



# Comité des usagers

CSSS Pierre-Boucher

## RAPPORT ANNUEL 2008-2009



Centre de santé et de services sociaux  
Pierre-Boucher

*Conception et réalisation* : Pierre Courteau et Lucie Tougas

*Infographie*: Réjean Pitre

*Impression* : Exacto Inc.

# ■ ■ ■ **TABLE DES MATIÈRES**

<b>MANDAT</b> .....	4
- Officiers	
- Sous-comité des plaintes	
- Représentants au conseil d'administration du CSSS Pierre-Boucher	
<b>MOT DU PRÉSIDENT</b> .....	5
<b>FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS</b> .....	6
<b>CALENDRIER DES RÉUNIONS</b> .....	6
<b>RÉALISATIONS 2008-2009</b> .....	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
<b>PLAN D'ACTION 2009-2010</b> .....	13-14
<b>BILAN FINANCIER</b> .....	15
<b>COMITÉ DES USAGERS</b> .....	16
- Composition	
- Membres	
<b>COMITÉS DE RÉSIDENTS</b> .....	17-18
- Principales réalisations	
- Liste des membres	
<b>ANNEXE</b> .....	19
<b>COORDONÉES DU COMITÉ DES USAGERS ET LISTE DES INSTALLATIONS DU CSSS PIERRE-BOUCHER</b> .....	20

## MANDAT

Le mandat du Comité des usagers consiste à agir en tant que gardien des droits des usagers. 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-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 guident ses actions. En raison de son préjugé favorable à l'endroit des clientèles les plus vulnérables, le **Comité** se doit de travailler à la promotion et à l'amélioration des conditions et de la qualité de vie des personnes hébergées.



Les membres de l'exécutif du Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher. Entourant le président, M. Pierre Diamond (troisième à droite), on reconnaît dans l'ordre habituel : Mme Marjolaine Lambert, trésorière, M. Robert Bourguignon, vice-président, et M. Pierre Desjardins, secrétaire.

### **SOUS-COMITÉ DES PLAINTES**

M. Robert Bourguignon  
Mme Lise Carrier  
M. Pierre Diamond  
M. Gilles W. Massé

### **REPRÉSENTANTS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CSSS Pierre-Boucher**

Mme Lise Carrier  
M. Pierre Desjardins

## MOT DU PRÉSIDENT

**A**u nom de mes collègues du Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux Pierre-Boucher et au nom de nos partenaires membres des Comités des résidents rattachés aux Centres d'hébergement du territoire, il me fait plaisir de présenter notre rapport annuel d'activités 2008-2009.



Ce rapport s'adresse principalement aux utilisateurs des services de santé, aux bénéficiaires de services sociaux et aux membres du conseil d'administration du CSSS Pierre-Boucher. Il se veut en même temps un outil de sensibilisation des services du Comité à la population du vaste territoire desservi par le CSSS Pierre-Boucher.

Comme élus ou représentants désignés, nous nous devons d'agir prioritairement en tant que gardiens des droits des usagers des services de santé et sociaux. Cette responsabilité, rappelons-le, découle d'un mandat conféré en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Notre statut de porte-parole auprès des instances de l'établissement permet en outre d'être reconnu comme un rouage important auprès des usagers.

Le présent document, sans être exhaustif, propose un retour sur les étapes significatives qui ont été franchies depuis avril 2008. Nous sommes confiants que le bilan des réalisations, grandes comme petites, permettra au Comité de consolider son mandat auprès de la population de même qu'auprès des instances du CSSS Pierre-Boucher.

Tout est en place pour que 2009-2010 se poursuivre sur une même lancée. Vos administrateurs ont élaboré un plan d'action qui s'articule en trois volets prioritaires axés sur les communications grand public et interne, sur une consolidation du travail entrepris au plan de la formation continue et au plan de l'information, ainsi que sur le soutien apporté à la clientèle.

C'est avec fierté que nous soulignons les efforts déployés au sein de la majorité des Comités de résidents afin d'établir une structure permanente dans chacun des CHSLD. Ces organismes de première ligne, en contact direct avec les personnes hébergées, sont devenus plus fonctionnels et aptes à s'acquitter de leur mandat envers les résidents.

