

**COMITÉ
DES USAGERS**

DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

Rapport annuel 2019-2020



Table des matières

1. Information relative à l'établissement	3
2. Mot de la présidente	4
3. Priorités et réalisations de l'année écoulée	6
4a. Composition du Comité des usagers continué	7
4b. Le Comité des usagers et ses membres	8
5. Coordonnées des contacts principaux	10
6. Bilan des activités 2019-2020 du Comité des usagers continué	11
7. Tenue des rencontres	21
8. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes	22
9. Réalisations et projets prévus pour l'année financière 2019-2020	23
10. Assistance et accompagnement effectués par le Comité des usagers	25
11. Conclusion	26
Annexe A : Rapports financiers du CUC et CR 2019-2020	27
Annexe B : Plan d'action 2019-2020	39
Annexe C : Liste des membres des comités	40

Liste des abréviations

CA	Conseil d'administration
CAAP	Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CHSLD	Centre d'hébergement de soins 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 de soins communautaires
CR	Comité des résidents
CUC	Comité des usagers continué
CUCI	Comité des usagers du centre intégré
HCLM	Hôpital Charles-Le Moyne
RPCU	Regroupement provincial des comités d'usagers

1. Information relative à l'établissement



Hôpital Charles-Le Moyne

3120, Boulevard Taschereau, bureau AS-003a

Greenfield Park, QC, J4V 2H1



450 466-5000, poste 3040



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



Comité des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne



Crédit photo : RG Dessin Industriel

2a. Mot de la présidente



J'ai l'honneur de vous présenter, au nom des membres du CUC, le rapport d'activités 2019-2020. Ce rapport d'activités démontre, de façon significative, l'implication du CUC au sein de l'hôpital Charles-Le Moyne et de tout le territoire de la Montérégie Centre. Encore cette année, le CUC, avec le soutien des gestionnaires de l'établissement, a accompli un travail colossal dans toutes les fonctions qu'il doit exercer. L'année 2019-2020 a été une année charnière qui a fait l'objet d'une réflexion stratégique et d'une révision importante des modes de fonctionnement.

Tout d'abord, un comité de travail s'est mis à l'œuvre et a élaboré un plan stratégique qui a défini nos valeurs, notre vision, nos orientations, nos stratégies et nos priorités d'action. Des outils de suivi ont été implantés permettant d'encadrer les priorités d'action. Cette réflexion stratégique a permis aux membres de notre CUC de confirmer le besoin de se doter d'une personne-ressource pour permettre au comité d'avoir désormais une liaison directe avec les équipes, d'assurer l'implantation du plan stratégique, de développer des outils de gestion et d'assurer la réalisation des projets.

En second lieu, un comité de promotion a été mis en place afin de définir un plan de visibilité dynamique qui permet d'augmenter la visibilité du CUC auprès des usagers. Une page Facebook a été créée et le comité de promotion partage régulièrement des informations avec ses followers. La création de nombreux outils promotionnels a permis une meilleure visibilité du CUC. Finalement, en plus de maintenir une participation soutenue des gestionnaires de l'établissement à nos rencontres, nous apportant une vision globale des enjeux de l'établissement, les membres du CUC représentent la voix des usagers en siégeant sur différents comités consultatifs.

Le bilan de l'année 2019-2020 est un bilan que je dépose avec beaucoup de fierté. Cette fierté je la dois à nos membres qui sont animés par une motivation sincère et qui font bénéficier le comité de la richesse de leur expérience et leur expertise variée. C'est surtout extrêmement valorisant de constater que notre comité est composé d'usagers qui se dédient à faire des différents points de services de Champlain-Charles-Le Moyne, un milieu innovant, fluide et humain.



Présidente du Comité des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne

2b. Mot du PDG de la Montérégie Centre



Les comités des usagers et de résidents ont une mission primordiale dans notre organisation soit celle d'être le gardien des droits des usagers.

Nous comprenons que leur implication exige de l'investissement en temps et de l'humanisme en abondance afin de répondre aux besoins des usagers qui sont au cœur de leur préoccupation. Ils assument fièrement ce devoir et permettent ainsi à l'ensemble des secteurs du CISSS de s'améliorer au niveau de la qualité des soins et services offerts.

Ce rapport annuel rappelle le mandat et les responsabilités du comité, les valeurs qui le guident et les personnes qui y siègent. Il met en valeur les faits saillants et les principales réalisations accomplies pour l'année 2019-2020.

Au nom du CISSS de la Montérégie-Centre, je tiens à remercier chaleureusement les membres bénévoles pour leur grande implication, le tout avec dévouement et collégialité.

A handwritten signature in blue ink that reads "Richard Deschamps". The signature is written in a cursive, flowing style.

