



Rapport Annuel

2012-2013



*V*os droits,
nos priorités

Table des matières

MOT DU PRÉSIDENT	3
MANDAT	
- Exécutif	4
- Sous-comités	4
- Représentants au conseil d'administration du CSSS Pierre-Boucher	4
FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS.....	5
CALENDRIER DES RÉUNIONS	5-6
RÉALISATIONS 2012-2013	7-8
Première fonction : Renseigner les usagers	9
Deuxième fonction : Promouvoir l'amélioration de la qualité	10
Troisième fonction : Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers	11
Quatrième fonction : Accompagner et assister, sur demande, un usager	11
Cinquième fonction : S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents	12
PLAN ANNUEL 2013-2014.....	13
BILAN FINANCIER.....	15
COMITÉ DES USAGERS	
- Composition	16
- Membres 2012-2013.....	16
PRINCIPALES RÉALISATIONS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS	17-18-19
MEMBRES DES DIVERS COMITÉS DE RÉSIDENTS.....	20
COORDONNÉES	21-22
ANNEXE	23
ORGANIGRAMME	Couverture arrière

NOTA : Dans ce rapport, l'usage du mot *Comité* réfère au Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher.

Mot du président

À la présidence du Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Pierre-Boucher, en remplacement de Madame Diane Mercier, présidente jusqu'en novembre 2012, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel pour l'exercice financier 2012-2013. Je profite également de cette plateforme pour la remercier de sa profonde implication et de son dévouement, non seulement au Comité des usagers, mais aussi pour le travail effectué auprès des différents comités et dossiers prioritaires du CSSS.



Je tiens également à remercier tous les membres qui ont quitté à la fin de leur mandat ou en cours d'année financière, soit madame Lise Carrier et messieurs Robert Bourguignon et Denis Leblanc, pour leur profond engagement.

Vous trouverez le bilan des activités et les réalisations du Comité des usagers incluant certaines activités prévues au plan d'action 2012-2013. Vous y verrez également un éventail d'activités réalisées par les membres des Comités de résidents des sept centres d'hébergement du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Pierre-Boucher.

Ce rapport vous permettra de connaître les actions posées par le *Comité* et celui-ci s'adresse autant aux utilisateurs des services de santé, aux bénéficiaires des services sociaux, ainsi qu'aux membres du conseil d'administration du CSSS Pierre Boucher.

En collaboration avec le service des communications, nous avons procédé à l'installation de trente affiches dans tous les établissements du CSSS. Nous avons aussi mis à jour le dépliant du Comité des usagers et procédé à la refonte du site internet du Comité des usagers.

Lors de mon entrée en fonction, un dossier me tenait particulièrement à cœur: la visite de tous les membres des Comités de résidents dans le cadre de leur mandat principal "la promotion de leurs Comités respectifs et le soutien aux résidents de leur centre d'hébergement".

Suite à l'ensemble de ces visites et réunions de travail avec les différents Comités de résidents, la mise sur pied d'une journée de ressourcement, d'information et d'échange devenait incontournable. Le Comité des usagers a mis sur pied un comité organisateur pour la réalisation de cette importante journée qui s'est appelé pour l'occasion « Lac à l'épaule » et qui s'est tenue le 11 juin 2013 soit, dans le cadre du prochain exercice financier. Le Comité remercie les différents intervenants du CSSS pour leur entière collaboration lors de cet événement. Les travaux et le suivi de cette activité seront détaillés dans le rapport annuel 2013-2014.

J'aimerais conclure en rassurant les usagers et en leur réitérant notre engagement à veiller à la défense et au respect de leurs droits.

A handwritten signature in black ink, reading "Jean Babin".

Jean Babin

Président

Mandat

Le mandat du Comité des usagers consiste à agir en tant que gardien des droits des usagers. Le *Comité* doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Son rôle de gardien en fait l'un des porteurs importants des usagers auprès des instances du Centre de Santé et de Services Sociaux Pierre-Boucher (CSSSPB).

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle guident les actions du *Comité*. En raison de son préjugé favorable à l'endroit des clientèles les plus vulnérables, le *Comité* doit travailler à la promotion et à l'amélioration des conditions et de la qualité de vie des personnes hébergées.

L'EXÉCUTIF 2012-2013 DU COMITÉ DES USAGERS DU CSSS PIERRE-BOUCHER

Dans l'ordre habituel

M. Jean Babin, secrétaire
M. Robert Bourguignon, vice-président
M. Gilles W. Massé, trésorier
Mme Diane Mercier, présidente

Modifié en cours d'année

M. Jean Babin, président (27 novembre 2012)
M. Robert Bourguignon, secrétaire (27 novembre 2012)
M. Jacques Lefebvre, vice-président (27 novembre 2012)
M. Gilles W. Massé, trésorier (27 novembre 2012)
M. Gilles Crête, secrétaire (12 mars 2012)

SOUS-COMITÉ DES PLAINTES

M. Robert Bourguignon
Mme Lise Carrier
M. Jacques Lefebvre
M. Gilles W. Massé

SOUS-COMITÉ PROMOTION

M. Robert Bourguignon
M. Jean Babin
M. Denis Leblanc
M. Jacques Lefebvre - M. Gilles W. Massé

COMITÉ ORGANISATEUR - JOURNÉE DE RESSOURCEMENT

M. Jean Babin
Mme Monique Bouchard
Mme Lise Chabot
Mme Denise Goupil

REPRÉSENTANTS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CSSS PIERRE-BOUCHER

Mme Lise Carrier
Mme Diane Mercier

Modifié en cours d'année

M. Jean Babin (27 novembre 2012)
M. Gilles W. Massé (27 novembre 2012)

Assemblée générale et élections
du Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher
Le 29 octobre 2012



Présentation des candidats en élection
(* La candidate, Nancy Tremblay, était absente.)