Un chaleureux merci aux membres du Comité pour leur générosité, leur détermination, leur implication et l'humanisme dont ils font preuve à tous les niveaux de l'établissement. Un remerciement particulier va à mes trois collègues du comité exécutif Robert Bourguignon, Pierre Desjardins et Marjolaine Lambert pour leur généreuse assistance en tant que membres de l'exécutif. Il en est de même pour l'apport inestimable de notre agente de liaison, Mme Lucie Tougas. L'on ne saurait passer sous silence, enfin, le précieux support de la direction du CSSS Pierre-Boucher, notamment la collaboration régulière de Mme Sylvie Desmarais, directrice de la gestion des risques et de l'assurance qualité.

Pourrait-on vraiment conclure ce message sans insister sur le respect des droits et libertés des usagers ? En tant que mandataires bénévoles, tous dédiés et garants d'une aussi noble cause, il nous faut en effet veiller à ce que le respect de la personne demeure prioritaire, inaliénable et exempt de toute discrimination.



**Pierre Diamond**

Président du Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher

## FONCTION 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 l'année précédente, le Comité des usagers exerce le rôle de représentant de l'ensemble des utilisateurs de services offerts par l'établissement.

### 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'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 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 nécessaires 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 2008-2009.

## CALENDRIER DES RÉUNIONS

Le **Comité** a tenu un total de sept réunions régulières, deux rencontres de son exécutif ainsi que deux conférences téléphoniques pour l'étude de plaintes.

Pour la tenue de ses réunions régulières, le **Comité** en profite généralement pour visiter les CHSLD et être à l'écoute des résidents dans le cadre de rencontres tenues en alternance dans les différentes installations régies par le CSSS Pierre-Boucher. Ce faisant, le **Comité** favorise les échanges de vues et d'information avec les résidents et les coordonnateurs des installations.

Les réunions ont eu lieu dans les installations suivantes : CH Jeanne-Crevier, CH de Contrecoeur, CH René-Lévesque, CH Monseigneur-Coderre et CLSC Simonne-Monet-Chartrand. Quatre rencontres se sont déroulées en 2008 (*22 mai, 19 juin, 1<sup>er</sup> octobre et 12 novembre*) et trois autres au premier trimestre de 2009 (*8 janvier, 19 février et 19 mars*).

## ■ ■ ■ RÉALISATIONS 2008-2009

Les membres du **Comité** et des Comités de résidents ont déployé temps et énergie pour s'acquitter adéquatement de leur mandat. Ils l'ont fait en conformité avec la LSSSS tout en s'inspirant du Cadre de référence sur l'exercice des fonctions dont ils sont les mandataires.

En lien avec les objectifs et priorités établis dans le dernier rapport d'activités en tenant compte des diverses fonctions imparties au **Comité**, de nombreuses réalisations ont pu voir le jour.

### **Principales réalisations :**

- Rencontre de personnes-ressources ou spécifiques liées au mandat de l'exécutif;
- Rencontres régulières au secrétariat et contacts téléphoniques;
- Rencontre d'une personne-ressource pour la réalisation du plan de communication;
- Rencontres de bénévoles désireux de s'impliquer au sein du **Comité**;
- Rencontre d'une personne-ressource pour assurer une distribution massive du dépliant du **Comité**;
- Rencontre d'une personne-ressource pour la conception d'un site Internet;
- Contact avec deux photographes bénévoles pour la réalisation d'une banque de photos;
- Tenue des livres du **Comité** et présentation de l'état des résultats à chaque rencontre des administrateurs;
- Rédaction des procès-verbaux des réunions du conseil d'administration et des ordres du jour.