Président-directeur général

3.PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le CUC a déterminé neuf (9) priorités issues de notre planification stratégique :

- ✓ Connaître parfaitement notre rôle, notre mandat et nos champs d'action
- ✓ Maîtriser les enjeux actuels de l'organisation et de la gouvernance du réseau
- ✓ Participer activement aux grands et aux petits projets porteurs d'amélioration de la qualité des soins, des services, de l'enseignement et de la recherche centrés sur l'utilisateur et sa famille
- ✓ S'impliquer activement dans l'analyse des sondages de satisfaction de la clientèle et dans le suivi des plans d'action des unités
- ✓ Être plus présent sur le terrain pour observer et mieux comprendre
- ✓ Collaborer avec les gestionnaires de l'établissement et la commissaire locale aux plaintes
- ✓ Faire connaître davantage l'existence du CUC, son rôle et ses réalisations auprès des usagers, de leur famille, des employés, des bénévoles et de l'administration de l'établissement
- ✓ Préciser davantage nos objectifs, nos outils de gouvernance et les moyens privilégiés pour atteindre nos objectifs
- ✓ Assumer un leadership au nom des usagers et de leur famille auprès des membres du CA

Plusieurs actions significatives et réalisations ont ponctué l'année 2019-2020

- ✓ Un comité de travail a élaboré un plan stratégique qui a défini les priorités.
- ✓ Des outils de suivi ont été implantés permettant d'encadrer les priorités d'action : sondage de satisfaction, suivi budgétaire, suivi des demandes d'utilisateurs.
- ✓ La création de nombreux outils promotionnels a permis une meilleure visibilité du CUC.
- ✓ Le CUC a perfectionné son mode de fonctionnement, son rôle et ses champs d'action et maîtrise davantage son cadre de référence.
- ✓ Le CUC a débuté la révision de ses règlements, laquelle sera poursuivie en 2020-2021.
- ✓ Le CUC a procédé à l'embauche d'une nouvelle personne-ressource en collaboration avec la direction des Ressources humaines. Cette personne-ressource à l'interne permet désormais au CUC d'avoir une liaison directe avec les équipes, assure l'implantation du plan stratégique, développe des outils de gestion et assure la réalisation des projets.

4a. Composition du comité

Numéro	Identité		Type de membres		Rôle
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
1	Denise	Ménard	✓		Présidente
2	Louissette	Lévesque	✓		1 ^{re} Vice-présidente
3	Benoît	Mercure	✓		2 ^e Vice-président
4	Francine	Bouchard	✓		Trésorière
5	Louise	Lambert	✓		Secrétaire
6	Claire	Collette	✓		Membre régulier
7	Carole	Robidas	✓		Membre régulier
8	Diane	Mayrand	✓		Membre régulier
9	Dolorès	Lévesque	✓		Membre régulier
10	Dominique	Turpin Labonville	✓		Membre régulier
11	Francine	Dalpe	✓		Membre régulier
12	Guy	Vincent	✓		Membre régulier

Notons également la collaboration de Madame Josée Fournier, Directrice de la Qualité, Évaluation, Performance, Éthique et Lean qui a remplacé

Monsieur Jacques Fortin dans ses fonctions au cours de cette année.

Ces personnes ont assisté à nos rencontres et ont répondu à nos requêtes durant l'année.

4b. Portraits des membres du CUC



Denise Ménard
Présidente



Louise Lévesque
1^{re} Vice-présidente



Francine Bouchard
Trésorière



Benoît Mercure
2^e Vice-président



Louise Lambert
Secrétaire



Claire Collette
Membre régulière

4b. Portraits des membres du CUC-(ii)



Carole Robidas
Membre régulière



Francine Dalpé
Membre régulière



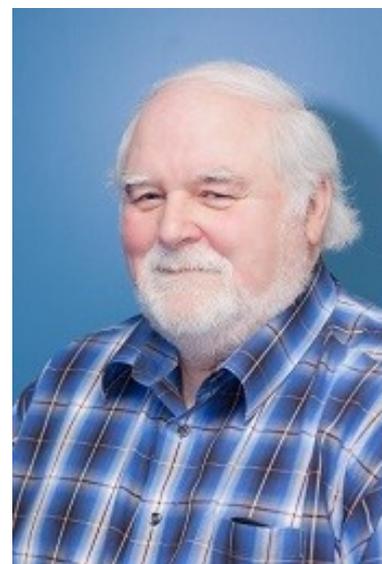
Dominique Turpin Labonville
Membre régulière



Diane Mayrand
Membre régulière



Dolorès Lévesque
Membre régulière



Guy Vincent
Membre régulier

5. Coordonnées des contacts principaux

Fonction	Identité	Coordonnées	
Présidente	Denise Ménard	men.denise@outlook.com	Hôpital Charles Le Moyne 3120, Boul Taschereau Greenfield Park, QC, J4V 2H1
1 ^{re} Vice-présidente	Louissette Lévesque	annalevesque@hotmail.com	Hôpital Charles Le Moyne 3120, Boul Taschereau Greenfield Park, QC, J4V 2H1
2 ^e Vice-président	Benoît Mercure	benoit@mecanicair.com	Hôpital Charles Le Moyne 3120, Boul Taschereau Greenfield Park, QC, J4V 2H1
Trésorière	Francine Bouchard	francinebouch@hotmail.com	Hôpital Charles Le Moyne 3120, Boul Taschereau Greenfield Park, QC, J4V 2H1
Secrétaire	Louise Lambert	louipier@videotron.ca	Hôpital Charles Le Moyne 3120, Boul Taschereau Greenfield Park, QC, J4V 2H1
Personne-ressource	Elsa Wong	elsa.wong.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca	Hôpital Charles Le Moyne 3120, Boul Taschereau Greenfield Park, QC, J4V 2H1

6. Bilan des activités 2017-2018 du Comité

Renseigner sur les droits des usagers

Sous-Comité : Information

Texte de : Diane Mayrand



Dans la poursuite de sa mission d'information, le CUC a procédé à la réalisation du calendrier 2020. Plus de 1000 exemplaires ont été distribués au bénéfice des résidents et des usagers. Il convient de préciser que cet instrument de promotion est particulièrement apprécié autant des usagers que des intervenants du milieu. De plus, nous avons eu l'opportunité de bénéficier de l'affichage de la publicité du Comité dans l'Abribus devant l'Hôpital.