M. Gilles
Crête



M. Jacques
Lefebvre



M. Gilles
W. Massé



M. Claude
Leblanc



Mme Dominique
Pouliot



M. Robert
Bourguignon

Ont été élus par acclamation

Madame Nancy Tremblay, à titre de représentante des CLSC
Monsieur Gilles W. Masse, à titre de représentant des CLSC
Monsieur Claude Leblanc,
à titre de représentant des ressources non institutionnelles (RNI)

Ont été élus dans un processus d'élection

Monsieur Jacques Lefebvre, à titre de représentant de l'Hôpital Pierre-Boucher
Monsieur Robert Bourguignon, à titre de représentant de l'Hôpital Pierre-Boucher

Fonctions du Comité des usagers

Émanant des dispositions prévues à la Loi, modifiant la Loi 83, sur les services de santé et les services sociaux adoptée fin 2005, le Comité des usagers exerce depuis octobre 2006 le rôle de représentant de l'ensemble des utilisateurs de services offerts par le Centre de Santé et de Services Sociaux Pierre-Boucher (CSSSPB).

Il s'acquitte des fonctions suivantes:

- 1) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- 2) 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.
- 3) Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur, auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- 4) Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.
- 5) S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaire à l'exercice de leurs fonctions.

Ces cinq fonctions ont guidé le *Comité* dans l'orientation et la marche à suivre pour l'ensemble de ses travaux réalisés durant l'année 2012-2013.

Calendrier des réunions

- Le Comité a tenu un total de quatorze réunions dont huit régulières et six réunions impliquant les membres de son exécutif.
- L'assemblée générale et les élections ont eu lieu le 29 octobre 2012 à la salle Gilles-Dufault de l'hôpital Pierre-Boucher.
- Le sous-comité promotion a poursuivi son travail par le biais d'appels téléphoniques ou encore à l'intérieur des réunions régulières ou lors de certaines rencontres de l'exécutif.
- Le sous-comité des plaintes a dû traiter quatre situations qui ont exigé différentes rencontres téléphoniques entre certains membres du sous-comité et la coordonnatrice du Comité des usagers.
- Le comité organisateur de la journée de ressourcement des membres de tous les Comités, s'est rencontré à trois reprises pour tenir cette rencontre du « Lac à l'épaule ».

Les réunions ont eu lieu, alternativement, au CLSC Simonne-Monet Chartrand, à l'hôpital Pierre-Boucher et dans les différents centres d'hébergement du CSSS dont les CH Manoir-Trinité, Chevalier-de-Lévis, René-Lévesque et Contrecoeur.

Voir tableau page suivante

Calendrier des réunions (suite)

RENCONTRES RÉGULIÈRES ET SPÉCIALES DU COMITÉ DES USAGERS 2012-2013

Réunions régulières	Réunions exécutif	Réunions spéciales	Invités ou rencontres spéciales	Sujets traités
		10-04-12		Rencontre du sous-comité promotion
	26-04-12			
27-04-12				
18-05-12			Pauline Plourde, <i>directrice des soins infirmiers et des programmes de santé publique</i>	Projet Forteresse en centre d'hébergement
	05-06-12			
15-06-12				
	14-08-12			Démission présidente
		05-09-12	Manon Croteau, <i>chef service informatique</i>	Le point sur les équipements informatiques des Comités de résidents et le soutien informatique du CSSS
	12-09-12			
25-09-12				
	24-10-12			Préparation de l'assemblée générale et des élections
		29-10-12	Citoyens et membres comités	Tenue de l'AGA et des élections
27-11-12			Sylvianne Doré, <i>commissaire aux plaintes et qualité services</i>	Présentation nouvelle commissaire
	19-12-12			
15-01-13				Réunion régulière et petite célébration nouvelle année
12-02-13			Louise Potvin, <i>directrice générale</i>	Présentation nouvelle directrice générale Démarche d'agrément, orientations stratégiques, défi clientèle personnes âgées 20% de la clientèle desservie
12-03-13			Régis Pearson, <i>directeur programme-clientèle hébergement</i>	Présentation du projet de réorientation en ressources intermédiaires des personnes dont le niveau d'autonomie s'est développé.
		26-03-13	Michèle Bourassa, <i>directrice programme-clientèle PALV</i>	Réorientation en ressources intermédiaires (RI) Joindre clientèle des services en CSLC

Réalisations 2012-2013

Encore une fois, les membres du Comité des usagers ont déployé temps et énergie pour s'acquitter de leur mandat, non seulement par la tenue de leurs réunions mais également pour rencontrer les objectifs fixés dans le plan d'action annuel 2012-2013. La plus importante étant la tenue de l'assemblée générale et des élections le 29 octobre 2012.