### **Interventions au cours de la période :**

- Rencontre de la conseillère en planification stratégique du CSSS Pierre-Boucher en vue de l'élaboration de la politique favorisant des comportements respectueux et responsables, et visant à contrer la violence au CSSS;
- Présentation du projet clinique par la directrice générale adjointe du CSSS Pierre-Boucher;
- Présentation des nouveaux outils promotionnels de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CSSS Pierre-Boucher;
- Rencontre de la directrice adjointe du Programme perte d'autonomie lié au vieillissement et à la déficience physique en milieu de vie naturel et en ressources intermédiaires (PALV-DF MVN et RNI);
- Présentation de la démarche d'agrément par la directrice de la gestion des risques et de l'assurance qualité;
- Présentation d'un exposé sur la situation du service des urgences de l'Hôpital Pierre-Boucher par le chef du département de médecine d'urgence et la directrice clinico-administrative santé physique médecine du CSSS Pierre-Boucher

## ■ ■ ■ RÉALISATIONS 2008-2009 (SUITE)

### Principales tâches de l'agente de liaison :

- Réaménagement du local du **Comité**;
- Implantation d'un système d'archivage;
- Coordination du travail des personnes-ressources liées au plan de promotion;
- Coordination du développement d'outils promotionnels;
- Préparation logistique des réunions du **Comité**;
- Suivi et soutien auprès des Comités de résidents;
- Préparation de dossiers d'information pour les Comités de résidents.

### Intervenants auprès du Comité durant la période

- Mme Évangéline Tardif, conseillère en planification stratégique;
- Mme Louise Potvin, directrice générale adjointe du CSSS Pierre-Boucher;
- Mme Huguette Dupuis, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services;
- Mme Michèle Bourassa, directrice adjointe, programme-clientèle perte d'autonomie liée au vieillissement et à la déficience physique en milieu de vie naturel et en ressources intermédiaires;
- Mme Sylvie Desmarais, directrice de la gestion des risques et de l'assurance qualité;
- M. Gilles Beaucage, chef du département de médecine d'urgence;
- Mme Mauricia Abadie, directrice clinico-administrative, programme-clientèle santé physique médecine.



# ■ ■ ■ FONCTION 1 - RENSEIGNER LES USAGERS

Le **Comité** a déployé beaucoup d'énergie pour faire connaître son mandat et pour présenter les services offerts à la population. Sa démarche s'est articulée au moyen des initiatives suivantes :

## Publicité

---

### ■ HEBDOMADAIRE

- Publicité 1 - Pour mieux protéger les droits des aînés !
  - Publicité 2 - Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers
  - Publicité 3 - Assister et accompagner l'utilisateur lors de la formulation d'une plainte
- 

### ■ MENSUELLE

- Publicité 1 - Renseigner les utilisateurs de services de santé sur leurs droits et leurs obligations
  - Publicité 2 - Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers
  - Publicité 3 - En matière de santé vos DROITS, c'est notre priorité!
    - Défendre vos droits c'est . . .
  - Publicité 4 - En matière de santé vos DROITS, c'est notre priorité!
    - Vous assister et vous accompagner . . .
  - Publicité 5 - En matière de santé, vos DROITS c'est notre priorité!
    - Les droits des personnes en CHSLD . . .
- 

### ■ COMMUNIQUÉS

- Communiqué 1 - Le **Comité** reconnaît le travail d'une résidente
  - Communiqué 2 - Le **Comité** questionne les services d'urgence
  - Publi-reportage - En matière de santé, vos DROITS c'est notre priorité!
- 

### ■ DISTRIBUTION DE DÉPLIANTS

- Distribution de dépliants dans toutes les pharmacies du territoire.
- 

### ■ BANQUE DE PHOTOS

- Photos extérieures de l'ensemble des installations du CSSS Pierre-Boucher
  - Photos intérieures des divers départements de l'Hôpital Pierre-Boucher
  - Photos représentatives des services offerts en CLSC.
  - Photos d'activités variées offertes dans les CH du CSSS Pierre-Boucher
- 

### ■ SIGNET

- Réalisation d'un signet promotionnel avec coordonnées du **Comité** et numéro de téléphone de chacun des sept Comités de résidents.
- 

### ■ CARTE DE NOËL

- Conception et acheminement d'une carte de Noël à l'ensemble des résidents et résidentes des Centres d'hébergement du territoire. Cette carte s'accompagnait du signet promotionnel.

