

Vos droits,
nos priorités



Rapport Annuel

2014-2015



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

Sigles utilisés:

-	AAPA	Approche adaptée aux personnes âgées
-	CA	Conseil d'administration
-	CCA	Coordonnateur clinico-administratif
-	CSSSPB	Centre de santé et de services sociaux Pierre-Boucher
-	CISSSM-E	Centre intégré de santé et services sociaux de la Montérégie-Est
-	CH	Centre d'hébergement
-	CR	Comité de résidents
-	CLP	Commissaire locale aux plaintes
-	CPM	Conseil de la protection des malades
-	DPSAPA	Déficience physique et soutien aux personnes âgées en perte d'autonomie
-	HPB	Hôpital Pierre-Boucher
-	LSSSS	Loi sur les services de santé et de services sociaux
-	RNI	Ressources non institutionnelles
-	RI	Ressources intermédiaires
-	RTF	Ressources de type familial
-	RPCU	Regroupement provincial des comités des usagers

Table des matières

SIGLES UTILISÉS	C2
MOT DU PRÉSIDENT	3
MANDAT	3
COMPOSITION DU COMITÉ	4
COORDINATION DES ACTIVITÉS	4
RÔLE ET FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS	5
RÉUNIONS	5
ADIMINISTRATION ET FONCTIONNEMENT	6
FONCTION 1 - RENSEIGNER LES USAGERS	6
COMMUNIQUÉS	7
FONCTION 2 - PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE.....	8
FONCTION 3 - DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS	9
FONCTION 4 - ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER.....	9
FONCTION 5 - S'ASSURER DU BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS.....	10
BILAN FINANCIER AU 31 MARS 2015	11
PERSPECTIVES 2015 - 2016.....	12
LES COMITÉS DE RÉSIDENTS.....	13 - 17
INSTALLATIONS DU CSSS PIERRE-BOUCHER.....	18 - 19
ORGANIGRAMME	20
DROITS DES USAGERS PRÉVUS DANS LA LSSSS	C3

Mot du président

Une autre année vient de se terminer et c'est avec un plaisir renouvelé que je vous présente le rapport annuel du comité des usagers du Centre de santé et des services sociaux Pierre-Boucher (CSSSPB) pour l'année 2014-2015. Tout d'abord, je tiens à remercier Monsieur Pierre Addy, représentant CLSC, pour sa contribution au sein du Comité et qui a quitté en cours d'exercice.



Cette année, le Comité s'est fortement impliqué auprès des ressources non institutionnelles (RNI) pour se faire connaître auprès de cette clientèle. Monsieur Daniel Ferron, vice-président du Comité, a effectué une tournée des ressources intermédiaires (RI) lui permettant ainsi de sensibiliser les principaux intervenants quant au mandat et au rôle du Comité. Actuellement, il poursuit sa démarche auprès des ressources de type familiale (RTF).

Monsieur Gilles Crête, secrétaire-trésorier, a travaillé sur la bonification et sur la mise à jour continue du site internet, sur la rédaction et la publication de différents communiqués, ce qui permet une accessibilité accrue à toutes les informations en temps réel. De plus, Madame Nancy Tremblay, également vice-présidente du Comité, s'est penchée sur toute la question de l'affichage promotionnel du Comité dans les points de services de CLSC ainsi que dans les services et départements de l'hôpital Pierre-Boucher.

Quant aux comités de résidents, ils se sont réunis à plusieurs reprises, ce qui a permis de développer une plus grande synergie entre eux. Ce rassemblement a, par la suite, pris la forme d'un « forum des comités de résidents ». De plus, nous soulignons la participation de ces membres lors des visites ministérielles qui ont eu lieu dans nos centres d'hébergement.

Par ailleurs, l'implantation de la Loi 10, modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, apporte son lot de changements. Je me suis fortement impliqué et ce, à différents niveaux, pour faire en sorte de bien saisir les enjeux et de favoriser des rencontres avec nos nouveaux partenaires. La nouvelle formation du Centre intégré de santé et de services sociaux Montérégie-Est (CISSSM-E) comprend quatre établissements, soit ceux du CSSS Richelieu-Yamaska, Pierre-de-Sorel et Pierre-Boucher ainsi que le centre jeunesse Montérégie. Des informations vous parviendront sur la nouvelle formation d'un comité des usagers lié au CISSS par le biais de communiqués de presse.

Rappelons que tous les membres du comité des usagers et de résidents sont des bénévoles et que c'est toujours avec professionnalisme et tact qu'ils s'acquittent de leurs diverses tâches. Je tiens à les remercier tout particulièrement pour le dévouement et la générosité dont ils font preuve. Ensemble, nous veillons à la défense et au respect des droits des usagers du CSSS Pierre-Boucher. Aussi vous trouverez, dans ce rapport, de plus amples détails sur l'ensemble des activités réalisées tout au long de l'année.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Jean Babin'.

Jean Babin, Président

Mandat

Le mandat du Comité des usagers consiste à agir en tant que gardien des droits des usagers qui reçoivent des services du CSSSPB. À ce titre, il 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 porte-paroles importants des usagers auprès des instances du 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 travaille aussi à la promotion et à l'amélioration des conditions et de la qualité de vie des personnes hébergées.

Composition du comité

Le Comité est composé de 13 membres* dont :

- 6 membres élus par les usagers en assemblée générale : 2 représentent les usagers de l'hôpital Pierre-Boucher, 2 représentent les usagers des CLSC et 2 représentent les usagers des ressources d'hébergement non institutionnelles (RNI);
- 7 membres nommés par chacun des comités de résidents des 7 centres d'hébergement (CH).

* Le 18 novembre 2014, le conseil d'administration du CSSS Pierre-Boucher accordait, par résolution, l'ajout d'un membre pour représenter les RNI, faisant passer le nombre de membres du Comité à 13 personnes.

