RAPPORT ANNUEL 2015 2016

COMITÉ DES USAGERS

DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

COMITÉ
DES USAGERS

DE CHAMPLAIN–CHARLES-LE MOYNE

La nouvelle image s'inscrit dans un mouvement de dynamisme, évoquant l'entraide et le soutien, de par la position du personnage central, donnant un effet d'impulsion aux deux autres. La transparence des teintes bleue et grise appuie la notion d'égalité, d'authenticité. Le nombre de trois cercles rappelle les trois principaux établissements du réseau. Il se dégage une impression générale de fluidité, de douceur.

TABLE DES MATIÈRES

Mission du Comité des usagers et des comités de résidents 4
Mot de la présidente 5
Réalisations 6
Bons coups 10
Coûts des réalisations 11
Messages thématiques 12
Membres, rôles et Sous-comités 14
Réunions, rencontres 16
CUCI (Comité des usagers des centres intégrés) 17
CHSLD Champlain 19
CHSLD Henriette-Céré 20
Centre Saint-Lambert (Réadaptation) 21
Éléments historiques et Saviez-vous que ? 22

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

MISSION DU COMITÉ DES USAGERS ET DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

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

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

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

Représenter les usagers au sein des différents comités du CISSS de la Montérégie-Centre ainsi qu'au Comité des usagers des centres intégrés (CUCI)

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.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chers usagers, chers aidants,

À la suite de l'adoption de la loi 10, *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux*, le Comité des usagers Champlain—Charles-Le Moyne a continué d'œuvrer avec les mêmes responsabilités qu'avant, dans un contexte où il est maintenant chapeauté par le Comité des usagers créé au sein du nouveau Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre (CISSSMC).

Le CUCISSS est formé de représentants de l'Institut Nazareth et Louis-Braille, de l'Hôpital du Haut-Richelieu, de l'Hôpital Charles-Le Moyne ainsi que de représentants de plusieurs CHSLD des deux territoires. La mise en place de ce Comité a connu sa part de défis et d'accommodements, mais s'est terminée dans une entente de respect et de collaboration de chacune des entités.

Il faut cependant ajouter que la Loi 10 a apporté des changements de responsables à tous les niveaux et qu'elle nous oblige à établir de nouveaux contacts et à retrouver de nouveaux repères pour accomplir notre mandat. Nous nous considérons chanceux d'être accompagnés dans notre démarche par M. Jacques Fortin, Directeur qualité, évaluation, performance, éthique, Lean, représentant du PDG, ainsi que par Mmes Louise Hardy et Danielle Corbeil, respectivement Commissaire et Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, lesquels sont à l'heure actuelle nos principales ressources.

Pour ma part, je fais partie de ces changements, car j'assume la présidence du Comité des usagers Champlain—Charles-Le Moyne depuis juin dernier. Ce premier mandat a été un défi de grande taille. En plus de réaliser nos projets habituels, sont venus s'ajouter les événements ou éléments suivants : deux rencontres ministérielles visant la vérification des actions posées à l'égard de la protection des droits des usagers dans nos deux centres d'hébergement, une rencontre pour nous informer du rôle de promotion des droits des usagers dans les résidences de personnes âgées (RI, RTF) et la présence d'un représentant du Centre Saint-Lambert à la table du Comité des usagers. De plus, une nouvelle collaboration avec deux organismes (Centre de soutien entr'aidants et Amélys, services d'aide à domicile) nous permet de rejoindre une nouvelle clientèle.

Il faut également souligner une nouvelle collaboration avec le directeur général du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). L'embauche d'une personne-ressource s'est avéré nécessaire pour assurer la permanence au bureau du Comité, tout en supportant la réalisation de nos différents projets ; c'est un cheminement qui se voulait essentiel et important auprès des usagers.

Nous vivons dans un monde en croissance et la lecture de ce rapport annuel vous donne un aperçu des actions posées par les membres du Comité des usagers, qui cherchent à s'adapter et à jouer leur rôle de promoteur des droits des usagers tout en étant bénévoles.