*NOTA : Dans la section annexe du rapport, l'on peut consulter un échantillonnage représentatif de communiqués et d'annonces publicitaires diffusés dans les médias ainsi que d'autres outils promotionnels.*

## ■ ■ ■ FONCTION 2 - PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Cette approche vise l'amélioration continue des conditions de vie dans chacune des installations de l'établissement où sont hébergés les usagers. Elle implique une prise en compte des réalités particulières telles que vécues par les usagers hébergés pour recevoir les services requis par leur condition. Cela suppose également une évaluation du degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement.

Plusieurs membres du **Comité** ont été mis à contribution. Le tableau suivant comporte une liste des participants à de nombreux groupes de travail, à divers niveaux, ce qui dénote toute l'importance accordée à cette fonction de promotion.

Participants	Comités, groupes de travail et autres instances
Robert Bourguignon	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité d'éthique du CSSS Pierre-Boucher</li> <li>- Comité de gestion des risques et de la qualité du CSSS Pierre-Boucher</li> <li>- Assemblée des partenaires du projet clinique du CSSS Pierre-Boucher</li> </ul>
Lise Carrier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité des résidents du CH Jeanne-Crevier</li> <li>- Comité milieu de vie du CH Jeanne-Crevier</li> <li>- Membre du conseil d'administration du CSSS Pierre-Boucher et de plusieurs sous-comités de travail relevant du conseil</li> </ul>
Pierre Desjardins	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Président et membre de l'exécutif du conseil d'administration du CSSS Pierre-Boucher et de divers sous-comités de travail</li> </ul>
Pierre Diamond	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assemblée des partenaires du projet clinique du CSSS Pierre-Boucher</li> <li>- Tout autre sous-comité de travail et/ou rencontre spéciale relevant de la présidence</li> </ul>
Marjolaine Lambert	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité des résidents du CH de Contrecoeur</li> <li>- Comités de résidents des CH du CSSS Pierre-Boucher (soutien comptable)</li> </ul>
Gilles W. Massé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité des résidents du CH Jeanne-Crevier</li> <li>- Table continuum PALV et ses sous-comités du CSSS Pierre-Boucher</li> <li>- Sous-comité des risques de PALV du CSSS Pierre-Boucher</li> <li>- Comité Virage santé du CSSS Pierre-Boucher</li> </ul>

## ■ ■ ■ **FONCTION 3** - DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS

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

- Participation aux colloques, congrès et assemblées spéciales

### **Conseil de la protection des malades (CPM)**

- Assemblée générale du 16 juin 2008
- Colloque du 21 octobre 2008

### **Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU)**

- Congrès des 6 et 7 novembre 2008

### **Table régionale des Aînés de la Montérégie (TRAM)**

- Colloque des 26 et 27 mars 2008

- Soutien spécifique pour l'organisation d'une rencontre entre les familles et les résidents du CH Mgr-Coderre et la société nominale « Bergevin Laroche avocats » concernant un recours collectif en vue du remboursement de frais de buanderie.

## ■ ■ ■ **FONCTION 4** - ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER

Dans son rôle d'accompagnement et d'assistance, le **Comité** a reçu les demandes de plaintes et facilité les démarches des usagers auprès de la Commissaire aux plaintes du CSSS Pierre-Boucher, Mme Huguette Dupuis, ainsi qu'auprès d'autres organismes de soutien.

### **Les demandes des usagers se regroupent en trois catégories :**

- L'information et / ou l'orientation;
- Demande d'assistance;
- Plaintes ou soutien / suivi aux démarches de plaintes.

### **Types de communication**

Téléphone : 68%

Courriel : 32%

### **Nature et ventilation des demandes reçues en 2008-2009**

Assistance : 50%

Plaintes\* : 30%

Renseignements : 20%

\* Plaintes logées au bureau du **Comité**, déjà acheminées à la Commissaire aux plaintes ou en processus d'acheminement à cette dernière.

## **FONCTION 5** - S'ASSURER DU BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Le **Comité** a déployé des efforts pour le recrutement des bénévoles afin de combler les postes vacants au sein des Comités de résidents dans chacun des centres d'hébergement du territoire. Il s'est également assuré de leur bon fonctionnement opérationnel.