Nom (au 31 mars 2015)	Représentation	Titre
Jean Babin	CH du Manoir-Trinité	Président
Daniel Ferron	Hôpital	Vice-président
Nancy Tremblay	CLSC	Vice-présidente
Gilles Crête	Hôpital	Secrétaire-trésorier
Louise Bissonnette	CH du Chevalier-De Lévis	Membre
Lise Boisvert	CH du Chevalier-De Lévis	Membre substitut
Monique Bouchard	CH Mgr-Coderre	Membre
Lise Chabot	CH René-Lévesque	Membre
Ghislaine Cournoyer	CH De Contrecoeur	Membre
Josée Dubé	CLSC	Membre
Denise Goupil	CH Jeanne-Crevier	Membre
Claude Leblanc	RNI	Membre
Chantal Provost	CH De Lajemmerais	Membre
Poste vacant	RNI	Membre

Monsieur Pierre Addy, représentant CLSC, et Madame Diane Favreau, représentante RNI, ont quitté le Comité en cours de mandat.



De gauche à droite : À l'arrière, Gilles Crête, Chantal Provost, Louise Bissonnette, Lise Chabot, Jean Babin, Lucie Tougas, Claude Leblanc, à l'avant, Ghislaine Cournoyer, Lise Boisvert, Denise Goupil, Nancy Tremblay, Sandrine Billeau, personne-liaison du CISSS Montérégie-Est, Daniel Ferron et Josée Dubé. Est absente sur la photo: Monique Bouchard.

Coordination des activités

En fonction du mandat, des orientations et du plan d'action annuel du Comité, Mme Lucie Tougas, coordonnatrice, est responsable du fonctionnement administratif du Comité. Elle coordonne l'ensemble des activités et voit aux relations internes et externes. De plus, elle agit comme personne-ressource auprès des comités de résidents (CR) en fonction de leurs besoins respectifs.

Rôle et fonctions du comité des usagers

Le Comité des usagers exerce le rôle de représentant de l'ensemble des utilisateurs de services offerts par le CSSSPB.

FONCTIONS

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 leur degré de satisfaction 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'usager 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 plainte.
5. **S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents** et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Réunions

Durant l'année 2014-2015, le Comité a tenu 8 réunions, incluant une réunion spéciale pour l'adoption des nouvelles règles de fonctionnement. Les membres de l'exécutif, quant à eux, ont tenu 14 réunions dont 4 réunions spéciales pour le traitement des dossiers suivants : description de tâches et révision salariale de la coordonnatrice, mise à jour des règles de fonctionnement, rapport sur l'affichage et la visibilité du Comité dans les installations du CSSSPB, démarche d'évaluation de la performance du Comité. De plus, suivant sa mise en place, le sous-comité des comités de résidents, maintenant appelé « forum des CR », a tenu 3 réunions.

Le Comité a aussi reçu la visite de gestionnaires et de membres de la direction du CSSSPB relativement aux sujets suivants : le code d'éthique au CSSSPB, le lancement du programme de maintien à l'autonomie des personnes âgées (AAPA), l'augmentation des frais de repas en centre d'hébergement, les mesures de contention dans la prestation des soins, la main d'œuvre indépendante, la politique de bientraitance. Ces personnes sont :

Madame Marianne Dion-Labrie, conseillère en éthique clinique;
Monsieur Alyre Boudreau, directeur de l'hébergement;
Monsieur Marc Poudrier, directeur-adjoint à la direction des services techniques;
Madame Sabrina Guité, conseillère clinique spécialisée;
Madame Louise Gagné, coordonnatrice à la pratique professionnelle;
Madame Marie-Claude Paquette, conseillère clinique spécialisée;
Madame Sandrine Billeau, directrice des services multidisciplinaires;
Madame Élise Dehem, directrice-adjointe à la direction des soins infirmiers, de la qualité et des programmes de santé publique;
Madame Sylvie Desmarais, directrice des soins infirmiers, de la qualité et des programmes de santé publique.

Une mention spéciale de remerciement et de félicitations est adressée à Madame Sylvie Desmarais, personne-liaison entre le CSSSPB et le Comité des usagers, depuis sa mise sur pied en 2006.

Administration et fonctionnement

En cours d'année, le Comité a modernisé ses règles de fonctionnement qui n'avaient pas été revues depuis sa fondation. La réforme de la gouvernance des établissements de santé introduite par la Loi 10 entraînera vraisemblablement d'autres changements à ces règles. Un processus structuré d'accueil et de formation des nouveaux membres est aussi en cours d'élaboration.

En vue d'améliorer le fonctionnement du Comité, une démarche d'évaluation de sa performance a été entreprise par tous les membres et une analyse des résultats a été faite en vue de proposer des changements et de nouvelles orientations pour 2015 et 2016.

La révision de la description de tâches de la coordonnatrice, une gestion plus rigoureuse des réunions, les rencontres régulières des comités de résidents, de même que le déménagement du bureau du Comité au Manoir-Trinité ont favorisé un meilleur fonctionnement général de l'ensemble des activités du Comité.

Fonction 1 - Renseigner les usagers

OBJECTIFS ET RÉALISATIONS

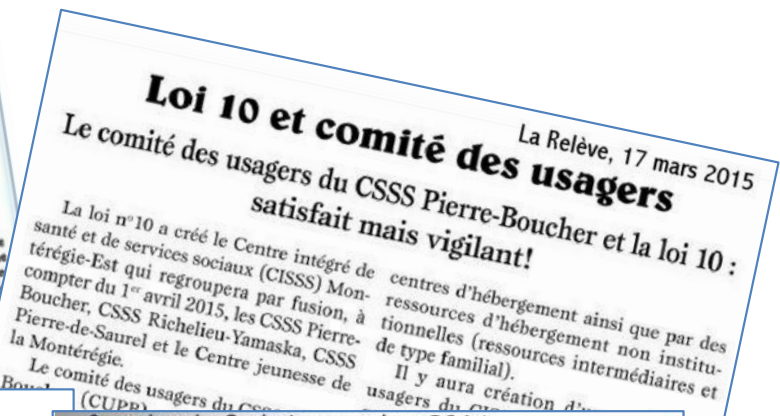
Entre les mois d'août 2014 et mars 2015, plusieurs rencontres et visites ont eu lieu dans les ressources d'hébergement non institutionnelles du CSSSPB.