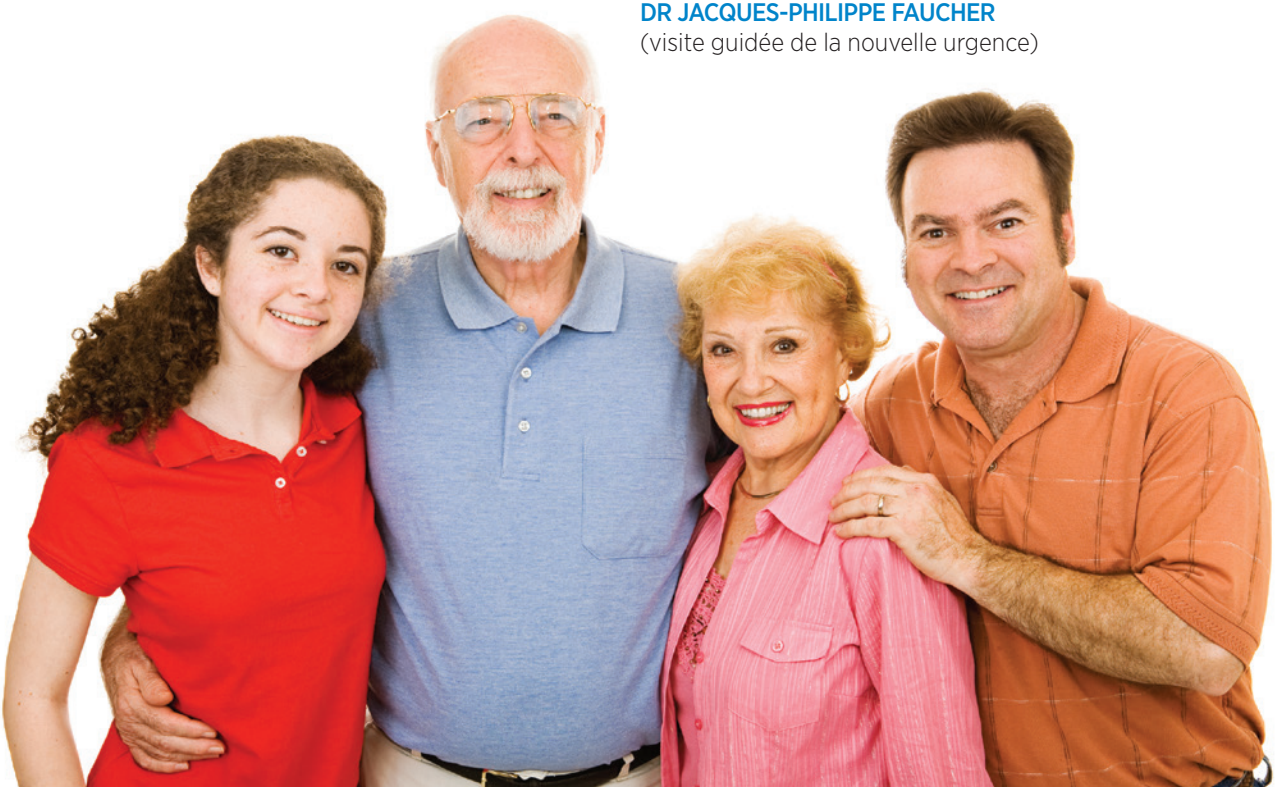
Je tiens à remercier tous les membres du Comité des usagers pour tout le travail accompli au cours de cette année de changements et féliciter également la haute direction pour les efforts déployés afin de mettre en place le CISSS de la Montérégie-Centre, ce qui représente un défi colossal. J'aimerais remercier également les usagers qui, à ce jour, nous ont fait confiance dans leurs démarches.

Denise Ménard
Présidente

RÉALISATIONS

Nous voulons souligner la générosité de certains responsables de départements de l'Hôpital, qui ont accepté de rencontrer les membres du Comité des usagers pour leur transmettre de l'information sur des sujets pertinents.

- **RICHARD DESCHAMPS**
  Nouveau président directeur général
  (nouvelle administration du CISSSS et
  de l'Hôpital Charles-Le Moyne)
- **LOUISE HARDY ET DANIELLE CORBEIL**
  Commissaire et Commissaire adjointe aux plaintes et
  à la qualité des services
  (nouveaux mandats du service du Commissariat aux plaintes)
- **JACQUES FORTIN**
  Directeur qualité, évaluation, performance, éthique, Lean
  (programme Patient-Partenaire)
- **MARIE-ÈVE BOUCHARD**
  Agente administrative, adjointe de Jacques Fortin
- **NATHALIE BÉRARD**
  Directrice adjointe aux services professionnels
  et mécanismes d'accès
  (Loi 2 : *Loi concernant les soins de fin de vie*)
- **TROIS REPRÉSENTANTS D'AMÉLYS**
  Services d'aide à domicile
  MARIO PÉPIN
  Directeur général
  JESSICA RESSENDES
  (services entretien, santé mentale)
  GHISLAINE PILON
  (assistance à la personne, programmes
  pour aidants)
- **DR LAURENT BOISVERT ET**
  DR JACQUES-PHILIPPE FAUCHER
  (visite guidée de la nouvelle urgence)



JOURNÉE FORMATION THÉMATIQUE

Le 11 février 2016 nous avons tenu une journée thématique au cours de laquelle nous avons assisté à deux conférences. M. Jacques Fortin, Directeur qualité, évaluation, performance, éthique, Lean du CISSS de la Montérégie-Centre et son équipe, nous ont présenté le programme Patient-Partenaire.