Finalement, afin d'informer nos usagers de leurs droits, un carton d'information qui sera inséré dans le guide d'accueil de l'hôpital Charles-Le Moyne a été créé afin de diffuser l'information nécessaire à tous les nouveaux usagers. Le comité a aussi renouvelé les messages sur les babillards des CLSC du territoire. Nous avons également publié les noms des récipiendaires de 2018-2019 sur les écrans numériques ainsi que nos messages dédiés aux usagers sur leurs droits.

Journée thématique

Sous-comité : Formation

Texte de Francine Dalpé

La journée thématique s'est déroulée le 20 février 2020.



Monsieur Jacques Fortin, M.Sc.Inf., nous a donné une conférence sur la spiritualité, les accommodements raisonnables et les obligations des CISSS en rapport avec les droits des usagers et résidents et la défense de leurs droits par les membres des comités des usagers en toute objectivité, connaissance de cause et neutralité.

Nous recevions en après-midi, Madame Line Perreault, conseillère en éthique clinique à la DQEPEL. Celle-ci nous a entretenus sur l'utilisation juste et raisonnable des ressources du réseau de la santé. *Comment faire pour bien faire ?* Une démarche éthique interdisciplinaire visant une prise de décision responsable et le développement de capacités éthiques.

(De Gauche à droite : Line Perreault, conseillère en éthique et Francine Dalpé, responsable de la journée)



Conférences

Sous-comité : Conférences

Texte de : Louissette Lévesque

Afin de continuer notre initiative et faire connaître nos services nous avons organisé trois conférences. Chaque conférence nous a permis de profiter d'une bonne publicité dans les médias locaux, feuillet paroissial, le I-Centre, sur notre site internet, Hôtel de Ville et autres. Des affiches ont été installées et des cartons d'invitation indiquant également les droits des usagers ont été distribués.



CONFÉRENCE GRATUITE

MALTRAITANCE AUPRÈS DES AÎNÉS

M. JACQUES FORTIN
Directeur de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean
CISSS MONTRÉGIE-CENTRE

1^{er} mai 2019, Accueil 13h • Conférence 13h 30
Centre communautaire La Résurrection
7685, boul. Milan, Brossard

- Comprendre et s'entraider
- Définition, formes, 7 types de maltraitance
- Comment agir
- Identifier les situations délicates
- Rôle de la Commissaire aux plaintes et des policiers
- Ressources pour s'en sortir
- Documents remis sur place

Bienvenue aux usagers et aux organismes communautaires

Centre des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne

Prête de réserver votre place en téléphonant au **450 466-5000** poste 3040.

COMITÉ DES USAGERS
DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

www.centremontregie.qc.ca/champlaincharlesle Moyne/serpropos/a-propos-css/comite-des-usagers/

COMITÉ DES USAGERS DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE



COMITÉ DES USAGERS
DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

VOUS INVITE À UNE CONFÉRENCE GRATUITE

SUR LA SANTÉ

Médication | Alimentation | Exercice | Sommeil

13 novembre 2019
Accueil 13h • Conférence 13h 30
Centre communautaire La Résurrection
7685, boul. Milan, Brossard

Dr. Christiane Laberge

Prête de réserver votre place en téléphonant au **450 466-5000**, poste 3040.

Bienvenue à tous et aux membres d'organismes communautaires

COMITÉ DES USAGERS DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE



COMITÉ DES USAGERS
DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

VOUS INVITE À UNE CONFÉRENCE GRATUITE

LE BONHEUR DE BÉNÉVOLER

12 mars 2020
Accueil 13h • Conférence 13h 30
Centre communautaire La Résurrection
7685, boul. Milan, Brossard

Jean-Marie Lapointe

Prête de réserver votre place en téléphonant au **450 466-5000**, poste 3040.

Bienvenue à tous et aux membres d'organismes communautaires

COMITÉ DES USAGERS DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

La première conférence, a eu lieu le 1er Mai 2019 sur la maltraitance auprès des aînés par Monsieur Jacques Fortin, Directeur de la Direction de la Qualité, Évaluation, Performance, éthique et Lean (DQPEL). Ce qui en est ressorti c'est que la maltraitance est très subtile et minimisée auprès des aînés.



La deuxième conférence, le 13 novembre 2019 fut sur la médication, l'alimentation, l'exercice et le sommeil par le Dre Christiane Laberge, médecin de famille, chroniqueuse santé régulière auprès des médias télé (TVA) et radio (cogeco 985 fm) et auteure de nombreux articles portant sur la santé et personnalité très connue dans les médias. Une communicatrice hors-pair qui vulgarise des sujets parfois complexes.



La troisième conférence, le 12 mars 2020 fut sur le bonheur de bénévolat par M. Jean-Marie Lapointe, acteur, animateur, conférencier et aidant naturel auprès des enfants en phase terminale. Jean-Marie a tenté de nous sensibiliser que *'l'implication bénévole peut nous mener vers une croissance personnelle'*.



