

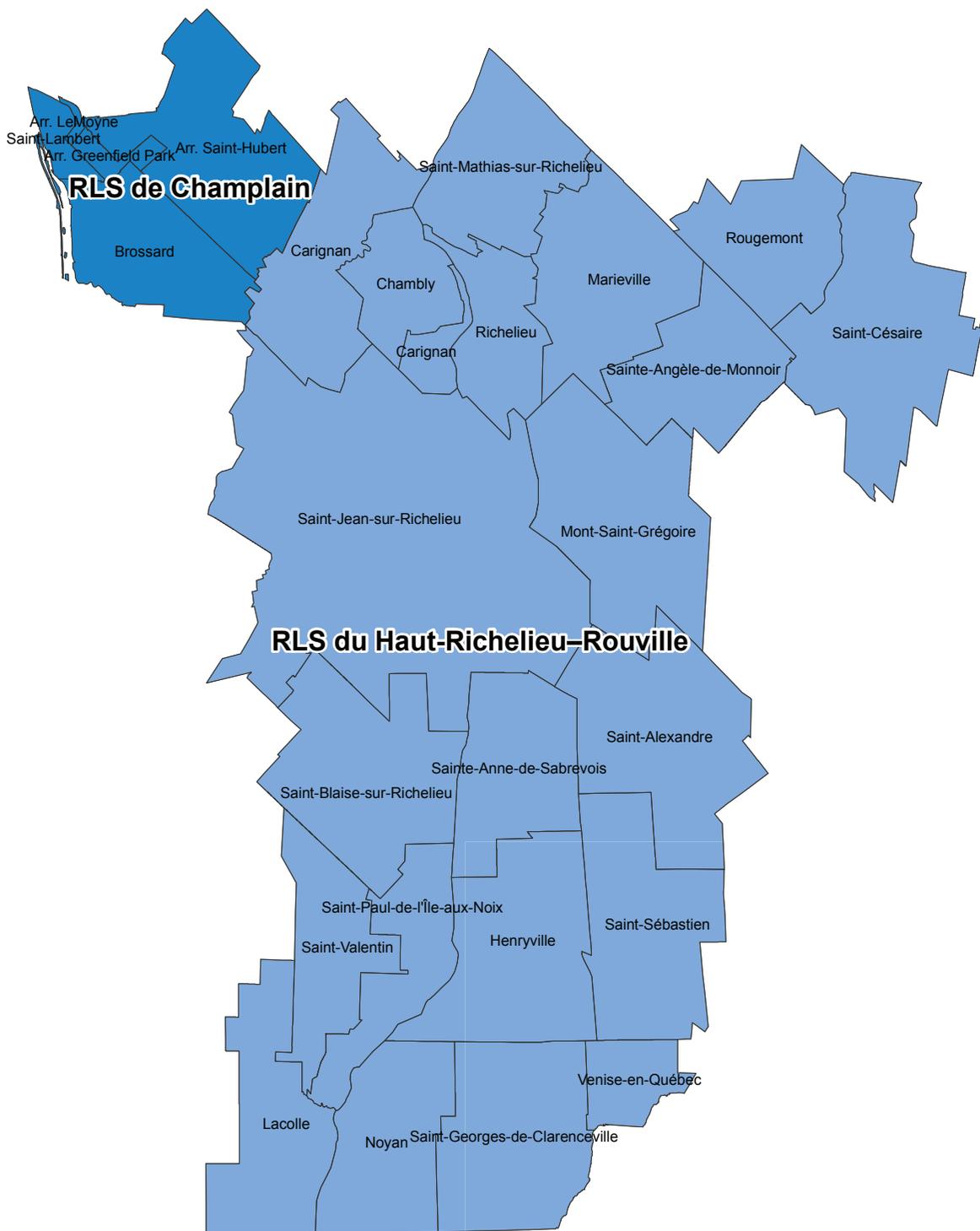
RAPPORT ANNUEL

2016
2017



**COMITÉ
DES USAGERS**

DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE



Le CISSS de la Montérégie-Centre (Réseau local de services de Champlain) dessert la population des municipalités de Longueuil (Greenfield Park, Saint-Hubert), Saint-Lambert, Brossard, Chambly, Saint-Jean-sur-Richelieu et des environs.

SOURCE : Direction de santé publique de la Montérégie

TABLE DES MATIÈRES

Mission du Comité des usagers et des Comités de résidents.....	4
Mot de la présidente.....	5
Réalisations.....	6
Remerciements.....	8
Quelques bons coups.....	10
Coûts des réalisations.....	11
Messages thématiques.....	12
Composition du Comité des usagers.....	14
Réunions et rencontres.....	16
CUCI.....	17
CHSLD Champlain.....	19
CHSLD Henriette-Céré.....	20
Centre de services gériatriques de Saint-Lambert.....	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, sur 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 du centre intégré (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 autre 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 du CSSS de Champlain-Charles-Le Moyne a été continué 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 service sociaux de la Montérégie-Centre (CUCISSSMC).