M. Mario Pépin, directeur général de l'entreprise d'économie sociale Amélys nous a expliqué, avec son équipe, l'organisation des services de maintien à domicile offerts aux personnes subventionnées par la RAMQ.

Référence : Dolorès Lévesque

REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)

RPCU – Octobre 2015
En octobre 2015, certains membres du Comité des usagers ont participé au Congrès provincial du RPCU. Lors de ce congrès, plusieurs ateliers étaient offerts afin d'éclairer les gens sur différents points pertinents, servant à orienter le travail des membres au sein de leur comité d'usagers.

Une rencontre constructive a eu lieu entre M. Pierre Blain, président du RPCU et la présidente et le vice-président du Comité des usagers, pour renforcer les liens et comprendre l'implication du Comité des usagers dans le nouveau rôle établi par le MSSS.

Dans le cadre du Congrès RPCU 2015 et suite à l'expérience positive vécue lors des années précédentes, le Comité des usagers a proposé au RPCU d'offrir un atelier de formation « Plaintes : collaboration entre le Commissaire aux plaintes et le Comité des usagers ». Cet atelier de formation sera présenté conjointement par un de nos membres du CU et la Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services.

Le Comité des usagers travaille en collaboration avec le RPCU afin d'offrir un atelier de formation et préparer un sondage dans la prochaine année.

AGA 2015

Un sous-comité s'est penché sur l'organisation de la tenue de l'AGA afin de choisir les récipiendaires de nos reconnaissances annuelles et les conférenciers du milieu du CISSS de la Montérégie-Centre.

Lors de l'assemblée générale annuelle du 4 juin 2015, nous avons eu le plaisir de souligner le travail de l'équipe du Centre de néphrologie pour l'ensemble des soins et des services qu'ils prodiguent. De plus, cinq autres personnes ont reçu une sculpture à titre de reconnaissance pour leur implication, soit en tant que bénévoles de l'Hôpital Charles-Le Moyne ou de proches-aidants auprès de nos usagers.

PORTE OUVERTE >

Une journée Porte ouverte a eu lieu à l'Hôpital Charles-Le Moyne le 6 mai 2015. Les membres du Comité des usagers ont accueilli les visiteurs afin de les renseigner sur le rôle et le mandat du Comité des usagers et ont profité de l'occasion pour répondre aux questions suscitées par ces derniers. Du matériel promotionnel a également été distribué lors de cet événement.

INTÉGRATION DE DEUX NOUVEAUX MEMBRES >

Nous avons accueilli deux nouveaux membres au sein du Comité des usagers, Mme Marie Thabet et M. Pierre Lecompte. Leur arrivée a permis de bénéficier de leur expertise personnelle et professionnelle offrant ainsi un atout de plus au Comité des usagers.

REMERCIEMENTS >

Il est important de souligner la contribution de MM. Raymond Lynch, à titre de président sortant, Jean-René Hamel et Bernard Marleau, membres du CU et de les remercier pour leur participation au sein du Comité des usagers.

COMITÉ DES USAGERS
DE CHAMPLAIN–CHARLES-LE MOYNE

Création d'un nouveau logo conçu tout spécialement pour le Comité des usagers afin de personnaliser sa visibilité.

Conception et ajout de douze nouveaux messages thématiques sur les écrans numériques de l'Hôpital Charles-Le Moyne et les CLSC Samuel-de-Champlain et Saint-Hubert.

Insertion d'un message publicitaire sur la mission du Comité des usagers dans le **Carnet de ressources entr'Aidants.**

Contribution et insertion d'un message publicitaire du Comité des usagers dans la **Trousse d'information à l'intention des familles endeuillées.**

Contribution et impression de sacs utilitaires, qui seront distribués aux résidents par le service du Commissariat aux plaintes, dans les centres d'hébergement pour personnes âgées. Nous y avons inséré du matériel promotionnel concernant la mission et le mandat du Comité des usagers.