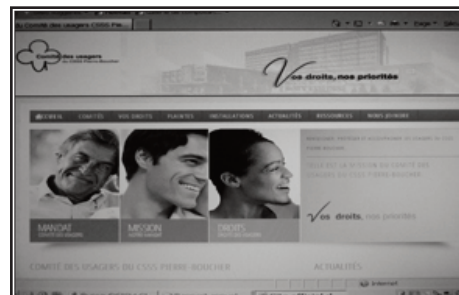
Les Comités de résidents ont également tenu une assemblée générale et ont élu leurs membres. Comme à chaque année, ils ont réalisé plusieurs activités et travaillé sur différents dossiers d'intérêt pour les résidents de leur centre d'hébergement respectif. Des représentants de chaque Comité de résidents siègent au Comité des usagers et ont ainsi l'occasion d'échanger avec les membres du Comité sur la réalité de leur centre d'hébergement et de leur secteur.

Pendant cet exercice financier, le Comité a réalisé plusieurs objectifs identifiés au plan d'action 2012-2013, soit l'installation d'une trentaine d'affiches avec sa nouvelle représentation (image), « *Vos droits, nos priorités* » dans les installations du CSSS Pierre-Boucher soit, dans les huit points de services de CLSC et dix-huit autres affiches dans les différents départements et services de l'hôpital Pierre-Boucher.



PRINCIPALES RÉALISATIONS

- ◆ Suivi sur le plan de communication élaboré en 2012-2013
 - Installations d'affiches "CLSC et hôpital"
 - Mise à jour du dépliant du Comité « *Vos droits, nos priorités* »
 - Distribution du dépliant dans différents services du CSSS
 - Refonte du site internet du Comité des usagers
- ◆ Renouvellement du sous-comité des plaintes et mise au point sur le traitement des communications avec les usagers.
- ◆ Rencontres de personnes-ressources liées au mandat de l'exécutif.
- ◆ Rencontres régulières du président avec la coordonnatrice du Comité.
- ◆ Rencontres du président du Comité avec différentes directions du CSSS.
- ◆ Reddition de compte auprès de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie au mois de septembre 2012.
- ◆ Tenue de livres et présentation de l'état des résultats à chaque rencontre des administrateurs.
- ◆ Rédaction des procès-verbaux et des ordres du jour des réunions du Comité des usagers.
- ◆ Planification d'une journée de ressourcement pour tous les membres des Comités de résidents et du Comité des usagers qui a eu lieu le 11 juin 2013.



Réalisations 2012-2013 (suite)

RÔLE DE LA COORDONNATRICE

En lien avec les mandats et les orientations ainsi qu'avec le plan d'action annuel du Comité des usagers, la coordonnatrice est responsable du fonctionnement administratif du *Comité*, coordonne l'ensemble des activités de ce dernier et voit aux relations internes et externes de celui-ci. De plus, elle agit comme personne-ressource auprès des Comités de résidents et agit en fonction des besoins des différents groupes.

INTERVENTIONS AU COURS DE LA PÉRIODE

- ◆ Rencontre de la *direction des soins infirmiers et des programmes de santé publique* concernant le projet « Forteresse » .
- ◆ Rencontre de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui vient se présenter aux membres du Comité des usagers.
- ◆ Rencontre de la nouvelle directrice générale qui vient se présenter aux membres du Comité des usagers.
- ◆ Rencontre de la direction du programme-clientèle hébergement pour présenter le projet de « Réorientation en ressources-intermédiaires pour les personnes dont le niveau d'autonomie s'est développé ».
- ◆ Rencontre du chef du service informatique pour faire le point sur les équipements informatiques des comités de résidents.
- ◆ Rencontres spéciales avec la direction du programme-clientèle hébergement concernant le désengorgement de l'urgence.
- ◆ Rencontre spéciale avec la direction du programme-clientèle PALV concernant les ressources intermédiaires et faire le lien avec les usagers des services de CLSC.

INTERVENANTS DU CSSS PIERRE-BOUCHER AUPRÈS DU COMITÉ DURANT LA PÉRIODE

- Madame Pauline Plourde, directrice des soins infirmiers et des programmes de santé publique
- Madame Manon Croteau, chef du service informatique
- Madame Sylvianne Doré, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
- Madame Louise Potvin, directrice générale
- Monsieur Régis Pearson, directeur du programme-clientèle hébergement
- Madame Sylvie Desmarais, directrice de la gestion des risques et de la qualité
- Madame Michèle Bourassa, directrice programme-clientèle personnes âgées en perte d'autonomie liée au vieillissement et à la déficience physique (PALV-DP)

Fonction -1- Renseigner les usagers

Le *Comité*, vise encore cette année, à rejoindre plus particulièrement la clientèle courte durée, soit les usagers qui utilisent les services de CLSC et de l'hôpital Pierre-Boucher, pour faire connaître le Comité des usagers et les services qu'il peut offrir.