Le CUCISSSMC 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 elle s'est soldée par une entente de respect et de collaboration de chacune des entités.

Il faut bien ajouter que la Loi 10 a apporté des changements de responsables à tous les niveaux et qu'elle nous incite à établir de nouveaux contacts et retrouver de nouveaux repères pour accomplir notre mandat. Nous sommes 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.

Nous apprécions notre collaboration avec le directeur général du RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers), M. Pierre Blain.

Nous avons procédé à l'embauche d'une personne-ressource qui travaille à raison de trois jours par semaine au local AS-003a.

Nous vivons dans un monde en évolution et la lecture de ce rapport annuel vous donne un aperçu des actions posées par les membres du Comité des usagers. Ces derniers 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.

En terminant, nous désirons remercier chaleureusement M. Jean Mercier pour les onze années de travail acharné et nous lui souhaitons une bonne continuité. Ensemble, nous sommes des gens déterminés à aider les usagers! Nous pouvons améliorer leurs conditions de vie!

Denise Ménard

Présidente

RÉALISATIONS

JOURNÉE THÉMATIQUE - FORMATION

Le 16 février 2017, nous avons tenu une journée thématique. MM. Yannick Chassé et Alexandre Bourque, respectivement technologue et physicien médical en radio-oncologie au CISSS Montérégie-Centre, ont présenté le programme du Centre intégré de cancérologie de la Montérégie.

Mme Hélène Duval, directrice SAPA (Service aux personnes âgées) et les membres de son service ainsi que Mme Pierrette Gardner ont dévoilé le projet de l'équipe ambulatoire SCPD.

Mmes France Laprés, infirmière M.Sc. et Marie-Hélène Houde, travailleuse sociale ont dressé le portrait du programme-service auprès des personnes en perte d'autonomie souffrant de symptômes comportementaux et ou psychologiques liés à la démence (SCPD).

Nous avons également pu apprécier la conférence de M. Pierre Blain, président du RPCU, qui a rappelé aux membres leurs rôles et leurs obligations.



REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)

En octobre 2016, dix membres du Comité des usagers ont participé au Congrès provincial du RPCU. Plusieurs ateliers étaient offerts et ils ont permis d'éclairer les membres sur différents points pertinents servant à orienter leur travail au sein du comité.

Dans le cadre du Congrès RPCU 2016 et suite à l'expérience positive vécue lors des années précédentes entre le Commissariat aux plaintes et le Comité des usagers, il a été proposé au RPCU d'offrir un atelier de formation « Plaintes : collaboration entre le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le Comité des usagers ». Cet atelier de formation a été présenté conjointement par M. Jean Mercier, 1^{er} vice-président du Comité des usagers et Mme Danielle Corbeil, Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services. Une centaine de personnes y ont participé.



AGA 2016

Lors de l'assemblée générale annuelle du 9 juin 2016, nous avons souligné le travail de la Direction aux services professionnels et mécanismes d'accès au CISSS de la Montérégie-Centre.

Mme Nathalie Bérard, directrice adjointe du DSP et mécanismes d'accès, a présenté une conférence sur les **soins en fin de vie**. Mme Karine Ouellette a témoigné de son vécu en tant que jeune maman.



Afin d'exprimer leur reconnaissance, les membres du Comité des usagers attribuent des mentions d'honneur annuellement:

1. Prix exceptionnel

Groupe de la série télévisée *De garde 24/7* aux Dr Laurent Boisvert, Dr Jacques-Philippe Faucher et les membres de leur équipe.

2. Groupe du CLSC Saint-Hubert Programme MAM (marraines d'allaitement maternel) Kim Couture et son équipe.

3. Groupe CLSC Saint-Hubert Programme amis des bébés
Initiative des amis des bébés (IAB), visant et encourageant la création de milieux de soins (services de maternité et autres milieux fréquentés par les parents et leurs enfants.)
Annie Pinard, infirmière et son équipe au CLSC Saint-Hubert.

4. Bénévole de l'année 2015-2016
Mme Marie-Antoinette Guerra, impliquée aux soins palliatifs, est élue bénévole de l'année.

5. Bénévole à l'HCLM
Mme Pierrette Côté Poulin a reçu un certificat comme bénévole.

6. Bénévole du Centre Saint-Lambert
Mme Béatrice Landry, bénévole depuis plus de 20 ans, a été reconnue pour sa généreuse participation.