### ■ **Lettre aux familles des résidents des centres d'hébergement**

- Une lettre de sensibilisation et de sollicitation consistant à mousser de nouvelles candidatures au sein des divers Comités de résidents dans les centres d'hébergement (CH) a été acheminée à toutes les familles des résidents et résidentes des sept centres d'hébergement du CSSS Pierre-Boucher. Cette lettre était accompagnée d'un signet promotionnel.

### ■ **Soutien aux comités de résidents**

- L'embauche de l'agente de liaison, fin mai 2008, a permis d'offrir un soutien régulier auprès des divers Comités de résidents.

Ainsi, entre octobre 2008 et mars 2009, un total de 16 visites ont pu être effectuées auprès des Comités de résidents. Ci-après, un aperçu du support apporté à divers niveaux :

- Soutien organisationnel;
- Rédaction d'une variété de documents de travail;
- Établissement de contacts et support téléphonique;
- Appui particulier aux nouveaux comités de résidents;
- Recrutement et assistance aux bénévoles qui intègrent les comités de résidents.

## PLAN D'ACTION 2009-2010

Le plan d'action de la prochaine année illustre les orientations que le **Comité** entend mettre de l'avant à l'appui de son mandat. Plusieurs des objectifs poursuivis visent à consolider le travail amorcé tant au plan de la communication, de la formation que du soutien apporté.

### **ORIENTATION AU NIVEAU DE LA COMMUNICATION**

- Poursuivre la mise en œuvre du plan de communication afin de sensibiliser les usagers et leurs représentants à l'égard des droits, des standards de qualité des services et du niveau de vie auxquels tous sont en droit de s'attendre, notamment dans les centres d'hébergement;
- Sensibiliser les principaux intervenants du CSSS Pierre-Boucher à l'égard des mandats du **Comité**;
- Promouvoir la présence du **Comité** auprès de la clientèle des CLSC et de l'Hôpital Pierre-Boucher;
- Établir une communication régulière avec le conseil d'administration et la direction générale du CSSS quant aux préoccupations du **Comité**.

#### **Pour ce faire, le Comité préconise la mise en œuvre des actions suivantes :**

- Diffuser des communiqués dans les journaux locaux;
- Poursuivre la distribution du dépliant informationnel du **Comité**;
- Développer, produire et diffuser un bulletin périodique d'information pour l'ensemble des usagers du territoire;
- Distribuer le bulletin aux familles des résidents des centres d'hébergement avec renseignements et vulgarisation sur les programmes de protection des personnes vulnérables;
- Concevoir des affiches promotionnelles sur les services du **Comité**;
- Organiser des activités de promotion visant à sensibiliser la population et l'ensemble des résidents et utilisateurs de services de santé, notamment au moyen de pièces de théâtre ou de spectacles originaux.
- Poursuivre le travail de collaboration amorcé avec les principaux intervenants et la direction du CSSS;
- Tenir une assemblée générale annuelle publique.

## PLAN D'ACTION 2009-2010 (SUITE)

### ORIENTATION AU NIVEAU DE LA FORMATION

- Planifier des séances de formation pour les bénévoles et les personnes-ressources dans les centres d'hébergement;
- Promouvoir le code d'éthique du CSSS en lien avec le droit des usagers et en collaboration avec le CSSS;
- Former et informer les citoyens sur l'existence de programmes de répit aux aidants naturels;
- Participer aux colloques et congrès en lien avec les mandats du **Comité**.

### ORIENTATION AU NIVEAU DU SOUTIEN

- Conseiller et soutenir les Comités de résidents pour les rendre plus autonomes dans leur fonctionnement et ce, dans le respect de leurs droits et de la LSSSS;
- Poursuivre la tenue de réunions dans les différents centres d'hébergement et consulter les comités de résidents, la direction et les usagers sur la qualité de vie et des services;
- Améliorer le suivi de l'information émanant des résidents par le **Comité** auprès de la direction du CSSS;
- Accompagner et assister les usagers dans leurs démarches de plaintes et dans leurs demandes d'assistance;
- Contribuer à des activités autorisées dans les centres d'hébergement dans le but de mieux faire connaître les Comités de résidents;
- Développer un guide de base du résident pouvant être adapté aux particularités de chacun des centres d'hébergement et des Comités de résidents