Le Comité des usagers distribue tout au long de l'année du matériel promotionnel, sous forme de différents produits, permettant ainsi la diffusion de notre mission et de notre mandat tout en se faisant connaître.

- Calendrier mural avec diffusion des droits des usagers (une gracieuseté de M. Raynald Murphy, aquarelliste, depuis deux ans). Ce calendrier est distribué dans les résidences et les centres d'hémodialyse ainsi que dans les deux CLSC du territoire.
- Petit calendrier 2016-2017. Celui-ci est distribué à l'ensemble du personnel de notre territoire.
- Dépliant avec message sur la mission du Comité des usagers. Distribué partout et en tout temps.
- Tablette magnétique et bloc-notes distribués dans les clubs de services et aux usagers lors de différents événements. On y retrouve les coordonnées des principaux points de service du territoire Champlain—Charles-Le Moyne.
- Signet, porte-clés, stylos ; remis lors d'événements spéciaux et à la demande.

PERMANENCE >

L'arrivée d'une personne-ressource a nécessité l'installation d'un nouveau local. Grâce à la généreuse collaboration du personnel de différents services de l'Hôpital, nous pouvons maintenant accueillir les usagers qui désirent nous rencontrer afin de partager ou signaler une situation particulière qu'ils ont vécue dans les différents points de service du territoire Champlain—Charles-Le Moyne.

Une présence continue facilite grandement les relations avec les responsables des divers services du CISSS.

Durant l'année 2015-2016, environ 80 plaintes et signalements nous ont été formulés et un suivi a été assuré en collaboration avec les membres du Comité des usagers et la personne-ressource, tout en maintenant le bureau de la Commissaire aux plaintes informé. Nous recevons également des commentaires positifs et d'appréciation de la part des usagers, pour les services reçus.

Une très bonne collaboration avec les bénévoles de l'Hôpital Charles-Le Moyne se perpétue.

Nous tenons à remercier d'une façon particulière Mme Linda Collin pour son excellent travail à titre d'adjointe pour le Comité des usagers pendant les huit dernières années. Celle-ci était toujours disponible pour répondre aux demandes des membres du Comité des usagers, ce qui a assuré la réussite de notre mission.

BONS COUPS

Voici un bref résumé de quelques bons coups réalisés durant l'année.

- Matériel promotionnel : stylos, porte-clés, bloc-notes, tablette aimantée
- Signet, dépliant
- Calendrier grand et petit
- Sac utilitaire
- Musiciens : pianiste et violoniste
- Porte ouverte
- Trousse deuil et carnet entr'Aidants

COÛTS DES RÉALISATIONS

SOUTIEN PROFESSIONNEL
Communication – Recrutement – Publications – Formation des membres – Colloques, congrès – Personne-ressource – Abonnement RPCU

44 000 $

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU CU

RENSEIGNER SUR LES DROITS
Publication – Dépliants – Écrans – Assemblée générale annuelle – Matériel promotionnel – Abonnement RPCU

11 000 $

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION
Sondage RPCU

7 000 $

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS
Renouveler messages sur les écrans — Service aux plaintes

2 500 $

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTE

1 000 $

BUDGET ALLOUÉ : CHSLD CHAMPLAIN, CHSLD HENRIETTE-CÉRÉ ET CENTRE SAINT-LAMBERT

2 500 $ /par centre
(1000 $ du MSSS + 1500 $ du CU)

= 7 500 $

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE
Publicité, revue – Calendrier grand format – Stationnement – Sacs utilitaires

10 000 $

SCHÉMA EN % – COÛTS DES RÉALISATIONS

GRAND TOTAL 83 000 $

NOTES :
1. *Nous avons présentement un surplus budgétaire de 23 340 $ pour l'année 2016-2017.*
2. *Ce rapport n'a pas été vérifié par une firme comptable professionnelle mais reflète les normes du MSSS.*

MESSAGES THÉMATIQUES

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?
COMITÉ DES USAGERS
Contactez-nous au
450 466-5000
poste 3040

Don d'organes
Saviez-vous que...
Le prélèvement ne peut être effectué avant que le décès du donneur n'ait été constaté par 2 médecins qui ne participent ni au prélèvement ni à la transplantation?
COMITÉ DES USAGERS
Contactez-nous au
450 466-5000
poste 3040