PORTES OUVERTES

Une journée Portes ouvertes a eu lieu à l'Hôpital Charles-Le Moyne le 29 septembre 2016. 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 ont profité de l'occasion pour répondre aux questions suscitées par les personnes présentes. Mme Anne-Laure Cuchet-Lebrun, conseillère au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, nous a accompagnés lors de cette journée. Nous avons distribué du matériel promotionnel aux visiteurs. La population a apprécié l'échange d'information.

INTÉGRATION DE CINQ NOUVEAUX MEMBRES

Nous avons accueilli Mmes Claire Collette, Cécile Germain, Louissette Lévesque, Marguerite Pearson Richard et M. Guy Vincent au sein du Comité des usagers. Lors de la parution du rapport annuel 2015-2016, nous avons omis de mentionner que Mme Dolorès Lévesque a joint le Comité des usagers en juin 2015.

C'est avec tristesse que nous avons appris le décès de deux membres actifs du Comité des usagers. M. Bernard Marleau était membre du CU depuis huit ans. Mme Henriette Lemire était l'un des membres fondateurs en 2006 et elle a siégé au Conseil d'administration de l'Hôpital Charles- Le Moyne. Ils nous ont quittés trop tôt.

CONFÉRENCE DE PRESSE

Le Comité des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne a lancé une toute nouvelle campagne de notoriété pour se faire connaître sur tout le territoire de la Montérégie-Centre. Le Comité affiche ses couleurs sur des autobus du Réseau de transport de Longueuil, qui circulent dans la région, de même que sur les abribus du territoire.

Placée sous le thème « Ici, on humanise les soins », la campagne de visibilité permettra au Comité de se faire connaître auprès de la population. Cette campagne, qui sera renouvelée à l'automne 2017, a été possible grâce à un surplus budgétaire accumulé lors des années précédentes.



REMERCIEMENTS



Jean Mercier



Benoit Proulx



Pierre Lecompte

JEAN MERCIER

Nous désirons souligner l'engagement de M. Jean Mercier et voulons le remercier pour l'ensemble de sa contribution.

D'abord membre fondateur du Comité des usagers en 2006, il en a été le vice-président de 2006 à 2017, en plus d'être président du Comité de vigilance et de la qualité au cours de la même période.

De 2011 à 2015, il a siégé au conseil d'administration du CSSS Charles-Le Moyne et de 2015 à 2017 il a été délégué au CUCISSMC et au Conseil d'administration du CISSSMC.

Toutes ces années, M. Mercier a été un membre apprécié des différents conseils d'administration où il a siégé, en plus de s'avérer une

personne-clé dans les relations entre le CU et ces-dits conseils.

Son expérience, au sein de plusieurs sous-comités de travail du CU, a contribué à faire avancer plusieurs dossiers.

BENOIT PROULX

Nous remercions M. Benoit Proulx, à titre de président du Comité de résidents du CHSLD Henriette-Céré, impliqué depuis plusieurs années et membre du CU à titre de représentant. Bonne continuité à M. Proulx.

PIERRE LECOMPTE

Nous remercions également M. Pierre Lecompte pour sa participation au sein du Comité des usagers.

Le Comité des usagers distribue tout au long de l'année du matériel promotionnel. Ceci permet la diffusion de sa mission et de son mandat tout en se faisant connaître par différents produits tels que :

1. Écrans numériques avec 16 messages différents du Comité des usagers;
2. 70 «panobus» sur le territoire Montérégie-Centre;
3. Affiches dans les 56 abribus du Réseau de transport de Longueuil;
4. Stylos pour tablette d'ordinateur;
5. Dépliants en anglais pour les CHSLD Henriette-Céré et Champlain;
6. Dépliants en anglais du Comité des usagers;
7. Calendriers 2017 grand format;
8. Encart dans le carnet de ressources du Centre de soutien entr'Aidants;
9. Affiches plastifiées du Droit des usagers;
10. Sceau du Comité des usagers;
11. Vidéo présentée au CICM, gracieuseté du Comité des usagers.

Conception de 16 messages

thématiques sur les écrans numériques de l'Hôpital Charles-Le Moyne et des CLSC Samuel-de-Champlain et Saint-Hubert.

Nous avons distribué des sacs utilitaires et du matériel promotionnel dans 24 résidences privées pour personnes âgées (RPA), 16 résidences de type familial (RTF) et 3 ressources de type intermédiaire (RI). Nous avons profité de cette occasion pour sensibiliser les responsables de ces résidences sur notre mission.

Nous soulignons la collaboration du Commissariat aux plaintes. Le 29 octobre 2016 avait lieu l'activité Health Fair (Salon de la santé) et Mme Danielle Corbeil a distribué aux participants des sacs promotionnels du Comité des usagers.