Nous pouvons lire au point des réalisations, en page 8, qu'il y a eu impression et installation d'affiches dans les différents points de service des CLSC du territoire du CSSS Pierre-Boucher ainsi que dans la majorité des services et départements de l'hôpital Pierre-Boucher.

Il y a également eu la mise à jour et l'impression du dépliant du Comité ainsi que la refonte du site internet. Pour ces trois projets, le *Comité* utilise sa nouvelle image et son nouveau slogan « *Vos droits, nos priorités* ».

Mandat

Le mandat du Comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers. Le Comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole important des usagers auprès des instances de l'établissement.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions. Le Comité a une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travaille à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Renseigner, protéger et accompagner

Les cinq fonctions du Comité des usagers en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) sont :

- 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 intérêts en tant qu'usager de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II, III du chapitre III du titre II de la LSSSS ou de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.
- S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Vous êtes concernés si ...

- Vous recevez des services de santé ou bénéficiez de services sociaux;
- Vous faites appel aux services et aux ressources disponibles mais n'êtes pas en mesure d'y accéder;

Vous pouvez exercer un recours ...

- Concernant le respect de vos droits;
- Concernant la qualité des services reçus;
- Concernant l'ensemble des intervenants du CSSS Pierre-Boucher.

Établissements visés

Le territoire desservi par le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Pierre-Boucher englobe :

- L'hôpital Pierre-Boucher;
- Les CLSC -- Longueuil-Ouest, Simonne-Monet-Chartrand et des Seigneuries ainsi que leurs points de service;
- Les Centres d'hébergement -- Contrecoeur, De Lajemmerais, Jeanne-Crevier, Mgr-Coderre, Chevalier-De Lévis, Manoir-Trinité, et René-Lévesque;
- Centre multifonctionnel de santé mentale
- Les ressources non-institutionnelles (RNI).

Si vous avez d'autres questions, il ne faut pas hésiter :

Secrétariat : 450.463.2850 (poste 72119)

Vous pouvez aussi vous adresser à l'un des membres du Comité des usagers.

Courriel : comitedesusagers@cssspb.qc.ca

www.cdupierrebourcher.qc.ca

Comité des usagers

« Vos droits, nos priorités »

Fonction - 2 -

Promouvoir l'amélioration de la qualité

Tout comme par les années passées, l'implication des membres à siéger au sein de comités et de sous-comités du CSSS, vise l'amélioration continue des conditions de vie et de services offerts aux usagers du territoire.

Les représentants des sept centres d'hébergement sont également présents dans les différents comités de travail de leur résidence respective tels que : comité milieu de vie, comité alimentation et bien entendu leurs comités de résidents.

Plusieurs membres du *Comité* ont été mis à contribution. Le tableau suivant énumère une liste des participants à de nombreux groupes de travail du CSSS Pierre-Boucher.

Conseil d'administration du CSSS

Réunion mensuelle

- Monsieur Jean Babin
- Monsieur Gilles W. Massé
 - * Madame Lise Carrier
 - * Madame Diane Mercier

Assemblée des partenaires

2 fois / année

Table continuum projet clinique PALV

2 fois / année

Table continuum projet Clinique DP

5 fois / année

- Madame Nancy Tremblay
 - * Monsieur Gilles W. Massé
- Madame Nancy Tremblay
 - * Monsieur Gilles W. Massé
- Madame Nancy Tremblay

Comité vigilance et qualité

5 fois / année

Comité de gestion des risques et de la qualité

5 fois / année

Sous-comité de gestion des risques PALV

5 fois / année

- Monsieur Jean Babin
 - * Madame Lise Carrier
- Vacant
 - * Monsieur Robert Bourguignon
- Madame Denise Goupil
 - * Monsieur Gilles W. Massé

Comité bio-éthique

5 fois / année

AAPA (Approche adaptée de la personne âgée en perte d'autonomie à HPB)

5 fois / année

- Madame Lise Chabot
 - * Monsieur Robert Bourguignon
- Monsieur Jacques Lefebvre

* *Départs en cours d'année*

Fonction - 3 - Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers

Le *Comité* a identifié les ressources et fourni l'information nécessaire aux requérants de services quant à leurs droits. Une participation à divers événements du secteur a permis aux membres de se tenir à jour en la matière et de développer des contacts utiles.

Présentation d'un dossier spécifique à la commissaire aux plaintes concernant certains éléments du service de la maternité. Un retour sur ce dossier a été fait lors d'une réunion des membres du Comité des usagers le 14 mai 2013 et des correctifs ont été apportés.

Participation de certains membres du Comité des usagers aux colloques, congrès et/ou assemblées spéciales.

Fonction - 4 - Accompagner et assister, sur demande, un usager

Dans son rôle d'accompagnement et d'assistance, le *Comité* a reçu les demandes d'information, de soutien et de plaintes d'usagers de son territoire. Le *Comité* a également assisté, dans leurs démarches, certains usagers désirant formuler une plainte ou voulant s'inscrire dans une démarche de révision de leur dossier.