Don d'organes
Saviez-vous que...
Le don d'organes et de tissus est possible en région éloignée? Avec l'accord de la famille, le corps du défunt est transféré dans un centre de prélèvements puis retourné à son point d'origine, sans frais pour la famille.
COMITÉ DES USAGERS
Contactez-nous au
450 466-5000
poste 3040

Don d'organes
Saviez-vous que...
• Au Québec, le plus vieux donneur d'organes avait 88 ans?
• Qu'un donneur d'organes de 76 ans a déjà sauvé 5 vies?
• Qu'il est possible de faire un don de son vivant, soit d'un rein ou d'un lobe du foie?
COMITÉ DES USAGERS
Contactez-nous au
450 466-5000
poste 3040

Don d'organes
Saviez-vous que...
Au Québec, il existe un Programme de remboursement des dépenses du donneur vivant administré par Transplant Québec?
COMITÉ DES USAGERS
Contactez-nous au
450 466-5000
poste 3040

Le Comité des usagers est toujours disponible pour répondre aux questions concernant mes droits et responsabilités.
COMITÉ DES USAGERS
DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE
Contactez-nous au
450 466-5000
poste 3040

Madame Dumas a vécu une situation difficile à propos de ses soins. Elle en parle à sa fille qui appelle le Comité des usagers pour essayer d'améliorer la situation.
COMITÉ DES USAGERS
Contactez-nous au
450 466-5000
poste 3040

Votre dossier médical vous appartient. Vous pouvez le consulter. Informez-vous auprès du Service des archives.
COMITÉ DES USAGERS
Contactez-nous au
450 466-5000
poste 3040

À la suite de mon séjour à l'hôpital, j'aimerais apporter des suggestions. J'appelle à cet égard le Comité des usagers.
COMITÉ DES USAGERS
Contactez-nous au
450 466-5000
poste 3040

MEMBRES, RÔLES ET SOUS-COMITÉS

Le Comité est composé de dix membres :

- Sept membres élus par les usagers en assemblée générale
- Trois membres nommés par des comités de résidents des trois centres d'hébergement.

Denise Ménard, Présidente	1
Jean Mercier, 1er Vice-président	1
Jacques Beaumont, 2e Vice-président	2
Marie Thabet, Secrétaire	1
Francine Bouchard, Trésorière	1
Jacques Fortin, Directeur qualité, évaluation, performance, éthique, Lean	3
Pierre Lecompte, Membre	1
Henriette Lemire, Membre	1
Dolorès Lévesque, Membre	1
Benoit Proulx, Membre	4
Pierrette Laverdure, Personne-ressource	1

COLLABORATEURS

Linda Collin, technicienne en administration	1
Richard Deschamps, président directeur général	3
Jacques Fortin, Directeur qualité, évaluation, performance, éthique, Lean	3

MEMBRES DÉLÉGUÉS À D'AUTRES COMITÉS DU CISSS

Conseil d'administration : **Jean Mercier**, Président

Comité de gestion de risques : **Jacques Beaumont**

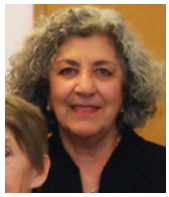
Comité de vigilance et de la qualité : **Jean Mercier**, Président

REPRÉSENTATION

1 **Hôpital Charles-Le Moyne** 2 **CHSLD Champlain**
3 **CISSS Montérégie-Centre** 4 **CHSLD Henriette-Céré**

Rangée du fond : Jacques Beaumont - Jean Mercier - Denise Ménard
Centre : Pierre Lecompte - Pierrette Laverdure - Dolorès Lévesque
Avant : Benoit Proulx - Francine Bouchard

Henriette Lemire



Marie Thabet

Jacques Fortin

SOUS-COMITÉS

AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE (résidences)

- Travailler en collaboration avec les membres du comité de résidents
- Observer et apporter des commentaires au CU
- Suggérer des pistes de solutions

Benoit Proulx
Jacques Beaumont
Marie Thabet

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

- Animation
- Avis de convocation
- Buffet
- Conférencier
- Évaluation
- Invitation
- Préparation de la salle
- Reconnaissances
- Règlements généraux

Dolorès Lévesque
Francine Bouchard
Henriette Lemire
Denise Ménard
Jean Mercier

CUCI

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations
- Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers
- Accompagner et assister un usager
- S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents
- S'assurer que les comités de résidents disposent des ressources nécessaires
- Évaluer l'efficacité des mesures prises par les résidences

Denise Ménard*
Jean Mercier**
Jacques Beaumont
Francine Bouchard
Benoit Proulx
Marie Thabet