*Le Comité des usagers, à l'occasion d'une de ses récentes réunions tenue le 26 août 2009.*

*Rangée arrière, de gauche à droite, Mme Johanne Ouellet, Mme Louise Bissonnette, M. Conrad Jean, Mme Lucie Tougas, agente de liaison, M. Pierre Diamond, président, M. Pierre Desjardins, secrétaire, M. Claude Leblanc, Mme Marjolaine Lambert, trésorière, et M. Gilles W. Massé. Au premier plan, même ordre, Mme Johanne Guillemette, M. Robert Bourguignon, vice-président, Mme Lise Quirion et Mme Lise Carrier.*

## REVENUS

Allocation budgétaire 2008-2009 .....	94 550 \$
Solde au 31 mars 2008 .....	97 322 \$
<b>TOTAL .....</b>	<b>191 872 \$</b>

## DÉBOURSÉS

• Matériel de promotion (dépliant, affiche, logo, etc.) .....	2 982 \$
• Fourniture de bureau (papeterie, timbres, équipement, etc.) .....	3 706 \$
• Frais de représentation (événements public, fêtes, fondation, etc.) .....	1 792 \$
• Frais de déplacement et réunion (transport, stationnement, repas) .....	3 506 \$
• Cotisation, colloque et formation .....	1 665 \$
• Publication (journaux locaux, information, Internet, etc.) .....	10 108 \$
• Honoraire professionnel (infographiste, publiciste, informaticien, etc.) .....	9 382 \$
• Salaire agente de liaison .....	31 143 \$
• Budget alloué aux comités des résidents .....	11 557 \$
• Frais de caisse .....	115 \$
• Petite caisse .....	778 \$
<b>TOTAL .....</b>	<b>76 734 \$</b>

NOTA : ordinateur en commande (1 930 \$)

## SOMMAIRE

REVENUS TOTAUX .....	191 872 \$
DÉBOURSÉS TOTAUX .....	76 734 \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 2009 .....</b>	<b>115 138 \$</b>

# COMITÉ DES USAGERS

## COMPOSITION

Le Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher se compose d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement et d'un représentant désigné par et parmi chacun des Comités de résidents. (Art. 209, al. (1), LSSSS).

**Un total de 12 membres en font partie. Ils se répartissent comme suit :**

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

## MEMBRES

Nom	Provenance	Représente	Statut
Pierre Diamond	Membre élu	CLSC	Président
Robert Bourguignon	Membre élu	Hôpital	Vice-président
Pierre Desjardins	Membre élu	Hôpital	Secrétaire
Marjolaine Lambert	Centre d'hébergement de Contrecoeur	Résidents CH	Trésorière
Pauline Beauchemin	Centre d'hébergement de Lajemmerais	Résidents CH	Membre du comité
Monique Bouchard	Centre d'hébergement Mgr-Coderre	Résidents CH	Membre du comité
Lise Carrier	Centre d'hébergement Jeanne-Crevier	Résidents CH	Membre du comité
Laurette Lauzière et Lise Quirion	Centre d'hébergement Manoir-Trinité	Résidents CH	Membres du comité
Claude Leblanc	Membre élu RNI	Résidents RNI	Membre du comité
Gilles W. Massé	Membre élu	CLSC	Membre du comité
Joan Guillemette	Centre d'hébergement René-Lévesque	Résidents CH	Membre du comité
Marguerite Végiard	Centre d'hébergement Chevalier-de Lévis	Résidents CH	Membre du comité

## ■ ■ ■ PRINCIPALES RÉALISATIONS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Au cours de l'exercice 2008-2009, le **Comité** a alloué une somme de 11 557 \$ aux opérations courantes des Comités de résidents sur son territoire. Ce budget est réparti entre les sept centres d'hébergement pour assurer leur bon fonctionnement.

Le recrutement de bénévoles, notamment, a permis de combler divers postes au sein des Comités de résidents dans chacun des centres d'hébergement, les rendant de ce fait plus fonctionnels.