LES DEMANDES DES USAGERS

- ◆ Nombre de dossiers retenus en 2011-2012: 22
- ◆ Nombre de dossiers retenus en 2012-2013: 20

TYPE DE COMMUNICATION EN 2012-2013

- ◆ Téléphone: 75%
- ◆ Internet: 25%

NATURE ET VENTILATION DES DEMANDES REÇUES EN 2012-2013

- ◆ Plaintes: * 70% (2011 - 2012: 55%)
 - ◆ Renseignements, assistance ou commentaires: 30%
- Les plaintes :
- 60% liées à des services diversifiés de l'hôpital Pierre-Boucher
 - 20% liées aux services de CLSC
 - 20% liées aux centres d'hébergement public ou privé-public

* Cette année les communications reçues étaient majoritairement en lien avec une plainte officielle, contrairement aux années passées où le nombre de demandes d'information ou de commentaires étaient plus nombreux.

Fonction - 5 -

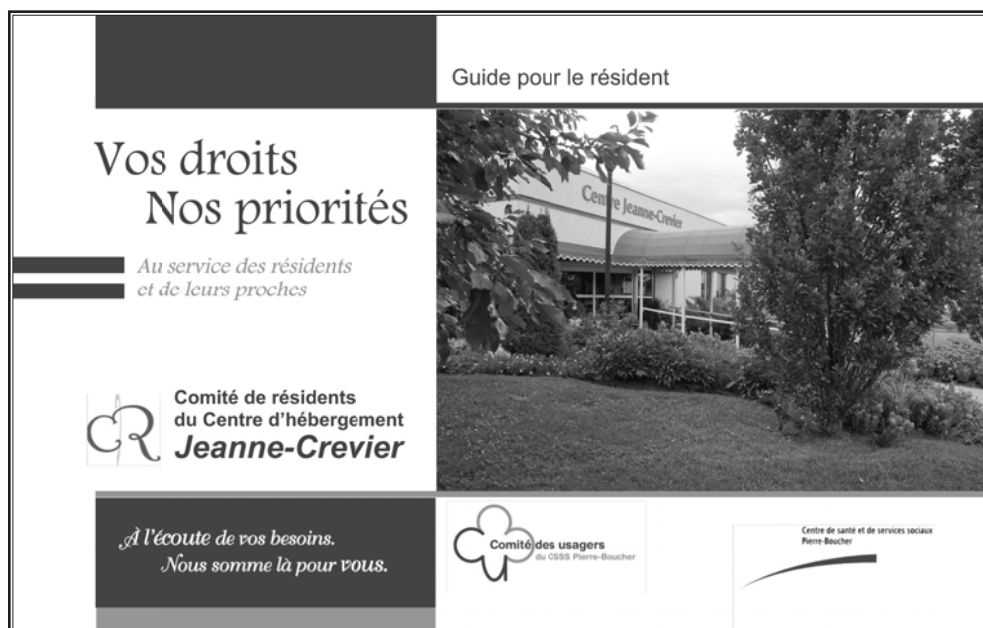
S'assurer du bon fonctionnement des Comités de résidents

Le *Comité*, comme par les années passées, a poursuivi ses efforts quant au soutien des Comités de résidents. Il s'est assuré du bon fonctionnement opérationnel des Comités dans chacun des centres d'hébergement du territoire.

Soutien aux Comités de résidents

- ◆ Tel que mentionné par le président dans son texte en première page du présent rapport, il a tenu à visiter lui-même tous les membres des Comités de résidents pendant l'année 2012-2013. Le président visitait prioritairement la promotion des Comités auprès des résidents et de leurs familles.
- ◆ Entre autre résultats, plusieurs Comités se sont donnés comme mandat de faire imprimer le guide du résident (voir exemple au bas de la page) rédigé par le Comité des usagers en 2011-2012, pour ensuite le faire parvenir aux résidents et à toutes leurs familles. D'autres se sont dotés, par exemple, d'une affiche géante portative (voir en page 18) qu'ils installent lors d'un événement particulier.
- ◆ Les Comités sont fidèlement représentés par leurs présidents ou leurs présidentes ou autres membres délégués, non seulement au Comité des usagers mais dans divers comités et sous-comités de leurs résidences respectives.
- ◆ Certains d'entre eux offrent, depuis quelques années déjà, des conférences ou des formations dans leur centre d'hébergement. Celles-ci sont offertes à leurs membres, aux résidents, aux familles, aux bénévoles et aux différents intervenants de leur résidence.
- ◆ Étant donné le taux de roulement important des membres dans certains Comités de résidents des centres d'hébergement, le Comité des usagers s'assure constamment de maintenir la continuité et le soutien auprès de ces Comités tel que mentionné précédemment dans le « Mot du président ».

Plus de détails sur les activités qui sont tenues par ces Comités sont identifiés aux pages 17-18 et 19.



Plan annuel 2013-2014 (1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014)

LISTE DES PROJETS / PROGRAMMES SPÉCIFIQUES

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

- 1.1 Bonifier le site internet du Comité des usagers (CU).
- 1.2 Planifier et organiser la mise à jour en continue de l'information sur le site internet du CU.
- 1.3 Projet de distribution du dépliant du CU aux usagers de l'hôpital Pierre-Boucher lors de l'admission et dans d'autres services en collaboration avec l'hôpital PB.
- 1.4 Assurer une présence et faire connaître le CU dans les Ressources non institutionnelles (RNI).
- 1.5 Faire connaître le CU auprès des utilisateurs de services de CLSC à domicile.
- 1.6 Produire une présentation sur le CU pour utilisation dans la promotion du Comité des usagers.