- ◆ D'abord, il y a eu rencontre avec l'équipe RNI du CSSSPB pour présenter le Comité et faire connaître son mandat et ses réalisations. Par la suite, des rencontres ont eu lieu avec des membres de l'équipe de gestion des RNI du CSSSPB sur divers sujets, incluant la fermeture d'une RI, ainsi que l'établissement d'une collaboration plus soutenue entre l'équipe RNI et les représentants du Comité.
- ◆ Une autre présentation du rôle et des fonctions du Comité a été faite aux résidents, aux familles et aux employés de trois RI à l'occasion du dépôt des résultats des visites ministérielles par l'équipe RNI. Une tournée de six RI a aussi été effectuée afin de rencontrer les propriétaires et directeurs, pour leur faire connaître le rôle et les fonctions du Comité, convenir avec eux des modalités d'installation des affiches et présentoirs du Comité et jeter les bases d'une collaboration avec le Comité.
- ◆ En lien avec la tournée des RI, une rencontre a eu lieu avec deux membres de la direction de l'équipe RNI sur le suivi de la tournée effectuée et sur la pertinence de mettre sur pied un comité conjoint réunissant des représentants du CSSSPB et des propriétaires de RI et de RTF.

Dans un autre ordre d'idée, une bonification majeure du site internet du Comité a été réalisée par la mise à jour en continue de l'information. Différentes nouvelles ont été acheminées aux membres, nouveaux et anciens, ainsi qu'aux divers partenaires. De plus, de nombreux communiqués ont été rédigés sur des sujets divers et ont paru dans les journaux locaux sur tout le territoire du CSSSPB. (voir page 7)

Le Comité a manifesté sa présence lors d'une clinique de vaccination à l'hiver 2015 où son dépliant a été distribué de mains à mains à plus de 1000 citoyens. La distribution du dépliant du Comité s'est également poursuivie dans les différents services d'admission de l'hôpital Pierre-Boucher, dans les CLSC et dans les RNI.

Jugeant de l'importance de se faire connaître davantage auprès des usagers et de la population desservie par le CSSSPB, le Comité a effectué une tournée des CLSC du territoire, de même que des différents services de l'hôpital afin d'y vérifier la présence de l'affiche et des dépliants du Comité. Cette tournée a donné lieu à un rapport contenant des suggestions et des recommandations qui seront appliquées afin d'améliorer l'affichage et la visibilité du Comité dans l'ensemble de nos installations.



POINT SUD

Accueil • Janvier 2015 •

Le comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher (CSSSPB) a reçu la visite de M. Alyre Boudreau

Le comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher (CSSSPB) a reçu la visite de M. Alyre Boudreau

COMITÉ DES USAGERS DU CSSS PIERRE-BOUCHER (JL) | 20 JANVIER 2015



Le comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher (CSSSPB) a reçu la visite de M. Alyre Boudreau, directeur clinico-administratif (hébergement) et de Mme Sylvie Desmarais, directrice des soins infirmiers, de la qualité et des programmes de santé publique du CSSSPB lors du dîner de Noël précédant la réunion du comité en décembre dernier. Ils



L'info-Express Pierre-Boucher, 26 septembre 2014

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

LE DROIT DE RECEVOIR DES SOINS ET DES SERVICES APPROPRIÉS

Semaine des droits des usagers

Du 26 septembre au 3 octobre 2014

Renseignez-vous auprès de votre comité des usagers ou de résidents

du réseau de la santé et des services sociaux

Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher

Fonction 2 - Promouvoir l'amélioration de la qualité

La participation des membres au sein de comités du CSSSPB vise l'amélioration continue des conditions de vie et des services offerts aux usagers du territoire ainsi que l'évaluation de la satisfaction au regard de la qualité des services. Les représentants des centres d'hébergement sont aussi présents dans différents comités de travail de leur centre respectif tels que le comité milieu de vie, le comité alimentation et bien entendu le comité de résidents. Le tableau suivant énumère la liste des membres participant aux comités permanents et temporaires du CSSSPB et du comité des usagers.

Comités du CSSSPB	Mandat	Représentants du Comité
Conseil d'administration	Gestion des affaires du CSSS	Jean Babin - Nancy Tremblay
Comité de vigilance et de la qualité	Assurer le suivi des recommandations en matière de qualité, de gestion des risques et des plaintes des usagers auprès du CA.	Nancy Tremblay
Assemblée des partenaires	Instance de représentation, de mobilisation et de vigie pour favoriser la mobilisation du milieu autour des projets cliniques	Nancy Tremblay Jean Babin
Table continuum projet clinique: soutien à l'autonomie des personnes âgées	Bonifier l'accessibilité, la continuité et la qualité des services pour l'utilisateur et les proches aidants.	Nancy Tremblay Daniel Ferron
Table continuum projet clinique: déficience physique	Rendre accessible la gamme complète de services, réviser les modes d'organisation et identifier les contributions de tous les partenaires du milieu.	Nancy Tremblay
Comité de gestion des risques	Suivi des dossiers de la gestion des risques incluant la revue du plan d'action, les indicateurs de la gestion des risques, etc.	Ghislaine Courmoyer
Sous-comité gestion des risques en centre d'hébergement	Suivi des situations pouvant porter atteinte à la sécurité des résidents et suivi des plans d'action.	Denise Goupil
Comité de bio-éthique	Forum de discussion et lieu de réflexion interdisciplinaire sur des problématiques éthiques.	Lise Chabot
Comité Approche adaptée à la personne âgée (AAPA)	Suivi du programme et du plan d'action AAPA en milieu hospitalier.	Gilles Crête
Comité de prévention et de contrôle des infections	Suivi du programme de prévention et de contrôle des infections du CSSSPB.	Daniel Ferron
Comité d'allocation des revenus	Choix de subventions octroyées à des services de l'hôpital par le biais de revenus générés par l'offre de service des bénévoles et des dons amassés.	Ghislaine Courmoyer
Instances permanentes du Comité		
Comité des plaintes	Accueillir toute demande des usagers et assurer le suivi des requêtes d'assistances et des plaintes.	Jean Babin - Daniel Ferron Nancy Tremblay - Lucie Tougas
Forum des comités de résidents	Instance de rencontres et d'échanges des comités des résidents	Délégués de tous les comités de résidents
Comités temporaires 2014-2015		
Optimisation services de soutien à domicile (SAD)	Accroître l'accessibilité aux services SAD, adapter l'offre de services aux besoins de la clientèle et assurer la mobilisation du personnel.	Nancy Tremblay
Urgence HPB	Projet Kaizen visant l'amélioration du nombre de patients traités à l'urgence.	Gilles Crête
Comité de sélection	Sélection de candidats pour les sièges vacants au sein du Comité	Daniel Ferron Jean Babin