L'agente de liaison du **Comité** a par ailleurs contribué à assurer une participation active, ce qui a permis de faciliter le travail des sept Comités de résidents. En effet, le relais dynamique de l'information entre les différentes entités et la conception d'outils pratiques de travail ne sont pas étrangers à la meilleure cohésion observée lors des rencontres avec les Comités de résidents.

### **Ces divers facteurs observés expliquent l'atteinte des objectifs suivants :**

- Obtention d'un local dédié au Comité des résidents dans plusieurs centres d'hébergement;
- Acquisition de mobilier de bureau et d'un ordinateur;
- Démarches et activités spéciales pour le recrutement de nouveaux membres;
- Accueil de nouveaux membres;
- Réalisation de dépliants;
- Publication d'un guide du résident;
- Participation aux activités de la résidence, dont l'agrément, les séances d'information et les rencontres avec les familles;
- Participation aux sondages sur la satisfaction des menus et implication dans l'élaboration des menus d'été;
- Participation aux messes commémoratives;
- Fabrication de paniers d'accueil aux nouveaux résidents;
- Rencontres avec le coordonnateur clinico-administratif;
- Support aux résidents en cas de signalement d'insatisfaction;
- Installation de boîtes à suggestions;
- Participation aux événements annuels (Noël, Pâques, fête des Mères, etc.);
- Rédaction des rapports annuels d'activités;
- Représentation aux rencontres du Comité des usagers;
- Participation à certains colloques ou congrès du Conseil de la protection des malades.

## LISTE DES MEMBRES DES COMITÉS DES RÉSIDENTS

CH du Chevalier-De Lévis  
Longueuil

Mme Yvonne Trudeau  
Mme Marguerite Végiard  
Mme Suzette Lajoie

M. René Siaud  
Mme Raymonde Martin

CH René-Lévesque  
Longueuil

Mme Joan Guillemette  
Mme Murielle Leroux  
Mme Lise Chabotte

M. Raymond Ouellet  
M. Yves Proulx

CH de Mgr-Coderre  
Longueuil

Mme Monique Bouchard  
M. Cyril Berman

Mme Noëlla Ringuette

CH du Manoir-Trinité  
Longueuil

Mme Laurette Lauzière  
Mme Béatrice Marcoux  
Mme Suzanne Deblois

Mme Lise Quirion  
Mme Gisèle Lanteigne  
Mme Marie Labonté

CH Jeanne-Crevier  
Boucherville

Mme Marie-Laure Bécotte  
M. Gérard Choquette  
M. Denis Guimond  
M. Roch Pothier

Mme Lise Carrier  
Mme Claudette Drolet  
M. Gilles W. Massé

CH De Lajemmerais  
Varenes

Mme Pauline Beauchemin  
Mme Francine Ranger  
Mme Diane Drolet

M. Denis Leblanc  
Mme Angèle Béliveau  
Mme Colette Riendeau

CH de Contrecoeur  
Contrecoeur

Mme Marjolaine Lambert  
Mme Marie-Line Pelletier  
Mme Noëlla Léveillée

Mme Monique Riopel  
Mme Diane Mercier

# ANNEXE - PHOTO-MONTAGE DE PUBLICITÉS ET AUTRES OUTILS DE COMMUNICATION

Les services de santé



**Comité des usagers**  
du CSSS Pierre-Boucher

**Pour mieux protéger les droits des aînés**

« La loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) »

Tél. : **450.463.2850** (poste 2119)  
Télééc. : 450.670.9512  
comitedesusagers@cssspb.qc.ca

1303, boul. Jacques-Cartier Est (bureau 105)

Les services de santé



**Comité des usagers**  
du CSSS Pierre-Boucher

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

« La loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) »

Tél. : **450.463.2850** (poste 2119)  
Télééc. : 450.670.9512  
comitedesusagers@cssspb.qc.ca

1303, boul. Jacques-Cartier Est (bureau 105)

Les services de santé



**Comité des usagers**  
du CSSS Pierre-Boucher

**Assister et accompagner l'utilisateur lors de la formulation d'une plainte**

« La loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) »

