

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



## RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024

---

### Comité des usagers du CISSMO Secteur Suroît

1<sup>ER</sup> AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

---

## Table des matières

INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT .....	3
MOT DE LA PRÉSIDENTE.....	3
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES.....	4
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS .....	4
FONCTION 2 (A) : PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE .....	5
FONCTION 2 (B) : ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION.....	5
FONCTION 3 : DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS AUPRÈS DES AUTORITÉS COMPÉTENTES .....	5
FONCTION 4 : ACCOMPAGNER ET ASSISTER SUR DEMANDE UN USAGER.....	5
FONCTION 5 : ÉVALUER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS .....	5
REPRÉSENTATION .....	6
TENUE DES RENCONTRES.....	6
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE .....	6
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ.....	6
RAPPORT FINANCIER DU COMITÉS DES USAGERS .....	9

## 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](mailto:comiteusagers.suroit@hotmail.ca)

## Mot de la présidente

L'année 2023-2024 fut une année d'exception. Le comité des usagers ainsi que les deux comités de résidents furent très actifs. Tout au long de ce rapport, vous constaterez que le comité des usagers du Suroît a mis tous les efforts pour répondre à son rôle.

La population continue de communiquer avec nous et nous sommes de plus en plus présents sur le terrain.

Grâce aux échanges lors des congrès ou des formations, des idées ont émergé pour bien remplir notre rôle.

Le recrutement est toujours un défi, mais nous avons maintenu nos effectifs à cinq (5) membres. Un nouveau membre a rejoint notre groupe en avril 2024 et une personne-ressource fera aussi partie du comité afin de diminuer les tâches des membres et ainsi être plus présent sur le terrain et dans les comités ad hoc du CISSSMO.

J'espère que ce rapport vous permettra de constater tout le travail fait par les membres du comité des usagers du CISSSMO, secteur Suroît.

Bonne lecture.

Nicole Marleau,  
Présidente du CU du CISSSMO  
Secteur Suroît

## Priorités et réalisations de l'année écoulée

L'année 2023-2024 a été sous le signe de l'écoute. Plusieurs personnes ont rejoint le comité pour dénoncer différentes lacunes au sein de l'organisation.

Ce fut également une année de recrutement, l'implication sociale n'est pas en vedette, mais nous avons pu conserver un nombre suffisant pour remplir notre mission. Tout au long de l'année, nous avons renseigné les usagers sur leurs droits et leurs obligations avec différents outils.

L'année fut bien remplie, un tout nouveau calendrier rajeuni a été distribué aux organismes communautaires, au RI et au RPA du Suroît.

La conception d'un carnet de notes pour les usagers qui sont hospitalisés fait aussi partie de nos nouveaux projets. Il a été distribué à trois reprises à environ 50 patients.

Trois conférences ont été offertes au public sur des sujets qui touchent la santé et notre AGA a eu lieu en septembre 2023.

De plus, nous avons organisé une journée de formation pour notre comité d'usagers et les deux comités de résidents. Cette activité permet d'échanger sur les dossiers qui nous préoccupent et de faire connaître nos différentes réalisations.

Ainsi, tout au long de cette année, les membres ont suivi des formations pour les aider dans leur rôle au sein du comité.

## Composition et portrait des membres

Nicole Marleau	présidente
Claudette Léger	secrétaire-trésorière
Carole Lemay	administratrice
Jean Lemay	administrateur
Monique André	administratrice
Francine Waelput	administratrice

## Bilan des activités du comité des usagers

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

- Les membres ont suivi des formations du RPCU et CPM et ont assisté au congrès pour prendre connaissance de l'évolution des comités à travers le Québec.
- Chaque mois, un droit et une courte explication ont été affichés dans les cadres installés dans différents endroits des installations du CISSMO.

- Deux conférences ont été offertes au public, une sur la mémoire et une autre sur l'aide médicale à mourir donnée par le docteur David Lussier.
- En septembre, les usagers ont été invités à assister à l'AGA du comité. Lors de cette assemblée, une refonte des règlements généraux du comité a été effectuée.
- Des publications sont affichées régulièrement sur la page Facebook.
- Le site web est mis à jour régulièrement.
- Le carnet de notes pour les usagers hospitalisés, nouvellement conçu, a été distribué à trois reprises à environ 50 patients.

## **Fonction 2 (a) : Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie**

- Participation aux rencontres sur l'amélioration de l'alimentation.
- Participation aux rencontres du CUCI.
- Participation aux rencontres du comité de Vigie de la MRC Beauharnois-Salaberry.

## **Fonction 2 (b) : Évaluer le degré de satisfaction**

- Distribution des calendriers dans les RI ce qui permet une visualisation des conditions d'hébergement.
- Dialogue avec les patients lors de la distribution des carnets de notes.

## **Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs auprès des autorités compétentes**

- Rencontre avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Démarche auprès du comité de vigilance et de la directrice de l'hôpital au sujet de l'utilisation des lingettes.
- Démarche conjointe avec le CUCI sur l'ensemble des communications.

## **Fonction 4 : Accompagner et assister sur demande un usager**

- Information donnée toutes les fois qu'un usager communique avec le comité.
- Aide pour rejoindre la direction en cause ou avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Accompagnement d'une usagère, à sa demande, pour une rencontre avec la travailleuse sociale de la DPJ.