2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie et évaluer la satisfaction sur la qualité des services

- 2.1 Faire un suivi et collaborer avec l'hôpital pour améliorer la satisfaction de la qualité des services à l'urgence.

3. Défendre les droits collectifs ou individuels des usagers

- 3.1 Informer et organiser une présentation pour les membres du CU sur le code d'éthique du CSSSPB en collaboration avec ce dernier.
- 3.2 Assurer et supporter la participation de membres du CU aux congrès, colloques et formations offerts par les différents regroupements de Comités des usagers et des résidents ou organismes reliés.

4. Accompagner ou assister les usagers (démarches, plaintes, etc)

5. S'assurer du bon fonctionnement des Comités de résidents (CR)

- 5.1 Organiser une journée de ressourcement pour les membres des CR et les membres du CU le 11 juin 2013.
- 5.2 Supporter les initiatives des Comités de résidents, susciter et coordonner la mise en commun d'activités respectives.
- 5.3 Informer et susciter la participation des membres de Comités de résidents à différents programmes de formation.
- 5.4 Publier et faire le suivi post-mortem de la journée de ressourcement du 11 juin.

6. Administration et fonctionnement

- 6.1 Réviser les règles de fonctionnement du Comité des usagers.
- 6.2 Documenter et réviser les règles de fonctionnement des Comités de résidents.
- 6.3 Faire la mise à jour et la signature du document de confidentialité des membres du CU.
- 6.4 Tenir les réunions du CU dans les différentes installations du CSSSPB (CH, CLSC, hôpital) à tour de rôle.

Activité réalisée après l'exercice financier 2012-2013

Journée de ressourcement “ Lac à l'épaule ” le 11 juin 2013



Accueil



Un des trois ateliers

NOS REMERCIEMENTS

pour leur grande implication pendant de nombreuses années à leur Comité de résidents et depuis les débuts de la mise en place du Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher en novembre 2005.



Gilles W. Massé



Pauline Pelletier Beauchemin



Monique Bouchard



Lucie Tougas
Coordonnatrice du Comité des usagers
depuis cinq ans.

Bilan financier au 31 mars 2013

REVENUS

Subvention annuelle	87 000,00\$
Autres revenus	824,32\$

TOTAL REVENUS	87 824,32\$
----------------------	--------------------

DÉPENSES

Promotion (rap.annuel, pub, AGA (dépliant, site internet, affiche)	12 978,79 \$
Fourniture de bureau	653.85 \$
Frais de représentation (événements publics, fêtes...)	296.05 \$
Frais de déplacement	1 499.17 \$
Cotisation (regroupements, colloques)	1 000,00 \$
Salaire coordonnatrice + (charges employeur)	33 920,41 \$
Budget alloué aux Comités de résidents	33 309,06 \$
Frais de caisse	123,15 \$

TOTAL DÉPENSES	83 780,48 \$
-----------------------	---------------------

EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	4 043,84 \$
--	--------------------

Solde des fonds au début de l'exercice-1er avril ajusté	49 840,61 \$
---	--------------

Solde des fonds à la fin de l'exercice-31 mars	53 884,45 \$
--	--------------

[illegible]

COMPOSITION

Douze membres font partie du *Comité*. Ils se répartissent come suit:

- ◆ Quatre membres élus par les usagers en assemblée générale (deux représentent l'hôpital et deux autres les CLSC);
- ◆ Un membre élu par les usagers en assemblée générale provenant d'une ressource non institutionnelle (RNI);
- ◆ Sept membres nommés par chacun des Comités de résidents des sept centres d'hébergement.

(* Voir organigramme au dos du couvert)

MEMBRES 2012-2013

Représentants Hôpital Pierre-Boucher

- M. Jacques Lefebvre
- M. Gilles Crête (12 mars 2012)

** M. Robert Bouguignon*

- M. Jacques Lefebvre
- M. Gilles Crête (12 mars 2012)

* *M. Robert Bouguignon*

Représentants CLSC

- M. Gilles W. Massé
- Mme Nancy Tremblay

(29 octobre 2012)

** M. Denis Leblanc*

- M. Gilles W. Massé
- Mme Nancy Tremblay
(29 octobre 2012)

* *M. Denis Leblanc*

Représentants Centres d'hébergement (CH)		
◆ LONGUEUIL	- Mme Lise Bissonnette - Mme Monique Bouchard - Mme Lise Chabot - M. Jean Babin	CH du Chevalier-de-Lévis CH Mgr-Coderre CH René-Lévesque CH Manoir-Trinité
◆ BOUCHERVILLE	- Mme Denise Goupil (27 novembre 2012) * <i>Mme Lise Carrier</i>	CH Jeanne-Crevier
◆ VARENNES	- M. Jean-Paul Jodoin	CH De Lajemmerais
◆ CONTRECOEUR	- Mme Lisette Colmor (27 novembre 2012) * <i>Mme Diane Mercier</i>	CH de Contrecoeur