Défendre les droits des usagers

Sous-Comité des plaintes

Texte de : Claire Collette

Le sous-comité des réceptions des plaintes se compose des membres Louissette Lévesque, Guy Vincent et de la responsable Claire Collette.



(De gauche à droite : Guy Vincent, Claire Collette et Louissette Lévesque)

Crédit photo : Claire Collette

Nos responsabilités sont de :

- **Répondre** aux appels selon les besoins des usagers
- **Accueillir** et rencontrer les usagers qui se présentent au bureau de la permanence
- **Maintenir** la collaboration avec le commissariat aux plaintes et à la qualité des services
- **Accompagner** et assister dans toute démarche lors d'une plainte
- **Remplacer** la personne-ressource lors de ses vacances et jours de maladie

Toute personne ayant eu un service dans le domaine de la santé peut bénéficier de notre aide. Le rapport annuel démontre un nombre de 175 plaintes ; à ce nombre s'ajoutent toutes les demandes d'informations et d'assistances comptabilisées durant la période de 2019-2020.

Évaluer le degré de satisfaction

Sondage : Évaluation dans les CHSLD

Texte de : Francine Bouchard

Pour une troisième année, un sondage a été réalisé dans deux CHSLD.

L'offre alimentaire, la qualité des interventions faites par le personnel, les activités de loisirs présentées, autant de sujets qui ont été abordés dans le questionnaire élaboré par le service de DQPEL pour évaluer le degré de satisfaction des résidents en CHSLD. Au début de décembre, Louise Lévesque, Francine Bouchard (pour le CHSLD Henriette-Céré) Francine Dalpé et Dominique Turpin Labonville (pour le CHSLD Champlain) ont rencontré la plupart des résidents aptes pour compléter le questionnaire élaboré conjointement avec la responsable du projet Mme Jocelyne Audet.



Photo : CHSLD Henriette-Céré

Connaître l'expérience de soins et services des résidents ainsi que leurs insatisfactions permet de porter à l'attention de l'établissement les situations ou les points à corriger afin d'améliorer la qualité des services offerts à la clientèle hébergée mais permet également d'identifier ce qui mérite d'être maintenu dans les actions quotidiennes du personnel. En répétant ces sondages année après année, le CISSS peut comparer avec les sondages précédents, et viser à atteindre l'excellence dans les soins et services.

Amélioration des conditions de vie de nos usagers

Du côté de nos CHSLD

L'année 2019 fut une année très colorée pour nos résidents du CHSLD Henriette-Céré et du CHSLD Champlain. Ils ont tous respectivement eu la visite de la ministre des aînés, Madame Marguerite Blais, le 19 Décembre 2019. La nouvelle cuisine fut inaugurée par la ministre et le député Ian Lafrenière durant leur visite.



Crédit photo : Roger Duclos

C'est avec fierté aussi que le résident phare du CHSLD d'Henriette-Céré, M. Donald Scott aussi connu sous le nom de Monsieur Bonbon, a reçu la médaille nationale du Québec qui lui a été remise par le député Ian Lafrenière du comté de Vachon en février 2020 pour ses multiples actions positives dans la société. De plus, le CISSS de la Montérégie-Centre lui a également remis une plaque le 11 mars 2020. Cette reconnaissance était une première au CISSS-MC. Cette reconnaissance se justifiait pour la grande générosité de M. Bonbon envers ses amis de la résidence.

Nous remercions Monsieur Bonbon d'apporter de la joie à tous nos résidents du CHSLD et aussi qu'aux résidents du secteur.

Assemblée générale annuelle 2019 (AGA)

Lors de l'assemblée générale annuelle du Comité des usagers le 6 juin 2019, nous avons souligné le travail de personnes formidables. Notamment le **Dre Annie Lavigne**, pour son dévouement et sa passion de la médecine. Le docteur Annie Lavigne, MD FRCPC est interniste-intensiviste et professeur à temps plein à l'Université de Sherbrooke et aussi présidente du comité des dons d'organes.



Nous avons aussi reconnu **M. Benoit Proulx**, président de la Fondation Henriette- Cère. De gauche à droite : Benoit Mercure, président du Comité de résidents du CHSLD Henriette-Cère, Benoit Proulx, président de la Fondation Henriette-Cère et Denise Ménard, présidente du comité des usagers de Champlain-Charles Le Moyne.

Le travail des **bénévoles auxiliaires de l'hôpital Charles-Le-Moyne** a aussi été remarqué d'une façon tangible par la présidente du comité des usagers, Mme Denise Ménard. Pour fêter leur 45^e année de dévouement auprès des usagers et souligner la qualité des services offerts par les bénévoles, ceux-ci ont reçu un certificat de reconnaissance de la part des membres du Comité des usagers.



Autres reconnaissances



(De gauche à droite : Denise Ménard, présidente, Jacques Fortin, Directeur de la DQEPEL et Francine Bouchard, trésorière)

Hommage à Jacques Fortin

Directeur de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean depuis l'implantation du CISSS de la Montérégie-centre, en 2015, Monsieur Fortin touche à peu près à tous les services du CISSS. Représentant du Directeur général auprès des comités des usagers et du CUCI, il utilise sa grande connaissance du milieu hospitalier pour bien nous informer, nous soutenir et nous encourager.