*** 1re Vice-présidente du CUCI**
**** Représentant au Conseil d'administration du CISSS**

FORMATION ET AMÉLIORATION DES SERVICES

- Organiser deux journées thématiques
- Recherche de conférenciers
- Recherche du lieu de l'événement

Dolorès Lévesque
Henriette Lemire

INFORMATION

- Réfléchir sur la publicité à effectuer
- Augmenter la visibilité et la sensibilisation auprès du public
- Développer une stratégie de communication
- Maintenir les messages sur les écrans numériques
- Produire de nouveaux messages par thèmes

Francine Bouchard
Pierre Lecompte
Henriette Lemire
Dolorès Lévesque
Denise Ménard

PROMOTION

- Produire le matériel promotionnel et en faire la gestion
- Produire de nouveaux dépliants
- Produire des affiches publicitaires
- S'associer à la production des dépliants internes

RELATIONS AVEC LES BÉNÉVOLES DU CISSS MONTÉRÉGIE-CENTRE • Établir de bonnes relations avec la responsable des bénévoles (Louise Lambert) • Maintenir l'échange de services	**Denise Ménard** Henriette Lemire
RÉCEPTION DES PLAINTES • Recueillir les plaintes des usagers par téléphone ou courriel • Recevoir les usagers au bureau de la permanence • *À noter que deux membres du CU sont responsables à tour de rôle de faire le suivi des plaintes auprès des usagers et des services concernés*	**Pierrette Laverdure** Tous les membres du CU
RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX • Mise à jour	**Dolorès Lévesque** Pierre Lecompte

PARTICIPATION À DIFFÉRENTS DOSSIERS

- **Alimentation : Marie Thabet** et Jacques Beaumont
- **RPCU :** Francine Bouchard
- **Urgence :** Henriette Lemire et Denise Ménard
- **Chaîne téléphonique (confirmation des présences) :** Henriette Lemire
- **Sondage :** Marie Thabet

RÉUNIONS, RENCONTRES

9
réunions
du Comité des usagers en 2015-2016

4
réunions
des membres de l'exécutif en 2015-2016

+80
personnes
à l'assemblée générale annuelle du 4 juin 2015

14
sous-comités
se sont réunis sporadiquement selon les besoins et l'urgence des dossiers

Une rencontre avec les représentants du MSSS responsables des Ressources intermédiaires et ressources de type familial (RI-RTF) et des membres du CISSS de la Montérégie-Centre a eu lieu afin de comprendre l'importance de faire connaître le rôle et le mandat du Comité des usagers auprès des résidents des Ressources intermédiaires et familiales.

La présidente et le vice-président ont rencontré le Président directeur général du CISSS de la Montérégie-Centre ainsi que le Directeur qualité, évaluation, performance, éthique, Lean dans le but de maintenir les bonnes relations déjà existantes avec la Direction. Cette rencontre a permis d'échanger des informations et de nous renseigner sur les développements dans divers dossiers.

CUCI (COMITÉ DES USAGERS DES CENTRES INTÉGRÉS)

La *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* (PL no 10, 2015, c.1) a créé les Comités des usagers des Centres intégrés. Elle a établi des niveaux de responsabilité entre les comités des usagers, les comités de résidents et le Comité des usagers du Centre intégré.

En plus d'avoir les mêmes fonctions que les CU, les fonctions attendues du CUCI sont les suivantes : renseigner, promouvoir et défendre les droits et les intérêts des usagers et des résidents. Le CUCI doit établir des règles de fonctionnement et soumettre annuellement un rapport financier ainsi que d'activités.

Six personnes du Comité des usagers sont membres du CUCI dont deux membres représentant les comités de résidents et quatre membres du CU.

Au total, plus de onze réunions du CUCI ont eu lieu au cours de l'année : réunions statutaires, comité exécutif, sous-comité pour les règlements généraux et le code d'éthique, un appel conférence.

En plus de représentativité, le Comité des usagers a procédé au transfert de la somme de 20 766 $ au CISSS de la Montérégie-Centre, permettant de créer le budget du CUCI pour une période de deux ans. Cette somme provenait d'un surplus budgétaire des années précédentes.

