
- ⟨ 129 plaintes et insatisfactions reçues.
- ⟨ 40 participations lors de la journée thématique

Du côté de nos CHSLD

Mission des Comité de résidents

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



CHSLD CHAMPLAIN

5050, place Nogent, Brossard, QC J4Y 2K3

Tél. : 450 443-0000 poste 7449

Chef milieu de vie : Myrna Aoun

Composition du Comité de résidents de Champlain

- ⟨ Dominique Turpin Labonville, présidente
- ⟨ Jacques Beaumont, vice-président
- ⟨ Marguerite Olivier, résidente conseillère
- ⟨ Josepha Zegray, résidente conseillère
- ⟨ Ann Voh, conseillère
- ⟨ Gilles Lefebvre, conseiller



CHSLD HENRIETTE-CÉRÉ

6435, Chemin de Chambly, Saint-Hubert, QC J3Y 3R6

Tél. : 450 672-3320 poste 3059

Chef d'unité: Mme Charlène Anglade

Composition du Comité-Céréde résidents d'Henri

- < Benoît Mercure, président
- < Dolorès Lévesque, secrétaire
- < Jean-Pierre Dumontier, administrateur
- < Annick Gauthier, administratrice
- < Thérèse Gendron, administratrice
- < Monique Goulet, administratrice



CENTRE SAINT-LAMBERT (RÉADAPTATION)

831, rue Notre-Dame, Saint-Lambert, QC J4R 1S1

Tél. : 450 672-3320

Chef d'administration de programme des lits post-aigus : Nancy Desgranges

À ce centre de réadaptation fonctionnelle, on offre des services de convalescence et un programme d'évaluation, d'intervention et d'orientation (PEIO). Le centre comporte 62 chambres dont 51 disposées en chambres simples et 11 en chambres doubles.



CHSLD DOCTEUR-CHEVRIER

700, rue du Docteur-Chevrier

Saint-Lambert, QC J4P 0A4

Tél. : (450) 766-1300


Gestionnaire de milieu de vie : Élise Dehem

Cette installation vient de passer de privé à public, nous travaillons à mettre en place un comité de résidents.

BUDGET D'OPÉRATION 2022-2023

Budget disponible **108 063 \$**
83 000 \$ + 25 063 \$ de surplus

DÉPENSES GLOBALES

| | |
|---|--|
|  <p>Renseigner sur les droits et obligations</p> <p>20 000 \$</p> |  <p>Défendre les droits des usagers</p> <p>2000 \$</p> |
|  <p>Améliorer la qualité des conditions de vie</p> <p>18 000 \$</p> |  <p>Évaluer le degré de satisfaction</p> <p>4 000 \$</p> |
|  <p>Accompagner les usagers</p> <p>2 000 \$</p> |  <p>Dépenses générales</p> <p>52 000 \$</p> |
|  <p>Budget alloué pour les centres</p> <p>10 000 \$</p> | |

Nos installations

Hôpital Charles-Le Moyne
CLSC Saint-Hubert
CLSC Samuel-de-Champlain
CHSLD Champlain
CHSLD Docteur-Chevrier
CHSLD Henriette-Céré
GMF-U Charles-Le Moyne
GMF-U de Saint-Hubert
Centre administratif Cousineau
Centre de services ambulatoires de Greenfield Park
Centre externe de néphrologie Saint-Lambert
Centre Saint-Lambert
Centre de services ambulatoires en santé mentale du boulevard Taschereau
Clinique Labonté
Complexe administratif 2727 Taschereau
Groupe biomédical Montérégie (GBM)
Hôpital de jour pour adolescents
Maison Brodeur
Services de réadaptation externes (1255 Beauregard)
Centre de services ambulatoires en santé mentale de l'avenue Victoria