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

Cette année, les membres du Comité se sont penchés sur différentes questions dont le fonctionnement du guichet d'accès à un médecin de famille. Une rencontre a eu lieu avec les gestionnaires responsables afin de mieux comprendre le fonctionnement du guichet (critères d'attribution, usagers en attente, délais d'attente). De plus, des démarches auprès de l'Agence de santé et de services sociaux de la Montérégie ont été faites concernant l'ajout prévu de médecins de famille sur le territoire Pierre-Boucher.

Le Comité s'est aussi impliqué dans le dossier de la vaccination de la grippe saisonnière en émettant des recommandations aux responsables des cliniques afin d'améliorer les services aux usagers lors des journées de vaccination.

Récemment le Comité a été consulté par le CSSS à propos de l'augmentation des tarifs des repas des membres de familles et des visiteurs en centre d'hébergement et ont fait des suggestions qui ont été retenues par le CSSSPB.

Le Comité est membre du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et de la Fédération des comités d'usagers et de résidents du Québec (FCURQ)-CPM. Ces affiliations nous permettent de participer aux formations de base et spécialisées, aux congrès et colloques annuels. De plus, nous recevons une mine d'informations pertinentes relatives aux changements de lois et programmes qui touchent nos clientèles et usagers tels : projets de Loi 10, Loi 20...

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

Afin de mieux jouer son rôle, le Comité s'est doté d'une démarche structurée afin d'accompagner tout usager qui nous interpelle pour une demande de renseignement, d'assistance ou pour porter plainte.

Les efforts de promotion du Comité par la distribution du dépliant à l'hôpital Pierre-Boucher et dans les RNI ont contribué vraisemblablement à l'augmentation des communications reçues des usagers comme le démontre le tableau ci-après.

Communication des usagers	2014-2015	2013-2014
Nombre de communications	50	26
Moyens de communication		
Par téléphone	39	20
Par internet	9	4
Courrier postal	2	2
Nature des communications		
Plaintes dirigées à la CLP	14	14
Assistance et renseignements (dont 29 sont liées à HPB)	36	12
Nature des plaintes		
Liées aux services de l'HPB (dont 7 concernent l'urgence)	10	10
Liées aux services des CLSC	2	2
Liées aux services du CH et RNI	1	2
Autre	1	0
Total	14	14

Fonction 5 - S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents

Dès le 17 avril 2014, le comité des usagers a initié la formation d'un sous-comité pour les 7 comités de résidents des centres d'hébergement (CH) du CSSS Pierre-Boucher. Après quelques rencontres, ce groupe a pris la forme d'un Forum d'échanges et de discussion pour établir des projets communs et pour une harmonisation des pratiques. Des projets communs et d'harmonisation des pratiques. Le comité des usagers soutient cette formation par la présence de son président qui anime ces rencontres et par la coordonnatrice qui assure le soutien et le suivi des réunions.

De nouvelles règles de fonctionnement mieux adaptées aux besoins des CR ont aussi été élaborées. Celles-ci contribuent grandement à harmoniser le fonctionnement administratif des CR.

Pour la période des fêtes, le Comité s'est procuré des affiches réalisées par le RPCU « J'ATTENDS VOTRE VISITE » afin de sensibiliser les familles et les proches à la solitude de certains résidents et à l'importance des visites durant cette période de festivités. Ces affiches ont été installées dans tous les centres d'hébergement du territoire.

La Relève, 9 décembre 2014

Lancement de la campagne « J'attends votre visite »



Lancement de la campagne « J'attends votre visite » durant la période des Fêtes par le comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher :

De gauche à droite : Réal Massé, CH Mgr-Coderre, Jean Babin, président du comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher, Lise Boisvert, du Comité de résidents CH

Chevalier-de-Lévis, Lise Chabot du Comité de résidents CH René-Lévesque. En avant, Monique Bouchard du comité de résidents du CH Mgr-Coderre et Jeanne Chevalier du CH Mgr-Coderre.

(Source : Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher)

Bilan financier au 31 mars 2015

En 2014-2015, le Comité a maintenu une gestion rigoureuse des fonds qui lui ont été attribués par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie par l'entremise du CSSSPB. Les dépenses du Comité ont été inférieures à l'année précédente, en raison principalement d'une subvention moins élevée que prévu attribuée aux comités de résidents et par une réduction des charges salariales compte tenu de l'absence de la coordonnatrice pour cause de maladie. Il en est résulté un excédent des revenus sur les dépenses de 10 333\$ pour l'année. Le Comité est en très bonne santé financière et entend poursuivre le développement de ses activités en 2015-2016.