Les membres composant le comité exécutif du CUCI :

- **Micheline Stjagow-Lapointe**, Présidente (Comité des usagers Haut-Richelieu)
- **Denise Ménard**, 1re Vice-présidente (Comité des usagers Champlain—Charles-Le Moyne)
- **Marie-Douce Fugère**, 2e Vice-présidente (Institut Nazareth et Louis-Braille)
- **Gilles Côté**, Secrétaire-trésorier (Comité des usagers Haut-Richelieu)
- **Jean Mercier**, Représentant élu au Conseil d'administration du CISSS (Comité des usagers Champlain—Charles-Le Moyne)
- **Jacques Fortin**, Représentant de la Direction générale, CISSS de la Montérégie-Centre
- Six autres membres nommés par leur CU ou CR (Comité de résidents) respectif, font également partie du comité

CHSLD CHAMPLAIN

5050, place Nogent, Brossard (Québec) J4Y 2K3 — Téléphone : 450 672-3320

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

Le Centre comporte 89 lits en chambres simples et cinq chambres doubles. Notez que quatre lits pour soins palliatifs sont réservés. Un projet d'ajout d'une dizaine de lits en soins palliatifs est à l'étude.

TÂCHES DU COMITÉ

- Planifier et administrer les activités et le budget du comité.
- Participer aux agréments et aux visites d'évaluation ministérielle.

COMPOSITION DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Jacques Beaumont, Président
Danielle Dupré-Paquet, Vice-Présidente
Dominique Turpin Labonville, Secrétaire
Aline Bargiel, Conseillère-résidente
Marguerite Olivier, Conseillère-résidente
Rémi Vanel, Conseiller

FAITS SAILLANTS

Cinq réunions ont eu lieu durant l'année et le comité a suivi les travaux de réfection des revêtements de plancher du 1er étage, ailes A et B, avec la direction de l'établissement.

DOSSIERS EN COURS AU COMITÉ

- Promotion des droits des usagers.
- Mise en oeuvre du livre « Racontez-nous... » avec les résidents.

ACTIVITÉS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

- Tous les lundis et jeudis, des activités diverses et des jeux sont organisés; on y prépare des petits plats en groupe à l'occasion.
- Les mardis, journée de bingo en après-midi.
- Les mercredis avant-midi, messe et concert de musique en après-midi, à la salle à manger et sur les étages.
- Visites d'amitié avec les usagers durant la semaine.
- Concert de musique spécial la fin de semaine, à l'occasion. Les lundis, une fois par mois, concert de piano avec Anne-Marie.
- Sorties pour tous aux deux semaines pour du magasinage. Cabane à sucre et pique-nique au Fort Chambly, à l'occasion, durant l'été.
- Décorations aux différentes fêtes durant l'année avec les résidents du centre.

CHSLD HENRIETTE-CÉRÉ

6435, chemin de Chambly, Saint-Hubert (Québec) J3Y 3R6 — Téléphone : 450 672-3320

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

Le Centre comporte 95 lits et, après les travaux de rénovation en cours, un total de 100 lits en chambres simples seront disponibles.

TÂCHES DU COMITÉ

- Planifier et administrer les activités et le budget du comité.
- Participer aux agréments et aux visites d'évaluation ministérielle.

COMPOSITION DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Benoit Proulx, Président
Gérard Dupuis, Vice-Président-résident
Dominique Turpin Labonville, Secrétaire
Suzanne Bourgeois, Conseillère
Francine Jeannotte, Conseillère-résidente
Monique Lahaie Proulx, Conseillère-résidente
Marie-Hélène Thabet, Conseillère
Michel Vaillancourt, Conseiller

FAITS SAILLANTS

Cinq réunions ont eu lieu durant l'année et le comité a supervisé avec le personnel du service de l'alimentation, les différents menus offerts au Centre et les transferts de la nourriture en provenance du Centre Saint-Lambert, pendant les travaux de réfection de la cuisine.

DOSSIERS EN COURS AU COMITÉ

- Promotion des droits des usagers.
- Création du livre « Le Grand Livre d'amour d'Henriette-Céré ».
- Élaboration d'une procédure d'accueil pour les nouveaux résidents et les membres de leur famille.

ACTIVITÉS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

- Tous les mardis après-midi, il y a du bingo.
- Tous les mercredis après-midi, c'est la liturgie de la Parole précédée de la Physio-Loisirs.
- Visites d'amitié avec les usagers durant la semaine; à l'occasion, avec des bénévoles.
- Concert de musique spécial à l'occasion, et les jeudis, une fois par mois, concert de piano avec Paul Dussault.
- Les samedis aux deux semaines, séances de zoothérapie avec Caroline et ses chiens.
- Sorties à l'occasion pour du magasinage et à la cabane à sucre.