Sa présence, très attendue, à nos réunions mensuelles est une aide précieuse pour tous les membres. Bon vulgarisateur, il nous renseigne sans cachotterie sur les particularités des pratiques hospitalières, les améliorations apportées et les problèmes rencontrés encore à résoudre.

Tout en respectant notre autonomie, son implication ouvre très souvent la porte au dialogue, à des discussions enrichissantes, à des pistes de solution originales et même parfois à des réajustements de nos décisions.

Lentement, mais sûrement, Jacques nous a amené à établir de bonnes relations avec les autres CUC, à travailler en collaboration avec les multiples intervenants du milieu, à établir de meilleurs liens de communication pour en arriver à une harmonisation de nos pratiques.

Son engagement exceptionnel envers notre comité nous aide à mieux comprendre notre rôle et à accomplir notre mission d'une manière efficace et harmonieuse. Cette énergie débordante, Jacques la véhicule dans tous les autres secteurs d'activité du CISSS avec autant de passion et de dynamisme.

Merci Jacques!

Hommage et reconnaissance au **Dre Angèle Lamarre, Mesdames Chantal Tremblay et Lyne Dupont**, infirmières qui, par leur perspicacité et leurs interventions conjointes ont sauvé un usager victime d'une crise cardiaque dans la salle d'attente du CLSC Saint-Hubert.

Hommage et reconnaissance aux **membres du Cercle des Fermières de Saint-Bruno-de-Montarville** qui, grâce aux objets qu'elles fabriquent de leurs doigts agiles, contribuent à améliorer le bien-être des usagers en oncologie de l'Hôpital Champlain-Charles-Le Moyne.

Remerciements



Nous remercions **Monsieur Raynald Murphy**, peintre, aquarelliste qui a chaque année nous autorise à utiliser ses tableaux pour la réalisation de notre calendrier annuel.



7. Tenue des rencontres du CUC

11 réunions du comité des usagers en 2019-2020 avec **87%** de participation

Plus de 95 personnes à l'assemblée générale annuelle du 6 juin 2019

175 plaintes et insatisfaction au cours de l'année 2019-2020

8 rencontres des membres du comité exécutif en 2019-2020

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

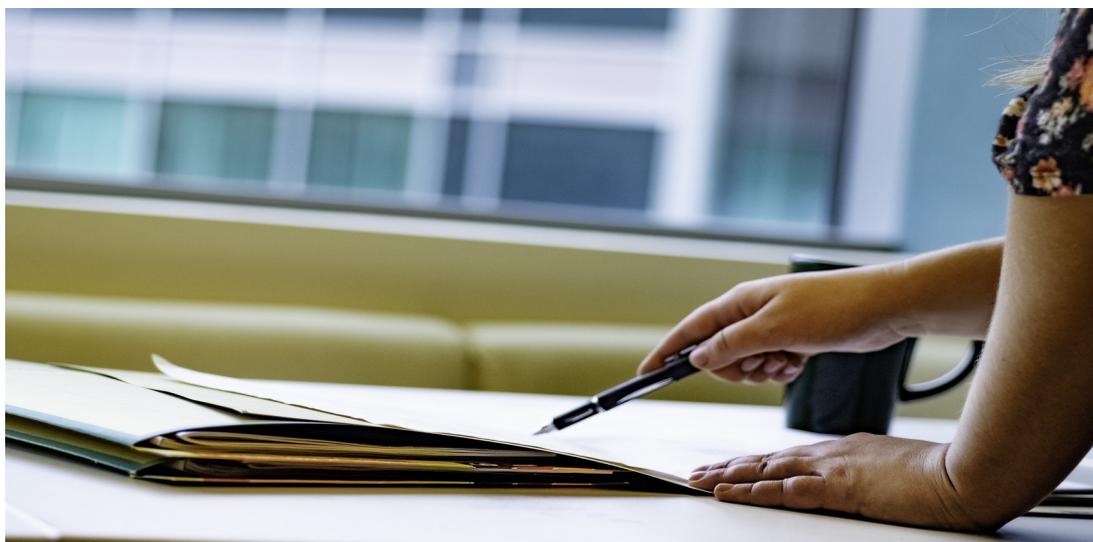
3008 heures de bénévolat des membres du CUC

En parallèle, les membres du Comité des usagers tiennent régulièrement des rencontres dans le cadre des sous-comités constitués pour le suivi de dossiers spécifiques. De plus, l'établissement formulant des demandes pour avoir une représentation du Comité des usagers à certains comités ou pour des projets d'amélioration, certains membres du CUC assistent à des rencontres tenues par l'établissement.

Les membres du comité des usagers ont été sollicités pour la lecture et approbation du nouveau code blanc. Certains membres participent à différents comités ex : Conseil d'administration, CUCI, Comité de vigilance et de la qualité, Éthique et Ressource-Humaine, Table des Présidents du RPCU.



8. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes



Plusieurs rencontres ont permis de poursuivre la collaboration menée jusqu'à maintenant entre le Comité des usagers continué et le personnel du Commissariat depuis le début de la fusion. Ces rencontres manifestent la volonté des membres du CUC de vouloir bien remplir leur mission et de permettre aux usagers de se faire respecter dans leurs droits. Ce partenariat, a permis de régler des situations telles que : rendez-vous à la clinique de jour par téléphone, amélioration de l'affichage sur le territoire et dans l'Hôpital pour faciliter l'accès aux usagers et visiteurs ainsi que le stationnement.

