

Centre intégré de santé et de services
sociaux
de la Montérégie-Ouest

Réseau local de service du Suroît

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022



Comité des usagers du Suroît

1^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

Table des matières

INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT	4
MOT DE LA PRÉSIDENTE.....	4
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	5
PLAN D'ACTION 2021-2023 RÉVISÉ AVEC UN SUIVI À CHAQUE RENCONTRE	5
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	5
COORDONNÉES DES MEMBRES	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS	6
FONCTION 1 : RENSEIGNER.....	6
FONCTION 2 (A) : PROMOUVOIR.....	6
FONCTION 2 (B) : ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION	6
FONCTION 3 : DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.....	6
FONCTION 4 : ACCOMPAGNER ET ASSISTER.....	6
FONCTION 5 – ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS.....	7
TENUE DES RENCONTRES.....	7
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE.....	7
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ	8
CONCLUSION.....	8
ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS.....	9
ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES CU.....	10

Informations relatives à l'établissement

Comité des usagers du CISSSMO
Réseau local de services du Suroît
C.P. 212
Salaberry-de-Valleyfield, Québec, J6S 4V6
comiteusagers.suroit@hotmail.ca

Mot de la présidente

L'année 2021-2022 a été une répétition de l'an 2020-2021. Encore une fois, la possibilité de rencontrer les usagers a été interrompue par les restrictions causées par la pandémie. Mais les rencontres du comité ont eu lieu et nous avons mis en place plus d'outils pour rejoindre la population ex : réseaux sociaux, publications dans les journaux locaux et affichages dans les différents établissements du CISSSMO. Toutes ces actions nous ont permis de garder contact avec les usagers du Suroît.

Les rencontres en zoom ont été favorisées au détriment des rencontres en personne. La participation de l'établissement au CUCI et les différentes présentations des directions ont aussi permis de rester en contact avec la réalité que vivait l'organisation.

Ce rapport annuel fait état des travaux effectués par les membres du comité qui ont travaillé sans personne-ressource jusqu'à l'automne 2021. Les membres ont mis les bouchées doubles et ont rempli toutes les fonctions du comité des usagers.

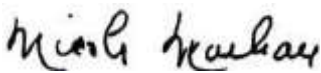
Depuis l'automne 2021, la venue de la personne-ressource du CUCI pour accomplir les tâches de secrétariat est très appréciée de tous.

Vous constaterez tout au long de ce rapport que l'accent des actions du comité est mis sur l'information et la promotion des droits des usagers.

La formation des membres du comité des usagers est aussi très présente afin de s'assurer que les membres soient bien informés sur leur rôle et sur les protocoles et procédures de l'établissement.

Le comité a pu jouer son rôle grâce au travail de tous les membres et du soutien de la personne-ressource.

Bonne lecture.



Nicole Marleau

Priorités et réalisations de l'année écoulée

Plan d'action 2021-2023 révisé avec un suivi à chaque rencontre

Participation aux formations du CPM, RPCU et CISSSMO.

- Utilisation d'outils pour rejoindre la population; parution dans les journaux; site web et page Facebook.
- Participation au Plan clinique régional 2023-2033.

Composition et portrait des membres

Nicole Marleau : présidente
Claudette Plante : vice-présidente
Claudette Léger : trésorière
Ginette Gagné : administratrice

Coordonnées des membres

Nicole Marleau	568, rue Besner Salaberry-de-Valleyfield J6T 6B8	450-371-4975 Cell. :450-544-7402	nmarleausmith@hotmail.com
Claudette Plante	1-391 rue Dubois Salaberry-de-Valleyfield J6S 5J3	450-371-4609 Cell : 450-288-4603	clapa01@hotmail.com
Claudette. Léger	583 rue St-Thomas Salaberry-de-Valleyfield J6T 5N7	450-747-1468	claudette.leger@gcable.ca
Ginette Gagné	663 rue Boulanger Salaberry-de-Valleyfield J6S 3X6	450 373-9481 Cell : 450-801-3826	ginettegagne@icloud.com

Bilan des activités du comité des usagers

Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Formation sur le rôle et la responsabilité des membres
- Formation sur la maltraitance
- Formation sur la loi visant les personnes vulnérables
- Mise en place d'affiches dans les établissements sur la maltraitance et sur les droits
- Publication mensuelle sur un droit dans le journal local
- Mise en fonction de la page Facebook
- Production d'un calendrier de 18 mois

Fonction 2 (a) : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Participation aux comités internes visant à améliorer les conditions de vie des usagers soit :
 - Rencontre avec la direction juridique sur les protocoles en santé mentale;
 - Comité d'évaluation des centres hospitaliers pour les malentendants, initiative des membres du comité des usagers de malentendants.

Fonction 2 (b) : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus

- Démarches avec la direction concernée pour une amélioration du service d'alimentation.
- Démarches avec la direction concernée pour les services d'hygiène au 7^e et 8^e étage du centre hospitalier.
- Démarches avec la direction concernée pour les frais de location de télévision élevés et l'absence de service de Wi-Fi.

Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Information auprès de la population voulant s'inscrire au recours collectif du CPM visant à indemniser les résidents de CHSLD publics victimes de divers gestes et de maltraitance depuis 2015.

Fonction 4 : Accompagner et assister un usager dans toute démarche qu'il entreprend et lorsqu'il désire porter plainte

- Information donnée à chaque fois qu'un usager communique avec le comité.

- Facilite le contact avec la direction ou le commissaire aux plaintes et à la qualité des services en proposant de faire la première démarche.

