

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

## **ANNEXE A**

### **RAPPORT D'ACTIVITÉS ET FINANCIER 2020-2021**

---

Comité des usagers du CISSSMO  
Réseau local de services du Suroît

**1<sup>ER</sup> AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021**

---

# Table des matières

<b>Informations relatives à l'établissement .....</b>	<b>3</b>
<b>Mot de la présidente : Madame Nicole Marleau.....</b>	<b>3</b>
<b>Priorités et réalisations de l'année écoulée .....</b>	<b>4</b>
<b>Composition et portrait des membres.....</b>	<b>4</b>
<b>Coordonnées des membres.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bilan des activités du comité des usagers .....</b>	<b>4</b>
<b>Fonction 1 .....</b>	<b>4</b>
<b>Fonction 2 (a).....</b>	<b>5</b>
<b>Fonction 2 (b).....</b>	<b>5</b>
<b>Fonction 3 .....</b>	<b>5</b>
<b>Fonction 4.....</b>	<b>6</b>
<b>Fonction 5 .....</b>	<b>6</b>
<b>Tenue des rencontres.....</b>	<b>6</b>
<b>Réalisations et projets prévus pour la prochaine année.....</b>	<b>6</b>
<b>Assistance et accompagnement effectués par le comité.....</b>	<b>7</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>7</b>
<b>Annexe 3 – Rapport financier .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Annexe 4 – Formulaire de validation des paramètres budgétaires des CU .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Annexe A – Rapports d'activités et financiers des comités de résidents.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **Informations relatives à l'établissement**

**Comité des usagers du CISSSMO secteur Suroît**

**Réseau local de services du Suroît**

**C.P. 212**

**Salaberry-de -Valleyfield, Québec J6S 4V6**

[comitéusagers.suroit@hotmail.ca](mailto:comitéusagers.suroit@hotmail.ca)

[\*\*www.cusecteursuroit.com\*\*](http://www.cusecteursuroit.com)

### **Mot de la présidente : Madame Nicole Marleau**

Nous sommes déjà redus à la présentation de notre rapport d'activités annuel pour 2020-21. Un rapport spécial pour une année spéciale.

Malgré la pandémie nos rencontres ont continué même si certaines activités ont dû être transformées ou même abandonnées. Mais les membres sont restés au poste.

Le comité a répondu à plusieurs appels des usagers inquiets et préoccupés. La pandémie a amené beaucoup de souffrance psychologique et d'anxiété pour une grande partie de la population. L'information et la communication sont très importantes dans une telle situation.

Pendant cette année de confinement le comité a perdu le contact direct avec la population. Et ce contact est très important, C'est en se promenant dans les établissements et en discutant avec les usagers que l'on peut prendre le pouls des résidents. De nouveaux moyens ont été utilisés pour rejoindre les usagers en l'occurrence les journaux et les réseaux sociaux.

L'implication des membres a été encore une fois extraordinaire. C'est pourquoi, je tiens à remercier mesdames Claudette Léger, Claudette Plante ainsi que madame Francine Waelput qui nous a quittés en février 2021 après plusieurs années de dévouement. Merci également à madame Fleur-Ange Liboiron, personne ressource.

Elles ont permis d'accomplir la tâche de façon différente malgré la COVID.

Bonne lecture

## Priorités et réalisations de l'année écoulée

À cause de la pandémie, toutes nos activités prévues pour l'année 2020-2021 ont été annulées. Nous avons plusieurs projets à réaliser, mais la COVID19 nous a empêchées de poursuivre nos activités normales. Nous avons donc travaillé surtout à faire connaître notre comité, à mettre sur pied un sondage, à utiliser les pages publicitaires du journal local pour informer la population.

## Composition et portrait des membres

PRÉNOM	NOM	RÔLE
Nicole	Marleau	Présidente
Claudette	Léger	Trésorière
Francine	Waelput	Vice-présidente / démission février 2021
Claudette	Plante	Administratrice
Fleur-Ange	Liboiron	Personne ne ressource / démission mars 2021

## Bilan des activités du comité des usagers

### Fonction 1

#### Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations

- Informer les usagers de leurs droits par des affiches publicitaires publiées dans le journal local (Le St-François), notamment le droit d'être accompagné, assisté et représenté.
- Alimenter notre page Web avec la publication des réalisations de nos divers comités, ainsi que tous les dépliants préparés par les comités des résidents, plus une section pour un sondage.
- Réalisation et distribution du calendrier du comité des usagers aux différentes ressources du milieu, aux résidents de nos deux centres d'hébergements ainsi qu'à leurs répondants. Nous

avons également inclus un dépliant aux calendriers afin de se faire connaître et d'inviter les gens à participer à un sondage.

- Souligner la semaine des droits des usagers par des affiches dans les établissements et une publication dans le journal le St-François.
- Démarche auprès de la direction pour obtenir un local au Centre hospitalier du Suroît pour augmenter notre visibilité.

## Fonction 2 (a)

### **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie de nos usagers**

Un communiqué fut adressé au journal local afin de sensibiliser la population aux services qui sont toujours offerts même en période de pandémie. Afin de bien mieux comprendre certains types de clientèle, nous avons participé à des rencontres virtuelles avec un comité en santé mentale, un autre sur les soins palliatifs vs urgence et un comité d'évaluation des centres d'hébergement pour les malentendants.