Cette collaboration se traduit de différentes façons :

- ✓ Présence de la Commissaire aux plaintes sur invitation au réunion du CUC.
- ✓ Mise en place de réunions statutaires avec la personne-ressource pour discuter des grandes tendances et des dossiers et sujets nécessitant un suivi.

Nous échangeons également sur nos préoccupations et demandons certains suivis plus spécifiques sur les dossiers que nous considérons plus préoccupants. Le CUC n'a pas eu à diriger les usagers vers le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ni à faire lui-même appel au CAAP pour cette année. Ce qui n'empêche pas le CUC de participer et échanger avec eux tout en distribuant les dépliants de celui-ci.

9. Réalisations et projets prévus pour l'année financière 2020-2021

Pour la prochaine année financière, le CUC se fixe les perspectives d'action telles que définies dans son plan d'action 2019-2020. Les actions qui seront menées, par type d'objectifs, seront les suivantes :

Objectif 1 – Permettre aux usagers, à leur famille, aux employés, aux bénévoles et à l'administration de l'établissement de mieux connaître l'existence, le rôle et les réalisations du CUC afin de renforcer sa visibilité

- **Définir** un plan de communication annuel
- **Installer** 75 plexiglas avec la nouvelle identité visuelle du CUC
- **Diffuser** des nouveaux messages publicitaires du CUC sur les écrans numériques
- **Lister** les unités où le CUC pourrait venir présenter ses missions (ex : Direction soins infirmiers, RPA, écoles, 7^e étage en gériatrie)
- **Lister** les événements où le CUC pourrait tenir un kiosque pour la période 2020- 2021
- **Animer** la page Facebook du CUC
- **Animer** notre page sur le site WEB du CISSS-MC
- **Présenter** le CUC lors de la réunion des cadres ou autres services
- **Organiser** la Semaine des droits des usagers

Objectif 2 – Mieux cerner les besoins des résidents et des usagers et s'assurer de la prise en charge au sein de l'établissement

- **Définir** un calendrier pour visiter les usagers dans leurs chambres
- **Présence** de la Directrice de la DQEPEL à chaque réunion
- **Inviter**, à chaque réunion, une personne dirigeante dans un service différent afin d'informer les membres sur différents secteurs ex : soins à domicile, ambulanciers et autres.
- **Adapter** le questionnaire du sondage en ligne et en faire une version papier
- **Lister** les recommandations à proposer pour le prochain tableau des recommandations, au regard des réponses du sondage éventuel du CUC
- **Identifier** les unités à visiter sur la période 2020-2021, et les prévenir de la visite du CUC
- **Faire** le bilan du tableau des recommandations prioritaires adressées à l'établissement

Objectif 3– Soutenir et développer des grands et des petits projets porteurs d'amélioration de la qualité de vie et de l'humanisation des soins

- **Participer** au groupe de travail sur la prévention du suicide
- **Participer** au groupe de travail sur la maltraitance
- **Participer** à l'atelier sur la gestion de la communication non violente
- **Continuer** de remettre des certificats de reconnaissance
- **Identifier** les organismes avec lesquels une collaboration serait pertinente
- **Collaborer** dans les dossiers : abus aux aînés, la maltraitance, les aidants naturels et patient partenaire.

Objectif 4 – Faciliter l'accès pour les usagers à une information pertinente et adaptée, et répondre à leurs interrogations

- **Définir** clairement et mettre en œuvre le projet de diffusion des 12 droits
- **Participer** au groupe de travail sur la Politique de non- violence
- **Participer** au groupe de travail d'approbation des documents édités par l'établissement à l'attention des usagers
- **Répondre** aux demandes d'assistance

Objectif 5 – Maintenir une gouvernance éclairée, adaptée et efficace pour mener à bien les missions du CU

- **Organiser** la formation « Comment se servir du commentaire d'un usager ? » du RPCU.
- **Organiser** la formation « Plan d'action » du RPCU.
- **Inscrire** tous les nouveaux membres à la formation de base du RPCU
- **Participer** au congrès du RPCU pour mieux connaître les enjeux du réseau
- **Maintenir** à jour le guide des procédures du CUC

10. Assistance et accompagnement effectués par le CUC

Dans le cadre des présences et accompagnements effectués auprès des usagers, le CUC a collaboré avec les membres du service de la Direction Qualité Performance, ainsi que du bureau du Commissariat aux plaintes. Le nombre de demandes adressées au CUC par des usagers aura été de 175 en 2019 - 2020.



Détails de la nature des demandes (une demande pouvant porter sur plusieurs sujets :

- Problèmes occasionnés par le départ d'un spécialiste et transfert du dossier de l'utilisateur
- Demandes d'information générale
- Temps d'attente à l'urgence
- Changement de personnel soignant
- Gestion des rendez-vous/ chirurgie
- Problème de stationnement
- Salubrité dans certains départements
- Plainte du service médical
- Droits non respecté
- Lenteur à obtenir une copie du dossier médical
- Information sur le processus de plainte (45 jours selon la loi)
- Qualité des services offerts par certains membres du personnel ainsi que de respect envers les usagers

11. Conclusion

L'année 2020-2021 devrait de nouveau être synonyme de changement pour le CUC de Champlain-Charles-Le Moyne. Nous recherchons constamment de nouveaux membres afin de répondre éventuellement aux futurs départs. Chaque membre a un mandat au sein du CUC et tous sont actifs dans leurs responsabilités. Le but est de continuer à faire connaître le CUC et les droits des usagers et résidents. Les membres forment une famille active au sein du CISSS-MC telle que reconnue par ses dirigeants.