	2014-2015	2013-2014
REVENUS		
Subvention annuelle (note 1)	87 000,00 \$	76 616,00 \$
TOTAL REVENUS	87 000,00 \$	76 616,00 \$
DÉPENSES SPÉCIFIQUES		
Subvention comités de résidents	26 857,00 \$	38 500,03 \$
Promotion-Publication (rap. annuel, pub. AGA, dépliant, site internet)	7 085,41 \$	8 457,82 \$
Congrès, formation et colloques	2 429,63 \$	1 436,72 \$
Réunions	564,96 \$	1 950,30 \$
Cotisations (RPCU, CPM)	1 000,00 \$	1 000,00 \$
Sous-total	37 937,00 \$	51 344,87 \$
DÉPENSES GÉNÉRALES		
Salaire coordonnatrice / charges de l'employeur	30 744,23 \$	36 681,12 \$
Frais de déplacement	1 226,28 \$	584,35 \$
Fournitures de bureau	4 105,97 \$	3 312,20 \$
Honoraires professionnels	2 407,62 \$	- \$
Frais de représentation	123,96 \$	142,39 \$
Frais de caisse	121,80 \$	123,80 \$
Sous-total	38 729,86 \$	40 843,86 \$
TOTAL DÉPENSES	76 666,86 \$	92 188,73 \$
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES (DÉFICIT)	10 333,14\$	(15 572,73) \$
Solde des fonds au début de l'exercice	38 611,72 \$	54 184,45\$
Solde des fonds à la fin de l'exercice	48 944,86 \$	38 611,72 \$

Perspectives 2015 - 2016

Le Comité des usagers établit chaque année des orientations issues de la consultation de ses membres. Ces dernières se veulent ancrées dans la réalité actuelle et à venir. Ainsi, en plus de poursuivre ses efforts de visibilité, le Comité souhaite établir un partenariat étroit avec le CISSS Montérégie-Est pour réaliser conjointement des projets d'évaluation de la satisfaction des usagers dans certains secteurs d'activité. (ex. : urgence de l'hôpital, RI).

Les changements qu'apporte le projet de Loi 10 modifiant l'organisation et la gouvernance de notre réseau obligent par ailleurs le Comité à se repositionner par rapport au nouveau CISSS Montérégie-Est de même qu'avec tous les partenaires du territoire. Les comités de résidents, pour leur part, consacreront de l'énergie au développement et à l'uniformisation de leur mode fonctionnement. Le soutien d'une nouvelle personne-ressource dédiée aux comités de résidents contribuera à l'atteinte de cette orientation.

Orientations

RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET OBLIGATIONS

- Accroître la visibilité du Comité des usagers et faire connaître son rôle et ses fonctions auprès des usagers des installations (HPB, CLSC, CH et RNI) et à la population du territoire Pierre-Boucher.

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE ET ÉVALUER LA SATISFACTION SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

- Contribuer à la réalisation de projets d'évaluation de la satisfaction ou de l'expérience/usager en partenariat avec le CISSSM-E territoire Pierre-Boucher, incluant la mise en place d'un comité conjoint CU/CISSM-E dont le mandat sera d'identifier les clientèles ou les programmes à sonder, les dimensions/questions à retenir et d'analyser les résultats.
- Renforcer le leadership des CR en CH et leur rôle de vigie au regard des conditions de vie des résidents.

DÉFENDRE LES DROITS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS

- Conséquemment à la Loi 10, apporter les changements ou ajustements qui seront nécessaires afin de maintenir le leadership du Comité en regard de son rôle et de sa mission auprès des usagers.
- Conséquemment à la Loi 10, créer ou renforcer les liens de partenariat avec les directeurs, responsables et personnes-ressources du CISSM-E territoire Pierre Boucher, et du Comité des usagers du CISSM-E (y compris les comités des usagers des autres territoires du CISSM-E).

ACCOMPAGNER OU ASSISTER LES USAGERS (DÉMARCHES, PLAINTES, ETC.)

- Dégager les tendances ou éléments significatifs issus des demandes, communications et plaintes des usagers.
- Renforcer notre partenariat avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSM-E, territoire Pierre-Boucher.

S'ASSURER DU BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

- Soutenir de façon continue le travail des CR du territoire Pierre-Boucher.
- Favoriser l'uniformisation du fonctionnement des CR en centre d'hébergement et la mise en commun d'outils administratifs et de communication.

ADMINISTRATION ET FONCTIONNEMENT

- Apporter les changements et ajustements structurel, matériel et informationnel découlant de la Loi 10 qui sont nécessaires au comité des usagers et aux CR.
- Dégager les pistes d'amélioration à retenir issues de la démarche d'évaluation de la performance du Comité des usagers.
- Finaliser et actualiser le programme d'accueil et de formation de base et continue des membres du Comité des usagers et des CR.
- Faciliter l'accès, la distribution et le partage d'informations et de documents à accès limité pour tous les membres du Comité et des CR : gabarits, documents promotionnels, ordres du jour et procès verbaux, accueil et formation, documents pour semaines thématiques, cahier des membres.

Les comités de résidents

Il importe de souligner que chaque comité de résidents poursuit un travail de promotion continue des droits et des services aux usagers dans leurs centres d'hébergement respectifs, par le biais de réunions de familles, d'activités promotionnelles lors de loisirs ou des différentes fêtes annuelles. Il est également important de noter que la majorité des comités de résidents sont représentés au sein des divers comités de leur centre tels que : comités milieu de vie, repas, pastorale, loisirs, hygiène, et que ces activités ne sont pas incluses dans leur rapport respectif. Nous retrouvons la même situation pour leur participation aux colloques et congrès des regroupements provinciaux ainsi qu'aux réunions du comité des usagers.

De plus, cette année les représentants des comités de résidents se sont rencontrés à trois reprises lors de la tenue du forum des comités de résidents.

Réalisations 2014-2015

Comité de résidents CH Du Chevalier-de Lévis

Cette année, une visite ministérielle a eu lieu au CH du Chevalier-De Lévis et les membres du comité de résidents ont été consultés et ont participé aux rencontres concernant le plan d'amélioration. Profitant d'une activité du CH et, dans le but de recruter de nouveaux membres, ils ont mis l'accent sur des envois postaux adressés aux familles et répondants des résidents du Centre, les invitant à venir les rencontrer lors de cette activité.

La conception et la distribution d'un calendrier et de cartes de souhaits ont également fait l'objet d'activités promotionnelles. Les membres rencontrent le coordonnateur clinico-administratif (CCA) à chacune de leur rencontre, permettant ainsi un échange couvrant divers sujets touchant la vie des résidents.