PERMANENCE

Nous remercions Mme Pierrette Laverdure pour son excellent travail à titre de personne-ressource de janvier 2016 à octobre 2016. Elle a initié les débuts du bureau de la permanence du Comité des usagers.

Depuis le 10 octobre 2016, c'est Mme Monique Vincent, nouvelle personne-ressource, qui assure la continuité dans les services offerts aux usagers, grâce à toute son expérience dans divers domaines. Les bureaux sont ouverts trois jours par semaine de 8 h à 16 h, les mardis, mercredis et jeudis.

Nous recevons les appels cinq jours par semaine et nous traitons toutes les demandes.

Durant l'année 2016-2017, quatre-vingt-quinze (95) plaintes et signalements nous ont été formulés et un suivi a été assuré en collaboration avec les membres du Comité des usagers, la personne-ressource et le bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Nous recevons également des commentaires positifs et d'appréciation pour les services reçus par les usagers. Nous les consignons et les transmettons au Commissariat aux plaintes afin de faire le suivi auprès des services concernés.



Pierrette Laverdure



Monique Vincent

QUELQUES BONS COUPS!

- Écrans numériques avec messages CU
- Matériel promotionnel : stylets
- Dépliants en anglais pour résidences
- Dépliants en français pour résidences
- Calendriers grand format
- Journée thématique
- Conférence de presse



ABRIBUS



« PANOBUS »



COMITÉ DES USAGERS
DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

« Ici, on humanise les soins. »



AIDE | INFORMATION | ACCOMPAGNEMENT

450 466-5000
poste 3040

Hôpital Charles-Le Moyne
santemonteregion.qc.ca/champaincharleslemoyne

BUDGET TOTAL ALLOUÉ : 105 899 \$

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS



RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publication, dépliants, assemblée générale annuelle, reconnaissance, rapport annuel, annonces dans un quotidien, « panobus », abribus

40 972 \$



ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

0 \$



ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTE

0 \$



PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publication, dépliants, calendrier grand format, matériel promotionnel, déplacement d'usagers démunis

12 776 \$



DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Messages sur les écrans HCLM, entretien des écrans

0 \$



DÉPENSES GÉNÉRALES

Soutien professionnel, fournitures de bureau, congrès, colloques, conférences, frais de déplacement

37 421 \$

DÉPENSES SPÉCIFIQUES AUX TROIS CENTRES 1817 \$



CHSLD Champlain



CHSLD Henriette-Céré



Centre de services gériatriques de Saint-Lambert

TOTAL DES DÉPENSES : 92 986 \$

SURPLUS ACCUMULÉ : 12 913 \$

NOTE :

Ce rapport n'a pas été vérifié par une firme comptable professionnelle mais reflète les normes du MSSS.

MESSAGES THÉMATIQUES

M1

Comme usager, vous contribuez à votre santé!

« Avant de terminer l'entrevue avec le médecin, renseignez-vous sur les résultats espérés du traitement et sur les conséquences à prévoir. »



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

Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040



M2

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^r Serge Goulet

Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040



M3

Comme usager, vous contribuez à votre santé!

« Écrivez à l'avance vos questions et vos inquiétudes. Une fois dans le bureau du médecin, il peut être difficile de se souvenir de tous les détails. »



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

Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040



M4

Comme usager, vous contribuez à votre santé!

- « • Participez activement à l'entretien avec le médecin.
- Posez des questions.
- Demandez des clarifications.
- Exprimez vos doutes. »

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



Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040



B1

Du soutien pour les proches aidants

Luc est aidant auprès de sa conjointe depuis plusieurs années. Il aurait besoin de répit. Sait-il que plusieurs organismes offrent du soutien en Montérégie?



www.aidantsnaturels.org

Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040



B2

Du soutien pour les proches aidants

Comme proche aidante de ma sœur, je suis souvent celle qui doit faire part de mes préoccupations au sujet de sa condition de santé. Grâce au soutien d'un organisme de mon territoire, j'ai obtenu de l'aide dans mes démarches.



www.aidantsnaturels.org

Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040



B3

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



B4

Du soutien pour les proches aidants

Claire n'a plus suffisamment la santé pour continuer à prendre soin de son époux. Qui pourra l'accompagner? Des ressources sont à sa disposition.

www.aidantsnaturels.org



Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040



V1

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 prélèvement puis retourné à son point d'origine, sans frais pour la famille.

Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040

V2

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 3 vies?
- Qu'il est possible de faire un don de son vivant, soit d'un rein ou d'un lobe du foie?

Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040

V3

Don d'organes
Saviez-vous que...

Au Québec, il existe un Programme de remboursement des dépenses du donneur vivant administré par Transplant Québec?

Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040

V4

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?

Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040

V5

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

O1

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.

Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040

O2

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

Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040

O3

À la suite de mon séjour à l'hôpital, j'aimerais apporter des suggestions. J'appelle à cet égard le Comité des usagers.

Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040

O4

Le Comité des usagers est toujours disponible pour répondre aux questions concernant mes droits et responsabilités.

Contactez-nous au **450 466-5000** poste 3040

COMPOSITION DU COMITÉ DES USAGERS

EXÉCUTIF

Denise Ménard, Hôpital Charles-Le Moyne, présidente

Jean Mercier, Hôpital Charles-Le Moyne, 1^{er} vice-président sortant

Marie-Hélène Thabet, Centre de services gériatriques de Saint-Lambert, 1^{re} vice-présidente par intérim

Francine Bouchard, Hôpital Charles-Le Moyne, trésorière

Louissette Lévesque, Hôpital Charles-Le Moyne, secrétaire par intérim et vice-présidente du CHSLD Henriette-Céré

MEMBRES

Jacques Beaumont, président du CHSLD Champlain et 2^e vice-président

Claire Collette

Roger Duclos, président CHSLD Henriette-Céré

Cécile Germain

Pierrette Laverdure

Dolorès Lévesque

Marguerite Pearson-Richard

Benoit Proulx, président sortant du CHSLD Henriette-Céré

Guy Vincent

COLLABORATEURS

Richard Deschamps, président-directeur général du CISSSMC

Jacques Fortin, directeur qualité, évaluation, performance, éthique, Lean
Marie-Ève Bouchard, agente administrative DQEPELean

Hélène Duval, directrice du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

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

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

Élise St-Louis, agente de la gestion du personnel, Direction des ressources humaines

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

Annie Laroche, conseillère en communications, Direction des communications, relations avec les médias et projets spéciaux

Martine Lesage, conseillère cadre aux relations médias, Direction des communications, relations avec les médias et projets spéciaux

Louise Lambert, présidente de l'Association des auxiliaires bénévoles et toute l'équipe des auxiliaires bénévoles de HCLM

Patrice Gilbert, comptabilité, Direction des ressources financières

Patricia Leblanc, CPA, CA, comptabilité

Robert Létourneau, préposé, Urgence

Monique Vincent, personne-ressource du Comité des usagers

MEMBRES DÉLÉGUÉS À D'AUTRES COMITÉS DU CISS

Conseil d'administration :

Jean Mercier, membre sortant et Denise Ménard

Comité de vigilance et de la qualité :

Jean Mercier, président sortant et Denise Ménard

De gauche à droite :

Jacques Beaumont, Monique Vincent, Denise Ménard, Marie-Hélène Thabet, Francine Bouchard, Claire Collette, Jacques Fortin, Dolorès Lévesque, Louissette Lévesque, Cécile Germain, Guy Vincent, Marguerite Pearson Richard.

Pierrette Laverdure et Roger Duclos sont absents sur la photo



Durant l'année 2016-2017, quatre-vingt-quinze (95) plaintes, insatisfactions, commentaires et signalements nous ont été formulés. Un suivi a été assuré, en collaboration avec le bureau du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

SOUS-COMITÉS

SOUS-COMITÉ	RESPONSABILITÉS	RESPONSABLES
1. RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS		
Assemblée générale annuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Animation • Avis de convocation • Buffet • Conférencier • Évaluation • Invitation • Préparation de la salle • Reconnaissance • Règlements généraux 	D. Lévesque* F. Bouchard D. Ménard
2. 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 CU • Suggérer des pistes de solutions 	J. Beaumont* R. Duclos L. Lévesque
Formation et amélioration des services (journée thématique)	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser une journée thématique • Inviter un conférencier et déterminer le lieu • Assister au Congrès annuel du RPCU 	D. Lévesque*
Information	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier la publicité • Augmenter la visibilité et la sensibilisation • Développer une stratégie de communication 	F. Bouchard* C. Collette P. Laverdure M. Pearson-Richard
Promotion	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuer du matériel promotionnel et en faire la gestion • Produire de nouveaux dépliants, affiches publicitaires, calendrier CU • Collaborer à diverses publications 	
Relations avec les bénévoles du CISSS M-Centre	<ul style="list-style-type: none"> • Établir de bonnes relations avec la responsable des bénévoles • Maintenir l'échange de services 	C. Germain* D. Ménard
3. 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 qualité, évaluation, performance, éthique, Lean • Effectuer le sondage auprès des personnes identifiées • Faire le rapport au Comité 	Marie-Hélène Thabet* C. Collette L. Lévesque
4. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS		
Urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Message sur les écrans et entretien • Évaluer les résultats 	D. Ménard* C. Germain