CENTRE SAINT-LAMBERT (RÉADAPTATION)

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

Une unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI) est située à Saint-Lambert. On y offre également des services de convalescence lourde et un programme d'évaluation, d'intervention et d'orientation (PEIO). Le Centre Saint-Lambert comporte 62 lits disposés en chambres doubles.

COMITÉ EN PLACE

Actuellement et depuis l'imposition de la Loi 10, le Comité des usagers est à évaluer et mettre en place un comité de résidents au Centre Saint-Lambert. Nous ne savons pas encore sous quelle forme, mais nous le préciserons au cours de la prochaine année.

REPRÉSENTANTE AU COMITÉ DES USAGERS

Béatrice Landry, Bénévole

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

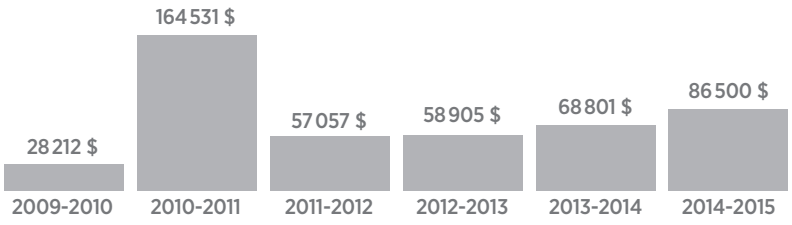
- Célébration de la messe une fois par mois.
- Distribution de la communion aux chambres à toutes les deux semaines.
- Visites d'amitié avec les usagers selon la disponibilité des ressources bénévoles.
- Concert de musique organisé six fois par année.
- Décorations lors des différentes fêtes durant l'année.
- Petit magasin où l'on peut se procurer des effets nécessaires manquants.
- Achat de petits paniers (avec une référence au Comité des usagers) pour les usagers afin de ranger leurs effets personnels dans leur chambre, durant leur séjour.

QUELQUES ÉLÉMENTS HISTORIQUES

25 avril 2006	Création du Comité des usagers
14 juin 2012	Regroupement des comités des usagers de l'Hôpital Charles-Le Moyne et du CSSS Champlain
7 février 2015	Adoption de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences* régionales

Nos présidents : **Michel Julien**, 2006-2012
Raymond Lynch, 2012-2015
Denise Ménard, 2015-

L'année budgétaire s'amorce le 1er avril et se termine le 31 mars de l'année suivante, selon la directive du ministère de la Santé et des Services sociaux.



Le Comité des usagers a également travaillé en collaboration avec différents services de l'Hôpital : admission, approvisionnements, équipements, informatique, communications, comptabilité, ressources humaines, services immobiliers, technique, reprographie, traiteur, stationnement, administration, commissariat aux plaintes, CLSC et tous les services qu'il nous est impossible d'énumérer. Les membres du Comité ont bénéficié d'une visite guidée de la nouvelle urgence de l'Hôpital.

SAVIEZ-VOUS QUE...

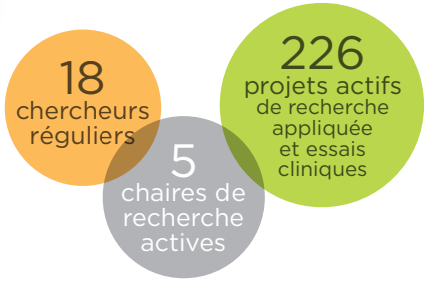
Le CISSS de la Montérégie-Centre Champlain—Charles-Le Moyne est un lieu prisé de formation universitaire, collégiale et professionnelle.

CHAQUE ANNÉE,

480 résidents | 250 externes | 1550 stagiaires

...de différents horizons sillonnent les corridors de l'établissement.

LE CENTRE DE RECHERCHE COMPTE...



Volume d'activités en 2015-2016

17 058	Interventions au bloc opératoire
22 019	Hospitalisations
7 884	Chirurgies d'un jour
65 554	Traitements en hémodialyse
1 492	Chirurgies oncologiques
83 677	Visites à l'urgence
340 069	Interventions en CLSC
40 638	Usagers en CLSC
21 216	Heures de bénévolat à HCLM
2 475	Heures de bénévolat CU

CRÉDITS

Conception et rédaction
Denise Ménard et Pierrette Laverdure

Conception graphique
L'infographe (linfographe.com)

Révision et correction
Œil de lynx

COMITÉ
DES USAGERS
DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

3120, boul. Taschereau, bureau AS-003, Greenfield Park, QC J4V 2H1
450 466-5000 poste 3040
comite-usagers.hclm@rrsss16.gouv.qc.ca