- | | | |
|----------------|--|---|
| ◆ LONGUEUIL | - Mme Lise Bissonnette
- Mme Monique Bouchard
- Mme Lise Chabot
- M. Jean Babin | CH du Chevalier-de-Lévis
CH Mgr-Coderre
CH René-Lévesque
CH Manoir-Trinité |
| ◆ BOUCHERVILLE | - Mme Denise Goupil (27 novembre 2012)
* <i>Mme Lise Carrier</i> | CH Jeanne-Crevier |
| ◆ VARENNES | - M. Jean-Paul Jodoin | CH De Lajemmerais |
| ◆ CONTRECOEUR | - Mme Lisette Colmor (27 novembre 2012)
* <i>Mme Diane Mercier</i> | CH de Contrecoeur |

Représentant Ressources non institutionnelles (RNI) - M. Claude Leblanc
--

- M. Claude Leblanc

* Membres ayant quitté en fin ou en cours de mandat

Principales réalisations des comités de Résidents

Au cours de l'exercice 2012-2013, le *Comité* a alloué des fonds nécessaires aux opérations courantes des sept Comités de résidents du CSSS Pierre-Boucher. Ce budget a été réparti entre les centres d'hébergement du territoire.

Il est important de souligner le fait que chaque Comité de résidents poursuit, et ce d'année en année, un travail de promotion auprès des résidents et de leurs familles ainsi qu'auprès des bénévoles et des employés de leur résidence respective. Ils utilisent la voie des activités mises en place par le service des loisirs ou encore par la tenue d'activités d'information, de conférences et de formation initiées par le Comité lui-même. Il est d'ailleurs à noter que ces soirées et café-conférences sont de plus en plus populaires.

De plus, ces initiatives, jumelées à une sollicitation continue, permettent d'augmenter le nombre de membres au sein de leurs Comités. Quelques uns d'entre eux ont fait un travail important sur la conception d'outils promotionnels.

On peut aussi souligner que les Comités de résidents gardent une vigilance constante face à des dossiers chauds tels que toute la question de l'alimentation, la propreté des lieux et le confort des résidents en centre d'hébergement. Partant de ce fait, ils apportent un soutien continu, en termes d'information, auprès des personnes responsables des services dont il est question.

En conclusion et tel que précisé l'an dernier, la principale préoccupation des membres des Comités de résident demeure toujours: « **Le bien-être des résidents** ».

Principales réalisations des comités de Résidents (suite)

Outils promotionnels réalisés pendant l'année

- ◆ Conception, impression et distribution du dépliant de leur Comité
- ◆ Impression et distribution du guide du résident « Vos droits, nos priorités » aux résidents et aux membres de leur familles
- ◆ Stylos, calendriers, cartes d'affaires
- ◆ Création d'un logo représentatif de leur comité
- ◆ Épinglette avec le logo du Comité
- ◆ T-Shirt au nom du Comité porté lors des activités du centre
- ◆ Tableaux installés à différents endroits du centre pour identifier les activités du Comité de résidents
- ◆ Encadrement de la photo de chaque résident, installée aux chambres, et identifié au nom du Comité de résident
- ◆ Installation d'un tableau identifiant des pensées pour le respect de nos aînés
- ◆ Conception et production d'affiches géantes installées lors des activités



Exemples de conférences et/ou de café-rencontres tenus pendant l'année :

- ◆ Un centre d'hébergement tient, depuis quelques années, une semaine nommée « Ma vie en hébergement » dans laquelle le Comité de résident est très impliqué
- ◆ Comment faire son testament et son mandat d'inaptitude
- ◆ Conférence sur les soins en fin de vie
- ◆ Les droits, responsabilités et recours des résidents
- ◆ La santé après 50 ans
- ◆ La maladie d'Alzheimer sur six conférences (vivre ses deuils et prévenir l'épuisement, mythes et réalités, vieillissement normal, définition de la maladie, facteurs de risques, moyens de prévention)
- ◆ Les aidants naturels et le stress chez les aidants naturels
- ◆ Les impacts financiers de la maladie
- ◆ Témoignages et/ou conférences : voyage à Compostelle, moment de vie avec une résidente
- ◆ Atelier avec Mots Art Vie

Principales réalisations des comités de Résidents (suite)

Activités réalisées pendant l'année :

- ◆ Tenue de l'**assemblée générale** et élections des membres
- ◆ Participation aux divers comités de la résidence tels que, l'agrément, les visites ministérielles, les comités : milieu de vie, soins et services, service alimentaire, services techniques ...
- ◆ Participation à certains comités de sélection pour des postes de responsables ou de gestionnaires du CSSS Pierre-Boucher.
- ◆ Offre d'un panier d'accueil pour les nouveaux résidents par un membre du Comité des résidents.
- ◆ Rencontres régulières avec les différents intervenants liés à la résidence tels que, coordonnateur(trice) clinico-administratif(ve), commissaire aux plaintes, service alimentaire et services techniques, chefs d'unités ...
- ◆ Participation aux événements annuels (Noël, Pâques, fête des mères et des pères, St-Valentin, messes commémoratives, etc.)
- ◆ Participation à certains colloques ou formations de la Fédération des comités d'usagers et de résidents (Conseil de la protection des malades) et du Regroupement des comités d'usagers et de résidents.
- ◆ Rencontres régulières de certains Comités de résidents avec invitation à tous les résidents de leur centre d'hébergement dans le but d'échanger et de mieux connaître leurs besoins et/ leurs insatisfactions.
- ◆ Accompagnement des résidents lors de certaines sorties.
- ◆ Soutien aux résidents et aux familles en cas d'insatisfaction signalée.
- ◆ Rédaction du rapport d'activités annuel au Comité des usagers.
- ◆ Représentation au Comité des usagers.
- ◆ Circulation d'information entre les Comités de résidents et le Comité des usagers par le biais de la coordonnatrice du Comité des usagers et par leur représentation au sein des réunions du Comité des usagers.