SOUS-COMITÉ	RESPONSABILITÉS	RESPONSABLES
5. ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTE		
Réception des plaintes	Boîte vocale (3040) <ul style="list-style-type: none"> Réception des appels Formation d'un sous-comité 	D. Ménard* C. Collette L. Lévesque M.-H. Thabet G. Vincent
DÉPENSES GÉNÉRALES		
Alimentation	<ul style="list-style-type: none"> Recevoir les commentaires Rencontre annuelle avec le responsable Faire un rapport aux membres du CU 	M.-H. Thabet*
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 du MSSS à la fin de l'année fiscale 	F. Bouchard* M. Pearson-Richard
Personne-ressource	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer le travail Fournir les informations nécessaires pour exercer les tâches Faire rapport au Comité exécutif 	D. Ménard*
Règlements généraux	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour 	D. Lévesque* D. Ménard

NOTES :

Personne-ressource assiste à tous les sous-comités

Denise Ménard est d'office sur tous les sous-comités

*Responsable du sous-comité

RÉUNIONS ET RENCONTRES

9 réunions du Comité des usagers en 2016-2017

+80 personnes à l'assemblée générale annuelle du 9 juin 2016

5 rencontres des membres de l'exécutif en 2016-2017

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

Nous avons rencontré les responsables des ressources intermédiaires et ressources de type familial (RI-RTF) dans le but de faire connaître le rôle et le mandat du Comité des usagers. Nous avons distribué du matériel promotionnel sur l'ensemble de notre territoire : sacs utilitaires, dépliants du CU, tablettes, crayons, petits calendriers 2017, signets, trousse de deuil en français et en anglais tout cela afin de se faire connaître auprès de ces institutions. Cette collaboration s'est avérée positive et enrichissante pour tous. Mme Danielle Corbeil, Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services a assisté à la Foire de la santé où elle a aussi distribué des sacs promotionnels.

- 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

COMITÉ DES USAGERS DES CENTRES INTÉGRÉS (CUCI)

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 n°10, 2015, c.1) a créé les Comités des usagers des centres intégrés. En Montérégie-Centre, le CUCI a établi des niveaux de responsabilités entre les Comités des usagers (Champlain-Charles-Le Moyne et Haut-Richelieu-Rouville), les Comités de résidents et l'Institut Nazareth et Louis-Braille.

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 sur tout le territoire. Le CUCI doit établir des règles de fonctionnement et soumettre annuellement un rapport financier ainsi qu'un rapport des activités.

Mmes Louise Lévêque, Denise Ménard, Marie-Hélène Thabet du Comité des usagers et MM. Jacques Beaumont et Roger Duclos du Comité de résidents sont membres du CUCI. Deux membres représentent les comités de résidents et quatre membres le CU. Mme Francine Bouchard est nommée membre substitut.

Au total, plus de 11 réunions du CUCI ont eu lieu au cours de l'année : un appel conférence, réunions statutaires, comité exécutif ainsi que les sous-comités pour les règlements généraux et le code d'éthique.

En plus des représentations, le Comité des usagers a transféré la somme de 20 766 \$ au CUCI de la Montérégie-Centre, permettant de créer le budget du CUCI pour une période de deux ans. Cette somme provenait d'un surplus budgétaire cumulé du Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne.

Les membres composant le comité exécutif du CUCI :

Micheline Stjagow-Lapointe, présidente (Comité des usagers Haut-Richelieu)

Denise Ménard, 1^{re} vice-présidente (Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne)

Jérôme Plante, 2^e vice-président (Institut Nazareth Louis-Braille)

Gilles Côté, secrétaire trésorier (sortant) (Comité des usagers Haut-Richelieu)

Jacques Fortin, directeur DQEPLéan, représentant de la Direction générale, CISSS de la Montérégie-Centre

Autres membres nommés par leur CU respectif, font également partie du comité :

Jacques Beaumont

Francine Bouchard (substitut)