Le changement de personne-ressources a fait en sorte que le comité n'a pas rempli tous les objectifs qu'il s'était fixés pour l'année 2019-2020. Néanmoins, le comité a accompli de grandes choses pendant la dernière année. En effet, grâce au dynamisme et à l'implication de tous ses membres, le comité a été en mesure de maintenir son leadership et la qualité de ses interventions. Les projets portés directement par le comité, notamment la publication du message de soutien et de remerciements pour tout le personnel du réseau de la santé, réimpression du document " DEUIL " pour la clientèle anglophone et l'initiative d'organiser des conférences publiques en sont la preuve.

L'année à venir aura eu son lot de défis. Les membres le composant ont eu à cœur le plein engagement et la réalisation de son mandat auprès des usagers et de leurs familles. Merci à nos membres qui nous ont accordé leur confiance. Merci à vous, chers collègues, d'avoir cru en notre comité, de nous épauler et de faire en sorte que nos actions ont une incidence sur les usagers et leurs proches. Ensemble, nous continuerons d'agir pour le bien-être des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne.

À la fin de l'année financière de 2020, nous entrons de plein fouet dans la période de COVID-19. Nous serons tout de même disponibles pour répondre aux questions des usagers ainsi que des membres de leurs familles. Souhaitons bonne santé à tous et que nous pourrions reprendre nos activités aux sein des points de services du CISSS-MC.

Annexe A : Rapports financiers du CUC

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)



EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU :

1^{er} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne	NUMÉRO DE PERMIS :	
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)		(a)	- \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)		(b)	83,000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>		(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		(d)	- \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	83,000 \$
1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
Soutien professionnel			7,099 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.) Publication de documents du comité Communications interurbaines			1,198 \$
Frais de recrutement			
Formations des membres du comité Colloques, congrès, conférences Frais de déplacement, hébergement Frais postaux			
Allocation personne-ressource Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers Autres (précisez) :			
Autres (précisez) : Autres (précisez) : Autres (précisez) :			3,151 \$
Autres (précisez) :			6,185 \$
			32,274 \$
			445 \$
			689 \$
			1,225 \$
			150 \$
			53 \$
			110 \$
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)	
Service traiteur interne			
Équipement (portable et accessoires)			
Photographe			
Activités de Noël auprès des usagers			
Lettrages (Identification du local)			
2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ			
REPRÉSENTATION			
Précisez :			

COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS		
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.) Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez : Précisez : Précisez : Précisez :		338 \$
Autres (précisez) : Autres (précisez) :		4,193 \$
Autres (précisez) :		2,827 \$
		1,069 \$
		596 \$
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez : Précisez : Précisez : Précisez : Précisez :		1,319 \$
Autres (précisez) : Autres (précisez) : Autres (précisez) :		2,432 \$
Autres (précisez) :		8,795 \$
ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS		
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.) Honoraires professionnels		
Autres (précisez) : Autres (précisez) : Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS		
Activités de promotion sur la défense des droits Honoraires professionnels		
Autres (précisez) : Autres (précisez) : Autres (précisez) :		

HARMONISATION		
	Précisez :	
Frais de repas		
2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS		
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.) Activités d'information auprès des usagers et des proches		27 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez : Précisez : Précisez : Précisez :		186 \$
Autres (précisez) : Autres (précisez) :		44 \$
Autres (précisez) :		
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez : Précisez : Précisez : Précisez : Précisez :		28 \$
Autres (précisez) : Autres (précisez) : Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS		
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.) Honoraires professionnels		
Autres (précisez) : Autres (précisez) : Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		31 \$
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS		
Activités de promotion sur la défense des droits Honoraires professionnels		
Autres (précisez) : Autres (précisez) : Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ		

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)



EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU :

1^{er} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Comité de résidents du CHSLD Henriette-Céré	NUMÉRO DE PERMIS :	
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)		(a)	
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)		(b)	1,000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>		(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		(d)	- \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	1,000 \$
1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
Soutien professionnel			
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.) Publication de documents du comité Communications interurbaines			198 \$
Frais de recrutement			
Formations des membres du comité Colloques, congrès, conférences Frais de déplacement, hébergement Frais postaux			
Allocation personne-ressource Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers Autres (précisez) :			
Autres (précisez) : Autres (précisez) : Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			134 \$
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)			(f)
2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ			
REPRÉSENTATION			
Précisez :			
COORDINATION			
Précisez :			

HARMONISATION		
	Précisez :	

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS		
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS		
	Publications (dépliants, lettres d'information, etc.) Activités d'information auprès des usagers et des proches	
	Déplacement, hébergement	
	Matériel de promotion (précisez ci-dessous)	
	Autres (préc	975 \$
	Autres (préc	
	Autres (préc	
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
	Publications (dépliants, lettres d'information, etc.) Activités d'information auprès des usagers et des proches	
	Matériel de promotion (précisez ci-dessous)	
	Autres (préc	
ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS		
	Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers	
	Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.) Honoraires professionnels	
	Autres (préc	
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS		
	Activités de promotion sur la défense des droits Honoraires professionnels	
	Autres (préc	
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ		