Membres des divers Comités de résidents

CH du Chevalier-De-Lévis (Longueuil)	■ Mme Louise Bissonnette ■ Mme Lise Boisvert	■ Mme Simone Desjardins
CH René-Lévesque (Longueuil)	■ Mme Lise Chabot ■ Mme Micheline Desbiens ■ Mme Johanne Guillemette	■ Mme Murielle Leroux ■ Mme Jacline Poulin
CH de Mgr-Coderre (Longueuil)	■ Mme Monique Bouchard ■ M. Raymond Bernier ■ M. Louis Cadieux ■ M. Jacques Calmarini	■ Mme Jeanne Chevalier ■ Mme Marie Lalonde ■ Mme Noella Ringuette ■ M. Marcel Rousseau
CH du Manoir-Trinité (Longueuil)	■ M. Jean Babin ■ M. Odilon Côté ■ Mme Marie Couture Labonté ■ M. Nicola De Grégorio ■ Mme Gisèle St-Laurent	■ Mme Nicole Giguère Bélanger ■ Mme Monique Lantagne ■ Mme Lucy Robinson ■ Mme Denise St-Amand ■ Mme Suzanne Laurin
CH Jeanne-Crevier (Boucherville)	■ Mme Claudette Gervais Drolet ■ Mme Denise Goupil ■ M. Denis Guimond	■ Mme Lorraine Lamarre ■ Mme Nicole Racicot Jodoin ■ Mme Lise St-Arnaud
CH De Lajemmerais (Varennnes)	■ Mme Jeannette Bissonnette ■ M. Rodrigue Boisvert ■ Mme Fleur-Ange Carignan ■ M. Jean-Paul Hébert ■ Mme Nicole Jodoin Beauchemin	■ M. Jean-Paul Jodoin ■ M. Denis Leblanc ■ Mme Pauline Pelletier ■ Mme Francine Ranger ■ M. Dennis Savoy
CH de Contrecoeur (Contrecoeur)	■ M. Michel Collin ■ Mme Lisette Colmor ■ M. Roger Desmarais ■ Mme Line Desrosiers	■ Mme Murielle Nadeau ■ Mme Diane Mercier ■ Mme Danielle Slater ■ Mme Sylvie Vincent

Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher

1303, rue Jacques Cartier Est -- Pièce 1057
CLSC Simonne-Monet-Chartrand
Longueuil (Québec) J4M 2Y8

Téléphone: (450) 463.2850 - poste 72119
Télécopieur: (450) 670.9512
Courriel: comitedesusagers.cssspb16@ssss.gouv.qc.ca

www.cdupierreboucher.org

En tant qu'usager, vous avez des DROITS ...

- aux services
- à recevoir les soins que requiert votre état
- aux services de qualité
- à consentir à des soins ou de les refuser
- à choisir votre professionnel ou l'établissement
- à l'hébergement
- à accéder à votre dossier d'usager
- à la confidentialité de votre dossier
- à l'information
- à participer aux décisions
- à être accompagné, assisté et représenté
- à recevoir des services en langue anglaise
- à porter plainte

« Loi sur les services de santé et les services sociaux »



Comment nous joindre Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher

1303, boul. Jacques-Cartier Est
Longueuil (Québec) J4M 2Y8
(CLSC Simone-Monet-Chartrand)

Tél. : 450.463.2850, poste 72119
Télec. : 450.670.9512

Courriel : comitedesusagers@cssspb.qc.ca
www.cdupierreboucher.qc.ca

Territoire :



Vous avez des questions ?
Nous sommes là pour vous.



Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher

Population desservie: 250 000

Composition: 12 personnes

2 représentants

Hôpital Pierre-Boucher (HPB)
323 lits

et

Centre multifonctionnel
en santé mentale

2 représentants

CLSC
8 points de services

Simonne-Monet-Chartrand
Longueuil Ouest
Des Seigneuries
- Boucherville
- Contrecoeur
- St-Amable
- Ste-Julie
- Varennes
- Verchères

7 représentants

Comités des Résidents
7 centres d'hébergement (CH)
916 lits

Longueuil:
- Chevalier-de-Lévis
- Migr Coderre
- René-Lévesque
- Manoir-Trinité
Contrecoeur
De Lajemmerais (Varennes)
Jeanne-Crevier (Boucherville)

1 représentant

Ressources
non institutionnelles (RNI)
Appr. 330 lits