Roger Duclos

Louise Lévêque

Marie-Hélène Thabet

DROITS DES USAGERS

Loi sur les services de santé et les services sociaux

DROIT À L'INFORMATION	<ul style="list-style-type: none">• Sur les services et les ressources disponibles• Sur les façons d'y accéder• Sur son état de santé et de bien-être• Sur les options qui s'offrent à la personne• De tout accident et des mesures qui seront prises
DROIT AU CONSENTEMENT AUX SOINS	<ul style="list-style-type: none">• Inviolabilité de la personne• Doit être donné de façon libre et éclairée• En cas d'inaptitude, doit être donné par un tiers autorisé• Restriction : sauf en cas d'urgence
DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS	<ul style="list-style-type: none">• À toutes décisions affectant son état de santé et de bien-être• Participer aux plans d'intervention, de services et aux modifications
DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ	<ul style="list-style-type: none">• Pour obtenir de l'information• Pour entreprendre une démarche relative à un service• Par une personne de son choix : un conjoint, parent, comité d'usagers, organisme communautaire
DROIT D'ÊTRE REPRÉSENTÉ	<ul style="list-style-type: none">• Dans le cas d'un mineur : le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur• Dans le cas d'un majeur inapte : le curateur, tuteur, proche, personne autorisée par un mandat, personne qui démontre un intérêt particulier
DROIT À DES SERVICES D'HÉBERGEMENT	<ul style="list-style-type: none">• Selon l'état de santé de l'usager• S'il ne peut intégrer son domicile• S'il n'a pas d'autres ressources disponibles
DROIT AUX SERVICES	<ul style="list-style-type: none">• Adéquats sur les plans scientifiques, humains et sociaux• Offerts avec continuité• De façon personnalisée et sécuritaire• En tenant compte des règlements sur le fonctionnement des établissements et des ressources dont ils disposent
DROIT AU PROFESSIONNEL ET À L'ÉTABLISSEMENT DE SON CHOIX	<ul style="list-style-type: none">• Le professionnel peut accepter ou refuser, sauf en cas d'urgence• L'usager peut circuler librement dans le réseau (Limite art. 13)
DROIT DE RECEVOIR DES SOINS EN CAS D'URGENCE	<ul style="list-style-type: none">• Précède la liberté du personnel• Engage la responsabilité de l'établissement envers les soins• L'établissement doit voir à ce que les services soient offerts s'il ne peut les apporter
DROIT À DES SERVICES EN LANGUE ANGLAISE	<ul style="list-style-type: none">• Recevoir des services en langue anglaise pour les anglophones compte tenu de l'organisation et des ressources des établissements désignés dans le programme d'accès
DROIT D'ACCÈS À SON DOSSIER	<ul style="list-style-type: none">• Confidentialité• Tout usager de plus de 14 ans a droit d'accès à son dossier• Faire transférer son dossier• Assistance d'un professionnel• Révision d'un refus d'accès au dossier
DROIT D'EXERCER UN RECOURS	<ul style="list-style-type: none">• Contre un établissement, ses administrateurs, employés, stagiaires, internes et professionnels• Ne peut y renoncer
DROIT DE PORTER PLAINTE	<ul style="list-style-type: none">• Auprès des différentes instances• D'être assisté et accompagné• Sans représailles (art. 73)



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 CHSLD comporte 100 lits en chambres simples et cinq chambres doubles. Cinq lits pour soins palliatifs sont réservés.

MISSION DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

À SON ARRIVÉE!

Un dossier d'admission est remis à chaque résident à son arrivée.

- 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.

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

M. Jacques Beaumont, président
Mme Danielle Dupré-Paquet, vice-présidente
Mme Dominique Turpin Labonville, secrétaire
M. Gilles Lefebvre, conseiller
Mme Louise Brosseau, conseillère
Mme Marguerite Olivier, conseillère-résidente
M. Rémi Vanel, conseiller
Mme Aline Bargiel, conseillère-résidente (décédée en avril 2017)
Mme Béatrice Dubé, conseillère

FAITS SAILLANTS

Six réunions ont eu lieu durant l'année. Dans le cadre du programme «Le rêve du résident», plusieurs sorties ont été organisées avec le comité Milieu de vie. Les sorties pour ce projet sont variées : Salon de l'auto, Oratoire Saint-Joseph, Parc Safari Hemmingford.

ACTIVITÉS

- Lundi et jeudi, des activités diverses et des jeux sont organisés; on y prépare des petits plats en groupe à l'occasion;
- Mardi, journée de bingo en après-midi;
- Mercredi avant-midi, la célébration de la messe;
- Lundi à l'unité prothétique pendant une heure, un violoniste offre un concert de musique et en après-midi, il se rend à la salle à manger et sur les étages;
- Visites d'amitié avec les usagers durant la semaine;
- Concert de musique spécial ou un film la fin de semaine;
- Lundi, une fois par mois, concert de piano;
- 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, QC J3Y 3R6 • Tél. : 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 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.

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

M. Roger Duclos, président
Mme Louise Lévesque, vice-présidente
M. Jacques Jodoin, secrétaire
M. Benoit Mercure, conseiller
M. Benoit Proulx, président sortant (démissionnaire février 2017)
M. 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 de services gériatriques Saint-Lambert.

Deux ressources supplémentaires ont été ajoutées pour combler le besoin en services et soins aux résidents.