## **Fonction 5 : Évaluer le bon fonctionnement des comités de résidents**

- Un représentant du comité des résidents du CHSLD Cécile-Godin et un représentant du comité des résidents du CHSLD Docteur-Aimé-Leduc sont membres du comité des usagers et font un compte-rendu des activités et des finances de leur comité.
- Les deux comités sont très actifs dans leur communauté, même si les effectifs sont réduits.

## Représentation

La présidente est membre du CUCI et assiste à toutes les rencontres.  
 Un membre est présent au comité de la Vigie de la MRC Beauharnois.  
 Un membre est présent au comité d'alimentation.

## Tenue des rencontres

- 8 rencontres
- AGA en septembre 2023
- Le taux de participation est au-dessus de 95%

## Réalisations et projets prévus pour la prochaine année

- Mise à jour et suivi du plan d'action.
- Conférences au printemps et à l'automne.
- Distribution du carnet de santé à tous les mois.
- Élaboration de carnet de notes pour les soins à domicile.
- Invitation aux rencontres du comité de la gestionnaire de l'hôpital.
- Participation plus active dans les dossiers collectifs.
- Participation au comité sur le pôle d'excellence en réadaptation.

## Assistance et accompagnement effectués par le comité.

Les usagers peuvent nous rejoindre par téléphone au 450-371-9920 poste 2435  
 ou par courriel [comiteusagers.suroit@hotmail.ca](mailto:comiteusagers.suroit@hotmail.ca)

Nombre d'appels ou de courriels : 30

Droits	Endroits	Nombre d'assistance ou plainte
1-Droit à l'information	Hôpital	1
2- Droit aux services	Pertes de services	3
	Attente à urgence	1
	Attitude du personnel	4
	Première ligne/ Clic Santé	6
	Perte d'objets personnels	1

3-Droit de choisir son professionnel ou son établissement	Établissements	2
4- Droit de recevoir les soins que requiert son état	Santé mentale Orthopédie	1 1
5- Droit de consentir ou de refuser des soins	Soins de fin vie	
6- Droit participer aux décisions	Médecin RPA	1 1
7-Droit d'être accompagné	DPG	1
8-Droit à l'hébergement	Déplacement	1
9-Droit recevoir des soins en anglais		
10- Droit d'accès à son dossier	Accès	3
11- Droit à la confidentialité		1

Une plainte de maltraitance référée immédiatement au commissaire aux plaintes.

Deux appels reçus pour obtenir des informations juridiques.

## Conclusion

Vous avez pris connaissance des projets réalisés et de ceux à venir. Comme vous pouvez le constater, nous avons beaucoup de travail à venir. Mais comment rendre ce travail plus agréable, plus gratifiant et plus valorisant?

Plus agréable et facilitateur, un local dans le hall d'entrée de l'hôpital nous permettrait d'être plus visible et plus accessible.

Plus gratifiant afin que nos commentaires soient pris en compte dans certains dossiers que nous dénonçons à la direction et de nous tenir informés des projets à venir en participant à nos rencontres.

Plus gratifiant en travaillant de façon plus complémentaire avec le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services en nous informant du suivi des plaintes que nous avons transférées dans leur direction.

Plus valorisant en nous impliquant dans l'ébauche de nouveaux projets ou de nouvelles politiques.

Je ne saurais terminer sans remercier les gens qui font partie du comité des usagers :

Mesdames Claudette Léger, Carole Lemay, Monique André, Francine Waelput et notre nouvelle recrue, Madame Diane McSween.

Un merci spécial à Monsieur Jean Lemay, qui a quitté le comité en mars 2024. Merci!

Je remercie également Madame Nathalie Bouchard, personne-ressource du CUCI.

Sans le dévouement de ces personnes, le comité ne pourrait remplir ses fonctions avec autant de brio.

Nicole Marleau,  
Présidente du CU du CISSSMO  
Secteur Suroît



# Rapport financier du comités des usagers

## Rapport financier du comité des usagers 2022-2023

### Revenus

Solde de l'exercice précédent	35 616,00 \$
Budget alloué par l'établissement	57 870,00 \$

**Total** **93 486,00 \$**

### Dépenses

#### Dépenses générales ( fonctionnement)

Subventions aux comités des résidents	18 250,00 \$
Soutien professionnel	280,00 \$
Colloques , formations	4 968,00 \$
Frais de déplacement et représentation	3 815,00 \$
Frais de bureau, postaux et bancaire	720,00 \$
Frais réseaux sociaux	4 100,00 \$
Accréditations	970,00 \$
frais bancaires	54,00 \$
<b>Sous-total</b>	<b>33 157,00 \$</b>

#### Représentation

Frais AGA	2 457,00 \$
<b>Sous-total</b>	<b>2 457,00 \$</b>

#### Renseigner sur les droits et obligations

Affiche	255,00 \$
Objets promotionnels	1 006,00 \$
Calendriers	8 205,00 \$
CISSSMO-TV	1 764,00 \$
Journaux	8 262,00 \$
<b>Sous-total</b>	<b>19 492,00 \$</b>

#### Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie

Carnets de notes	912,00 \$
------------------	-----------

**Sous-total** **912,00 \$**

**Total** **56 018,00 \$**

**Balance au 31 mars 2023** **37 468,00 \$**