Membres:

Lise Boisvert, présidente

Lyne Deslisle, membre

Louise Bissonnette, secrétaire-trésorière

Benoît Poirier, membre

Rapport financier 2014-2015:

Revenus

Encaisse et subventions du comité des usagers 5 032,57 \$

Total 5 032,57 \$

Dépenses

Activités, frais de représentation, publicité 2 615,59 \$

Honoraires professionnels 125,00 \$

Fournitures de bureau 420,29 \$

Autres 126,60 \$

Total 3 287,48 \$

Solde en caisse au 31 mars 2015 1 745,09 \$

Les comités de résidents (suite)

Comité de résidents du CH De Contrecoeur

Comme à chaque année, le comité de résidents prend le temps d'aller se présenter à chaque nouveau résident ou à leur famille afin de pouvoir leur offrir un panier d'accueil et profiter de l'occasion pour se faire connaître. De plus cette année, le comité a réalisé un album photo de chaque résident qui leur a été remis à une occasion spéciale.

Les membres sont présents à chaque réunion de famille, activité spéciale ou lors d'une conférence et profite de ce type d'occasion pour se faire connaître. Le comité délègue un de ses membres pour participer aux réunions du comité de gestion des risques du CSSSPB.

Membres :

Ghislaine Cournoyer, présidente
Gabriel Lague, vice-président
Diane Mercier, trésorière
Lisette Colmor, secrétaire
Mariette Colette, membre

Lucien Hamel, membre
Michel Collin, membre
Jean-Philippe Bureau, membre
Ghislaine Beaudoin, membre
Paul Beaudry, membre

Rapport financier 2014-2015:

Revenus

Encaisse et subvention du comité des usagers	5 079,29 \$
Total	<u>5 079,29 \$</u>

Dépenses

Activités, frais de représentation, publicité	2 599,68 \$
Frais de déplacement	1 015,47 \$
Formation, colloques	1 209,10 \$
Fournitures de bureau	317,01 \$
Autres	104,81 \$
Total	<u>5 246,07 \$</u>

Solde en caisse (découvert) au 31 mars 2015 **(166,78) \$**

Note: Le découvert est dû à une erreur lors de l'émission d'un chèque.

Comité de résidents du CH Jeanne-Crevier

Le CH Jeanne-Crevier a fait l'objet d'une visite ministérielle. Les membres du comité de résidents ont été consultés et ont participé aux réunions du CH pour travailler le plan d'amélioration. Dans le but de mieux saisir le mandat et les fonctions d'un comité de résidents, une formation de base a été offerte aux membres du comité.

Le comité de résidents a été le principal acteur à l'établissement d'un projet-pilote de massothérapie pour les résidents. Ce projet a pu être actualisé grâce à la collaboration de la fondation Jeanne-Crevier et du centre d'hébergement. Visant constamment la poursuite de la promotion de leur comité, les membres ont réalisé un calendrier, des pochettes promotionnelles et ont refait l'impression de leur guide du résident. Un membre du comité est délégué pour participer aux réunions du comité de la gestion des risques DPSAPA du CSSSPB.

Membres:

Denis Guimond, président
Denise Goupil, vice-présidente
Claudette Drolet, membre

Lorraine Lamarre, membre
Nicole Racicot Jodoin, membre
François Lespérance

Les comités de résidents (suite)

Comité de résidents du CH Jeanne-Crevier (suite)

Rapport financier 2014-2015:

Revenus

Encaisse et subvention du comité des usagers	5 840,01 \$
Total	<u>5 840,01 \$</u>

Dépenses

Activités, frais de représentation, publicité	3 037,02 \$
Frais de déplacement	356,31 \$
Formation, colloques	625,38 \$
Fournitures de bureau	1 418,69 \$
Autres	135,40 \$
Total	<u>5 572,80 \$</u>

Solde en caisse au 31 mars 2015 **267,21 \$**

Comité de résidents du CH De Lajemmerais

Compte tenu de l'arrivée de nouveaux membres, ceux-ci ont travaillé plus particulièrement à la réorganisation matérielle du bureau du comité et ils se sont appropriés les nouvelles règles de fonctionnement. Tout au long de l'année, les membres ont rencontré des gestionnaires et membres du personnel sur des sujets variés et d'actualité. Ils ont pris une part active lors des rencontres de familles et lors de la visite ministérielle. Tous les membres se sont fortement impliqués dans l'organisation des rencontres mensuelles, du dîner de la Nouvelle Année, du Gala des loisirs et lors de la Saint-Valentin.

À titre d'information continue, un affichage de l'agenda des réunions du comité et de la liste de ses membres est constamment renouvelé. À l'occasion de Noël, les membres ont rencontré tous les résidents, accompagnés d'une infirmière, et ont remis des chocolats, la liste des membres du comité de résidents ainsi que la liste des droits des résidents. De plus, des calendriers informationnels ont été affichés dans chaque chambre et des sacs promotionnels ont été distribués au personnel, aux résidents et à leurs familles.

Membres:

Chantal Provost, présidente et secrétaire
Denis Veillette, vice-président
Denis Leblanc, trésorier
Dennis Savoy, membre
Jeannette Bissonnette, membre
Rodrigue Boisvert, membre

Fleur-Ange Carignan, membre
Jean-Paul Hébert, membre
France Le Govic, membre
André Léonard, membre
Francine Ranger, membre

Rapport financier 2014-2015:

Revenus

Encaisse et subvention du comité des usagers	7 663,33 \$
Total	<u>7 663,33 \$</u>

Dépenses

Activités, frais de représentation, publicité	3 718,83 \$
Frais de déplacement	73,96 \$
Formation, colloques	329,84 \$
Fournitures de bureau	271,29 \$
Autres	35,40 \$
Total	<u>4 429,22 \$</u>

Solde en caisse au 31 mars 2015 **3 234,11 \$**

Les comités de résidents (suite)

Comité de résidents du CH du Manoir-Trinité

Un début d'année difficile pour le comité de résidents du Manoir-Trinité. En quelques semaines seulement, trois résidents membres du comité sont décédés. La participation annuelle des membres du comité à la messe commémorative du CH prend tout son sens.