Des caméras dans les aires communes de l'unité prothétique au 2  étage ont été installées pour assurer la sécurité de la clientèle. Des caméras avec moniteur sont également installées aux postes des infirmières et des assistantes.

Les travaux pour une salle d'apaisement, pour utilisation thérapeutique, ont été complétés.

DOSSIERS EN COURS AU COMITÉ

- Promotion des droits des usagers, activité de bingo thématique (16 octobre 2016).
- Élaboration d'une procédure d'accueil pour les nouveaux résidents et les membres de leur famille.
- Collaboration avec la Direction pour le plan d'action en lien avec les recommandations de la visite ministérielle de janvier 2016.
- Construction et aménagement de la nouvelle cuisine.

ACTIVITÉS

- Lundi, le programme Physio-Loisirs;
- Mardi après-midi, le bingo;
- Mercredi après-midi, la liturgie de la Parole;
- Visites d'amitié avec les usagers durant la semaine; à l'occasion, avec des bénévoles;
- Concert de musique spécial à l'occasion, projection de films;
- Jeudi, concert de piano avec Paul Dussault;
- Mercredi aux deux semaines, séances de zoothérapie;
- Sorties à l'occasion pour du magasinage;
- Mardi, le café de l'amitié avec l'intervenante en soins spirituels ainsi que la technicienne en loisirs.

**CENTRE SAINT-LAMBERT (RÉADAPTATION) MAINTENANT APPELÉ :
CENTRE DE SERVICES GÉRIATRIQUES DE SAINT-LAMBERT**
831, rue Notre-Dame, Saint-Lambert, QC J4R 1S1 • Tél. : 450 672-3320



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, dont 51 disposées en chambres simples et 11 en chambres doubles. Au besoin, la responsable du Centre peut référer des usagers vers le Comité des usagers ou le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services quant au respect de leurs droits et leurs obligations.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

- Visites d'amitié selon la disponibilité des ressources bénévoles;
- Concert de musique occasionnellement;
- Décorations lors des différentes fêtes durant l'année;
- Petite vitrine gérée par les auxiliaires bénévoles du Centre; c'est un magasin où l'on peut se procurer des effets nécessaires manquants;
- Célébration de la messe et distribution de la communion aux chambres périodiquement.

COMPOSITION DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

À ce jour, le Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne a délégué Mme Marie-Hélène Thabet pour une collaboration avec la responsable, Mme Guylaine Laliberté.

ÉLÉMENTS HISTORIQUES

1966

Ouverture de l'Hôpital Charles-Le Moyne

25 AVRIL 2006

Création du Comité des usagers

Ont assuré la présidence :
M. Michel Julien, 2006-2012
M. Raymond Lynch, 2012-2015
Mme Denise Ménard, 2015 - à ce jour

14 JUIN 2012

Création du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

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

9 JUIN 2016

Ratification des règles de fonctionnement du CUCISSMC

SAVIEZ-VOUS QUE...

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

Trois centres d'hémodialyse desservent plus de **480** patients

LE CENTRE DE RECHERCHE COMPTE...



Volume d'activités en 2016-2017

16 402 Interventions au bloc opératoire¹

6 604 Chirurgies d'un jour²

68 191 Traitements en hémodialyse³

85 467 Visites à l'urgence⁴

35 476 Visiteurs (CICM) - clinique d'oncologie⁵

55 426 Visiteurs (CICM) - radio-oncologie⁵

- 1 Sommaire de fin de période 2016-2017 P13, Opera
- 2 Entrepôt de données Logibec, hospitalisation
- 3 Données fournies par Direction des ressources financières
- 4 Med-Urge, Module Analyseur
- 5 Données fournies par Direction des services multidisciplinaire

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.





COMITÉ DES USAGERS

DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

Notre logo 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 du bleu et du gris des teintes 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.

CRÉDITS

Conception et rédaction

Denise Ménard et Monique Vincent

Conception graphique

L'infographe (linfographe.com)

Messagerie et reproduction

Photographe

Pierre Geoffrion (noirflou.com)

Correction

Oeil de Lynx (Ginette Mercier)

Impression

Les Impressions Litho-Pro



NOS INSTALLATIONS

Hôpital Charles-Le Moyne
CHSLD Champlain
CHSLD Henriette-Céré
Centre de services gériatriques de Saint-Lambert
CLSC Samuel-de-Champlain
CLSC Saint-Hubert
Centre externe de néphrologie Greenfield Park
Centre externe de néphrologie Saint-Lambert
Clinique externe de psychiatrie
GMF Saint-Hubert
GMF de l'UMF Charles-Le Moyne
Maison Brodeur
Centre de jour, clinique Labonté
Suivi intensif dans la communauté (SICOM)



**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