Intervention auprès de la direction pour améliorer les communications avec le comité des usagers et les comités des résidents.

## Fonction 2 (b)

### **Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus**

Un sondage a été réalisé à la fin de l'automne afin de connaître la satisfaction de la clientèle concernant la communication pendant la pandémie. Pleine page publicitaire dans le journal, plus de 2500 dépliantes adressés par courrier postal, articles dans le journal, sur le babillard de COGECO n'ont pas permis d'obtenir suffisamment de réponses pour présenter un rapport adéquat au CUCI ou encore au CISSMO.

## Fonction 3

### **Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

Au cours de l'année, nous avons reçu une trentaine de plaintes et nous avons assuré un suivi serré à chacune. Les plaintes concernaient surtout le protocole des visites à l'hôpital ou en CHSLD, les services de fin de vie, le manque de communication entre le personnel soignant et les familles, chirurgie reportée et autres. Voici les statistiques pour l'année 2020-2021 :

- . Protocole de visites à l'hôpital et en RPA : 7
- . Manque de communication à l'hôpital : 2
- . Opération retardée : 2
- . Attente d'un rapport médical : 1
- . Rendez-vous difficile au centre de prélèvement et perte du rapport : 1
- . Perte de lunette : 1

- . Mauvais services à l'hôpital : 2
- . Mauvais services au CLSC : 3
- . Maltraitance financière : 1

Dans le cadre de cette fonction, nous avons assisté à deux formations de quatre heures sur la maltraitance et la peur des représailles.

Assister aux rencontres hebdomadaires sur les bilans de la COVID pour le CISSSMO et donner un résumé aux comités des résidents.

## Fonction 4

### **Accompagner et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris de porter plainte**

Tel qu'expliqué au point 3, toutes les plaintes reçues ont obtenu une réponse qui leur convenait. Nous n'avons pas accompagné en présentiel un usager dans sa demande, mais nous l'avons toujours orienté dans un service afin qu'il obtienne les informations nécessaires et qu'il se sente bien face à ses interrogations.

## Fonction 5

### **Assurer le bon fonctionnement des comités des résidents**

Les représentants des comités des résidents ont eu droit de parole à chacune de nos réunions. Nous les avons soutenus ou guidés dans leurs actions, tout en leur laissant la liberté d'exercer leurs fonctions. Un budget annuel leur a été confié. Une formation a été offerte à tous les membres des comités sur le rôle et les responsabilités de chacun. Notre personne-ressource nous a quittés fin mars et nous sommes donc à la recherche d'une remplaçante. En attendant les membres des différents comités ont repris certaines fonctions afin d'assurer un suivi des activités le plus normalement possible. Nous tenons à remercier Fleur-Ange Liboiron pour l'excellence de son travail.

## Tenue des rencontres

Nous nous sommes rencontrées à huit reprises durant l'année, autant en présentiel qu'en virtuel. Après réflexion, nous avons annulé notre assemblée générale annuelle, tout rassemblement étant interdit.

## Réalisations et projets prévus pour la prochaine année

- Faire des visites dans les RI en compagnie de membres du personnel du CISSSMO
- Participer au congrès RPCU et aux différentes conférences et ateliers.
- Assurer le suivi de la réalisation des objectifs du plan d'action 2021-2023.
- Poursuivre nos démarches de recrutement de nouveaux membres pour notre comité afin d'en assurer sa pérennité.

- Profiter de la semaine de l'action bénévole pour remercier le personnel soignant de leur dévouement durant la pandémie, ceci par la parution d'une page publicitaire dans le journal local.
- Faire des publications mensuelles dans le journal régional pour informer les usagers des droits en santé.
- Bonifier le bottin du comité pour faciliter la tâche de la personne qui répond aux questions des usagers.

## Assistance et accompagnement effectués par le comité

- Relevé téléphonique quotidien de notre boîte vocale et le relevé des courriels reçus dans notre boîte de réception et en assurer le suivi immédiat.

## Conclusion

L'année 2021 a été une année spéciale, très spéciale. Les directions ont-ils tenu compte de l'importance de nos comités?

Les droits des usagers doivent être respectés en tout temps même pendant une pandémie, les comités des usagers et des résidents peuvent être un support pour les directions face à une situation extraordinaire. Ils sont un corridor important pour faire circuler l'information sur l'état de la situation. Ils ont un contact direct avec la population.

Les comités des usagers et des résidents auraient pu être beaucoup plus utilisés et présents dans l'élaboration des communications, dans le soutien des directions pour la procédure des visites en centre hospitalier et en centre hébergement. Mais les comités des usagers et des résidents n'ont jamais fait partie des discussions. Ils n'ont pas été consultés ni même informés lors de la première vague.

Les comités de proximité ne doivent pas seulement être informés, ils doivent être partie prenante des discussions afin que les directions aient le pouls de la population et s'assurer que les droits soient respectés.

Ils doivent aussi bénéficier d'une visibilité à l'intérieur des murs de l'organisation. Ainsi les usagers peuvent rencontrer ses membres. Les comités des usagers existent pour eux.

Les membres des CU et CR doivent se sentir utiles, avoir une écoute et une place au sein de l'organisation.

Je tiens à remercier toute l'équipe du comité des usagers du CISSMO secteur Suroit pour son dévouement en cette année très spéciale