Fonction 5 – Assurer le bon fonctionnement des comités de résidents

- **Comité de Cécile-Godin**
 - Ce comité fonctionne très bien, est très créatif et très actif. Il a une bonne collaboration avec la direction.
 - Il est représenté au sein du comité des usagers par Claudette Léger.
- **Comité de Docteur-Aimé-Leduc**
 - Le comité a perdu plusieurs membres cette année.
 - La présidente travaille à recruter des membres. Pour leur donner un coup de main, nous avons assisté à deux ou trois reprises à leurs rencontres pour garder un lien avec le comité des usagers.

Tenue des rencontres

- 9 rencontres en vidéoconférence
- 2 rencontres en présentiel
- AGA en septembre 2022
- Le taux de participations est au-dessus de 90%

Réalisations et projets prévus pour la prochaine année

- Distribution des calendriers
- Participation au projet de recrutement du CUCI
- Remplacement des cadres existants dans les établissements
- Invitation à nos rencontres au nouveau directeur du centre hospitalier
- Recrutement de nouveaux membres
- Invitation à la population à des conférences sur les droits et/ou sujets sur la santé

Notre comité, en collaboration avec le comité des usagers de Jardins Roussillon s'est penché sur la production d'un sondage à l'automne 2021, le sujet étant l'impact du délestage sur les listes d'attente en chirurgie. Des démarches ont été amorcées en ce sens avec une compagnie spécialisée (Médaillon Groupe Conseil) afin de débiter cette démarche. En cour de route et avec l'arrivée de la 5e vague de COVID-19, le processus a été ralenti, puis mis de côté. Les enjeux qu'a rencontré l'établissement dans cette situation a rendu difficile sa collaboration avec les comités, essentielle pour la réalisation de ce projet.

Assistance et accompagnement effectués par le comité

Nombre d'appels et courriels reçus : 24

Établissements	Direction	Nombre
RPA	Soins	3
Hôpital du Suroit	Plaintes médicales	3
	SAPA	2
	Soins hygiène	1
	Frais	2
CLSC	Attitude du personnel	2
Réadaptations DI-TSA	*1	3
CHSLD	*2	2
Informations diverses		6

*1 Ces dossiers ont été transférés au comité des usagers en DI-TSA

*2 Ces dossiers ont été transférés au comité des résidents Docteur-Aimé-Leduc

Conclusion

En cette deuxième année de pandémie, nous constatons que de plus en plus les usagers communiquent avec le comité pour leur faire connaître les obstacles qu'ils rencontrent. On constate que la population est toujours en manque de médecins de famille, que les listes d'attente pour une chirurgie s'allongent, que le manque de communication est flagrant et que le labyrinthe pour avoir des informations ou des soins est énorme.

Tout ce qui touche la 1^{ère} ligne

Il est primordial que le ministère trouve des solutions pour désengorger la première ligne, faire les choses autrement. D'ailleurs plusieurs partenaires ont dénoncé cet état de fait cette année et des solutions ont été proposées.

Le comité des usagers est lui aussi témoin de la détresse de la population vulnérable, Il est donc de plus en plus important d'impliquer les comités dans les démarches pour améliorer les soins et la qualité de vie.

Les comités doivent être perçus par les directions comme des partenaires. Les directions doivent être aidantes dans les fonctions attribuées aux comités par le ministère.

J'aimerais terminer ce rapport en remerciant les membres des comités des résidents de Cécile-Godin et Docteur-Aimé-Leduc et surtout les membres du comité des usagers du Suroit. Nous sommes une petite équipe, mais je suis fière du travail accompli.

Un remerciement particulier à Nathalie Bouchard, personne-ressource, qui est d'une grande aide.

Annexe 3 – Rapport financier des comités des usagers



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

Exercice financier de la période du: 1er avril 2021 au 31 mars 2022

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, réseau local de services du Suroît		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :			
SOLDÉ DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		12 232 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		57 295 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)	(c)		69 527 \$
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).			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		579 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		1 000 \$
Frais de déplacement, hébergement		372 \$
Frais postaux		199 \$
Allocation personne-ressource		180 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		1 010 \$
Autres (précisez) :	Subvention accordée à nos 2 comités de résidents	4 000 \$
Autres (précisez) :	Frais caisse	114 \$
Autres (précisez) :	AGA	2 566 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :	page web	301 \$
Autres (précisez) :		

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :	Frais déplacement présidente aux réunions CUCI	277 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
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 :	Calendriers	10 000 \$
Précisez :	Diffusion des droits sur Facebook	1 448 \$
Précisez :	Affiches sur les droits	629 \$
Précisez :	Drapeau (fanion extérieur)	609 \$
Autres (précisez) :	Publicité journaux sur les droits	4 047 \$
Autres (précisez) :		
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 :	Sonage	
Précisez :	Publicité maltraitance	949 \$
Précisez :	Publicité semaine soins infirmiers	1 093 \$
Précisez :		
Précisez :		
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) :	Sondage	2 147 \$
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) :		
Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(d)	31 519 \$
Surplus au 31 mars 2022 à la fin de l'exercice visé	(e)	38 008 \$

Annexe 4 – Formulaire de validation des paramètres budgétaires des CU

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{er} AVRIL 2021 au 31 MARS 2022

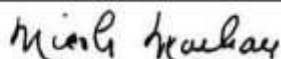
Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : Comité des usagers, réseau local de services du Suroît			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Montérégie-Ouest, Suroît			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
		<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comités de résidents : 2	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé			57295.
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			4000.00
Indiquez le solde (surplus /)) des comités des usagers à la fin de l'exercice visé			38008.01usagers 3157.76 A. Leduc 1093.74 C. Godin 42259.51\$ Total

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Nom du président du comité des usagers : Nicole Marleau

Signature : 

Date

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Signature :

Date

DIRECTION DE L'ÉTHIQUE ET DE LA QUALITÉ