Annexe B : Plan d'action 2019-2020

SELON LA CIRCULAIRE DU MINISTÈRE	SOUS-COMITÉ	RESPONSABILITÉS
Renseigner sur les droits et obligations	Assemblée générale annuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Animation • Avis de convocation • Conférencier • Évaluation • Invitation • Préparation de la salle • Reconnaissance • Règles de fonctionnement
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 Comité des usagers • Suggérer des pistes de solutions
	Formation et amélioration des services (journée thématique)	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser une journée thématique • Choisir le conférencier et déterminer le lieu • RPCU - Présence au Congrès annuel • Accroître le partenariat avec les chefs de service
	Information	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier la publicité • Augmenter la visibilité • Développer une stratégie de communication
	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 Montérégie-Centre	<ul style="list-style-type: none"> • Établir de bonnes relations avec la responsable des bénévoles • Maintenir l'échange de services
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 et Lean • Effectuer le sondage auprès des personnes identifiées • Faire le rapport au CU
Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels	Urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour les messages sur les écrans • Évaluer les résultats • Participer au Comité Civilité chez les usagers
Accompagner et assister dans toute démarche lors d'une plainte	Réception des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Boîte vocale (3040) • Recevoir les appels • Former un sous-comité de travail • Maintenir la collaboration avec le Commissariat
DÉPENSES GÉNÉRALES	Alimentation	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir les commentaires • Rencontrer le responsable annuellement • Faire un rapport aux membres du CU
	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
	Personne-ressource	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer le travail • Fournir les outils nécessaires pour accomplir les tâches • Rendre rapport au Comité exécutif du CU
	Règlements généraux selon le Cadre de référence 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour

Annexe C : Liste des membres des comités

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES SOUS-COMITÉS

Selon la circulaire du Ministère	SOUS-COMITÉ	RESPONSABILITÉS	RESPONSABLES
Renseigner sur les droits et obligations	Assemblée générale annuelle	Animation Avis de convocation Conférencier Évaluation	Dolorès Lévesque * Francine Bouchard (prép. et recon.) Denise Ménard (reconnaissance) Carole Robidas (reconnaissance)
Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie	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	Dominique Turpin Labonville * Benoît Mercure Marie-Hélène Thabot
	Formation – journée thématique	Organiser une journée thématique Choisir conférencier et déterminer le lieu RPCU - Présence au congrès annuel Accroître le partenariat avec les chefs de service	Francine Dalpé * Claire Collette
	Conférences	Organiser et planifier les conférences Choisir les conférenciers – Sujets Local – Gestion de l'évènement Sonder la satisfaction de l'évènement	Louissette Levesque * Francine Bouchard Louise Lambert Carole Robidas (publicité)
	Information	Planifier la publicité Augmenter la visibilité Développer une stratégie de communication	Diane Mayrand * Claire Collette Louissette Levesque
Promotion	Distribuer du matériel promotionnel et en faire la gestion Produire de nouveaux dépliants, affiches publicitaires, calendrier CU Collaborer à diverses publications	Carole Robidas Dominique Turpin Labonville	

	Relations avec les bénévoles du CISSSM et de la Fondation	Établir de bonnes relations avec la responsable des bénévoles Maintenir l'échange de services	Denise Ménard * Guy Vincent
Évaluer le degré de satisfaction des usagers	Sondage	Identifier le secteur à évaluer Préparer le questionnaire avec la direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean Effectuer le sondage auprès des personnes identifiées Faire le rapport auprès des membres	Francine Bouchard Francine Dalpé Diane Mayrand Dominique Turpin Labonville
Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels	Urgence	Message sur les écrans Évaluer les résultats Participer au comité Civilité chez les usagers	Denise Ménard * Louise Lambert Louisette Levesque
Accompagner et assister dans toute démarche lors d'une plainte	Réception des plaintes	Formation d'un sous-comité Répondre aux appels, au besoin Maintenir la collaboration avec le commissariat aux plaintes et à la qualité des services	Claire Colette * Louisette Levesque Denise Ménard Guy Vincent
Dépenses Générales	Alimentation	Recevoir les commentaires Rencontre annuelle avec le responsable du service Faire un rapport aux membres du CU	Dominique Turpin Labonville * Francine Bouchard Louisette Levesque
	Comptabilité - finances	Vérifier les rapports mensuels provenant du service de la comptabilité du CISSSMC Présenter le rapport aux membres Compléter les annexes demandées par le MSSS à la fin de l'année fiscale	Francine Bouchard * Louise Lambert

	Personne-ressource	Évaluer le travail de la personne ressource Fournir les outils nécessaires pour accomplir les tâches Faire rapport au comité exécutif du CU	Denise Ménard * Louisette Levesque
	Documents administratifs	Règlements généraux – Mise à jour Code d'éthique Cadre de référence Plan d'action	Dolorès Lévesque * Francine Dalpé Louise Lambert Dominique Turpin Labonville
	Comité de résidents		Dominique Turpin Labonville * Benoit Mercure * Marie-Hélène Talbot

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

*Responsable du sous-comité