Les membres ont profité de la venue d'étudiants en sciences infirmières pour faire une présentation sur le rôle et les fonctions d'un comité de résidents et ce, à trois reprises. Ils ont aussi fait paraître certains articles promotionnels dans le petit journal du CH du Manoir-Trinité. Six envois postaux ont été acheminés aux membres de familles et principaux répondants des résidents, toujours dans le but de faire connaître le comité et de recruter de nouveaux membres. Le président du comité est délégué pour participer à différents comités du CSSSPB dont le conseil d'administration.

Membres:

Jean Babin, président
Nicola DeGregorio, vice-président
Denise St-Amand, trésorière
Gisèle St-Laurent, secrétaire
Odilon Côté, membre

Jean-Paul Gamache, membre
Suzanne Laurin, membre
Monique Lantagne, membre
Marie Couture Labonté, membre
Nicole Giguère, membre

Rapport financier 2014-2015:

Revenus

Encaisse et subvention du comité des usagers	6 963,46 \$
Total	<u>6 963,46 \$</u>

Dépenses

Activités, frais de représentation, publicité	4 373,22 \$
Fournitures de bureau	1 172,25 \$
Autres	175,57 \$
Total	<u>5 721,04 \$</u>

Solde en caisse au 31 mars 2015	<u>1 242,42 \$</u>
--	---------------------------

Comité de résidents du CH de Mgr-Coderre

Un projet d'envergure a été réalisé: la rédaction et la conception d'un livre de recettes ayant pour thème les droits des résidents. Ces recettes ont été offertes par toute personne résidant ou oeuvrant au sein du CH. Le lancement du livre a connu un vif succès et toutes les copies ont été vendues. Les fonds amassés seront utilisés pour la réalisation d'un espace commémoratif dans la cour arrière du CH.

Depuis plusieurs années, les membres du comité sont fortement impliqués à la réalisation de la semaine « Ma vie en hébergement ». De plus, ils participent activement aux activités qui sont tenues lors de cet événement.

Membres :

Monique Bouchard, présidente
Jeanne Chevalier, vice-présidente
Réal Massé, secrétaire

Robert Paquette, trésorier
Marie Lalonde, membre

Les comités de résidents (suite)

Comité de résidents du CH de Mgr-Coderre (suite)

Rapport financier 2014-2015:

Revenus

Encaisse et subvention du comité des usagers	8 978,09 \$
Total	<u>8 978,09 \$</u>

Dépenses

Activités, frais de représentation, publicité	3 825,08 \$
Frais de déplacement	52,00 \$
Formation, colloques	279,95 \$
Fournitures de bureau	1 506,85 \$
Autres	59,80 \$
Total	<u>5 723,68 \$</u>

Solde en caisse au 31 mars 2015

3 254,41 \$

Comité de résidents du CH René-Lévesque

Tout particulièrement cette année, le comité des résidents a fait l'installation d'un kiosque dans le cadre de la semaine des droits des résidents et y a fait la distribution de différents documents d'information relatifs au comité et aux droits des résidents. Ils ont également conçu et distribué un calendrier promotionnel.

Concept unique à ce comité de résidents : une réunion mensuelle a lieu pour tous les résidents et leurs familles dans le but d'échanger et de partager leurs inquiétudes et leurs commentaires sur des sujets variés touchant leur vie au quotidien. Pour une partie de la rencontre, l'invitation est également lancée à la CCA du centre qui peut répondre directement au questionnement des usagers. Un représentant du comité participe aux réunions du comité bio-éthique du CSSSPB.

Membres:

Lise Chabot, présidente

Joanne Guillemette, vice-présidente

Murielle Leroux, trésorière

Jacqueline Poulin, secrétaire

Micheline Desbiens, membre

Rapport financier 2014-2015:

Revenus

Encaisse et subvention du comité des usagers	8 650,98 \$
Total	<u>8 650,98 \$</u>

Dépenses

Activités, frais de représentation, publicité	3 703,88 \$
Frais de déplacement	295,97 \$
Formation, colloques	373,67 \$
Fournitures de bureau	528,69 \$
Autres	196,91 \$
Total	<u>5 099,12 \$</u>

Solde en caisse au 31 mars 2015

3 551,86 \$

Installations du CSSS Pierre-Boucher

Hôpital Pierre-Boucher et centre administratif du CSSS Pierre-Boucher

1333, boulevard Jacques-Cartier Est
Longueuil (Québec) J4M 2A5
Tél.: 450 468-8111



Centre d'hébergement du Chevalier-De Lévis (142 lits)

40, rue Lévis
Longueuil (Québec) J4H 1S5
Tél.: 450 670-5110



CLSC Simonne-Monet-Chartrand

1303, boulevard Jacques-Cartier Est
Longueuil (Québec) J4M 2Y8
Tél.: 450 463-2850



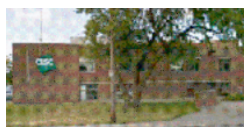
Centre d'hébergement De Contrecoeur (68 lits)

4700, route Marie-Victorin
Contrecoeur (Québec) J0L 1C0
Tél.: 450 468-8410



CLSC de Longueuil-Ouest

201, boulevard Curé-Poirier Ouest
Longueuil (Québec) J4J 2G4
Tél.: 450 651-9830



Centre d'hébergement Jeanne-Crevier (93 lits)

151, rue De Muy
Boucherville (Québec) J4B 4W7
Tél.: 450 468-0590



CLSC des Seigneuries de Boucherville

160, boulevard De Montarville
Boucherville (Québec) J4B 6S2
Tél.: 450 468-3530



Centre d'hébergement De Lajemmerais (120 lits)

60, rue D'Youville
Varenes (Québec) J3X 1R1
Tél.: 450 463-2995



CLSC des Seigneuries de Varennes

2220, boulevard René-Gauthier
Varennes (Québec) J3X 1E3
Tél.: 450 677-2917



Centre d'hébergement du Manoir-Trinité (115 lits)

1275, boulevard Jacques-Cartier Est
Longueuil (Québec) J4M 2Y8
Tél.: 450 674-4948



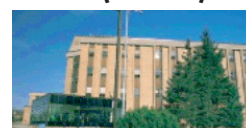
CLSC des Seigneuries de Verchères

90, montée Calixa-Lavallée
Verchères (Québec) J0L 2R0
Tél.: 450 448-3700



Centre d'hébergement de Mgr-Coderre (154 lits)

2761, rue Beauvais
Longueuil (Québec) J4M 2A4
Tél.: 450 448-3111



CLSC des Seigneuries de St-Amable

555, rue Principale
Saint-Amable (Québec) J0L 1N0
Tél.: 450 468-5250



CLSC des Seigneuries de Ste-Julie

461, boulevard Saint-Joseph, bureau 112
Sainte-Julie (Québec) J3E 1W8
Tél.: 450 468-3670



Centre d'hébergement René-Lévesque (224 lits)

1901, rue Claude
Longueuil (Québec) J4G 1Y5
Tél.: 450 651-2210



CLSC des Seigneuries Contrecoeur

4700, route Marie-Victorin
Contrecoeur (Québec) J0L 1C0
Tél.: 450 468-8413



Installations du CSSS Pierre-Boucher (suite)

Les ressources d'hébergement non institutionnelles (RNI)

Les ressources d'hébergement non institutionnelles (RNI) s'adressent aux personnes qui ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie, malgré le soutien de leur entourage et les services offerts à domicile. Les RNI comprennent les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF). Ces ressources ont un contrat avec le CSSSPB et la clientèle y est référée par les établissements du réseau de la santé.

Une RI peut recevoir une clientèle présentant une perte d'autonomie plus marquée ou des déficits cognitifs. Des services de soutien et d'assistance (repas, soins corporels, entretien, etc.) sont offerts par les employés de la RI 24h sur 24, 7 jours sur 7, selon le plan d'intervention rédigé par un professionnel du CSSSPB alors que les soins professionnels de santé sont dispensés par le personnel du CSSSPB. Une RTF est une ressource qui accueille dans son domicile jusqu'à neuf personnes. Ces personnes reçoivent des services qui répondent à leurs besoins et bénéficient d'un environnement familial.

Ressources intermédiaires ¹



RI Boucherville: Située à Boucherville, face au fleuve, cette ressource intermédiaire accueille vingt-quatre (24) résidents en perte d'autonomie ou avec des atteintes cognitives.



RI Bellagio: Située près de l'Hôpital Pierre-Boucher, cette résidence privée accueille 67 résidents orientés par le réseau public dont quarante-six (46) personnes ayant des atteintes cognitives.



RI Habitats Lafayette: Située à Longueuil, à proximité de la station de métro Longueuil, les Habitats Lafayette est une résidence privée offrant des services pour vingt-et-un (21) usagers du réseau public dont certains en perte d'autonomie.



RI Pavillon Marie-Victorin: Située à Longueuil, nouvellement rénovée, la ressource intermédiaire Pavillon Marie-Victorin Longueuil accueille trente-sept (37) personnes ayant des déficits cognitifs ou une perte d'autonomie.



RI Pavillon Marie-Victorin Brossard: Cette résidence située à Brossard accueille 15 résidents, à titre temporaire.



RI Renaissance: Située dans la partie ouest de Longueuil, la RI Renaissance accueille vingt-quatre (24) résidents avec des atteintes cognitives.



RI Rosie Joseph: Située dans la partie ouest de Longueuil, la résidence Rosie Joseph est une ressource intermédiaire qui accueille trente-sept (37) personnes avec perte d'autonomie ou atteintes cognitives.



RI Ste-Anne: Située à Varennes, la résidence intermédiaire Ste-Anne accueille quinze (15) personnes en perte d'autonomie.



RI Vieux-Longueuil: Cette résidence intermédiaire est située dans le Vieux-Longueuil. Elle accueille quarante-trois (43) résidents avec perte d'autonomie ou atteintes cognitives.

Ressources de type familial ¹

Le CSSSPB utilise les services de 8 ressources de type familial accueillant 53 résidents. 5 RTF sont situées à Longueuil, 2 à St-Hubert et 1 à Brossard.

¹ Source: Site web du CISSS Montérégie-Est, territoire Pierre-Boucher

Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher

Population desservie: 250 000

Composition: 13 membres

2 représentants élus

Hôpital Pierre-Boucher (HPB)
328 lits

et

Centre multifonctionnel
de santé mentale

2 représentants élus

CLSC
8 points de services

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

2 représentants élus

Ressources d'hébergement
non institutionnelles (RNI)

327 places dans

- 9 ressources intermédiaires (RI)
- 8 Ressources de type familiale (RTF)

7 représentants
désignés

Comités des Résidents
7 centres d'hébergement (CH)

916 places

Longueuil:

- Chevalier-de Lévis
- Mgr-Coderre
- René-Lévesque
- Manoir-Trinité

Contrecoeur

De Lajemmerais (Varennes)
Jeanne-Crevier (Boucherville)

Droits des usagers prévus dans la LSSSS

- ◆ Droit de recevoir les soins que requiert son état
- ◆ Droit de recevoir l'information le concernant
- ◆ Droit de recevoir des services adéquats et personnalisés
- ◆ Droit de consentir ou non à des soins
- ◆ Droit à la confidentialité de son dossier
- ◆ Droit d'accès à son dossier
- ◆ Droit de participer aux décisions le concernant
- ◆ Droit d'être accompagné, assisté et représenté auprès de l'établissement
- ◆ Droit d'avoir des services d'hébergement
- ◆ Droit de porter plainte
- ◆ Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
- ◆ Droit de recevoir des services en langue anglaise



Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher

Centre d'hébergement du Manoir-Trinité

1275, boul. Jacques-Cartier Est

Bureau 1-078

Longueuil (Québec) J4M 2Y8

Téléphone: 450 674-4948, poste 74280

Télécopieur: 450 670-9512

Courriel: comitedesusagers.cssspb16@ssss.gouv.qc.ca

Jours et heures d'ouverture: mardi, mercredi et jeudi de 8 h 30 à 17 h 00

www.cdupierreboucher.org