Tél. : **450.463.2850** (poste 2119)  
Télééc. : 450.670.9512  
comitedesusagers@cssspb.qc.ca

1303, boul. Jacques-Cartier Est (bureau 105)

**Comités de résidents**

- Centre d'hébergement De Contrecoeur  
Tél. : 450.587.2492
- Centre d'hébergement De Lajemmerais  
Tél. : 450.652.2995
- Centre d'hébergement de Mgr-Coderre  
Tél. : 450.448.
- Centre d'hébergement du Chevalier-de-Lévis  
Tél. : 450.
- Centre d'hébergement du Manoir-Trinité  
Tél. :
- Centre d'hébergement Jeanne-Croisette  
Tél. :
- Centre de soins René-Chartrand  
Tél. :

**Comité des usagers**  
du CSSS Pierre-Boucher  
1303, boul. Jacques-Cartier Est

**450.463.2850** (poste 2119)  
comitedesusagers@cssspb.qc.ca  
(CLSC Simone-Monet-Chartrand)

**Comité des usagers**  
du CSSS Pierre-Boucher

**En matière de santé vos DROITS, c'est notre priorité!**

Mandat du comité des résidents des centres d'hébergement de si durée (CHSLD) : Défendre les droits et donner le support nécessaire.

**Les droits des personnes en CHSLD :**

- Droit au respect :**
  - Traiter le résident avec civilité et respecter son choix.
- Droit à la participation :**
  - Avoir le choix de participer à la vie du centre d'hébergement.
- Droit à des services (santé et sociaux) de qualité :**
  - Accéder à des services personnalisés adéquats et diversifiés.
- Droit à la sécurité :**
  - Vivre dans un environnement sain, sécuritaire et confortable adapté, personnalisés et privés des résidents.
- Droit au soutien :**
  - Recevoir l'aide requise pour exprimer ses besoins lors du traitement.
- Droit à la confidentialité :**
  - Avoir droit au respect de la confidentialité de son dossier
  - Obtenir l'assistance d'un professionnel désigné pour mieux comprendre ses droits.

« Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) »

**« Pour mieux protéger vos droits »**

Tél. : **450.463.2850** (poste 2119), Télééc. : 450.670.9512  
comitedesusagers@cssspb.qc.ca  
1303, boul. Jacques-Cartier Est (bureau 105), Longueuil (Québec) J4M 2Y8  
(CLSC Simone-Monet-Chartrand)

**Comité des usagers**  
du CSSS Pierre-Boucher

**PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS**

Informez l'établissement des besoins individuels et collectifs en matière :

- De l'amélioration des services;
- Des activités offertes;
- De locaux, des équipements, etc.

**ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE L'ÉTABLISSEMENT**

Connaître la perception des usagers et de leurs familles sur la qualité des services reçus et informer, si nécessaire, l'administration du CSSS à l'aide des moyens suivants :

- Réaliser des sondages;
- Organiser des rencontres de groupes et individuelles;
- Participer aux évaluations effectuées par l'établissement.

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

**« Créer des liens avec les usagers »**

Tél. : **450.463.2850** (poste 2119), Télééc. : 450.670.9512  
comitedesusagers@cssspb.qc.ca  
1303, boul. Jacques-Cartier Est (bureau 105), Longueuil (Québec) J4M 2Y8  
(CLSC Simone-Monet-Chartrand)

**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 axes 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'utilisateur 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 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.
- 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**

- Vous recevez des services sociaux
- Vous faites appel à des services sociaux

**Vous pouvez exercer**

- Concernant le respect
- Concernant la qualité
- Concernant l'ensemble

**Établissements**

Le territoire desservi (CSSS Pierre-Boucher)

- L'hôpital Pierre-Boucher
- Les CLSC - Longueuil
- Les Centres d'hébergement de Contrecoeur, de Lajemmerais, de Mgr-Coderre, de Chevalier-de-Lévis
- Les ressources non

**Si vous avez des questions**

Vous pouvez

**En tant qu'utilisateur, vous avez 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'utilisateur
- 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 »



Où nous rejoindre ?

**Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher**

1303, boul. Jacques-Cartier Est (pièce 1057)  
Longueuil (Québec) J4M 2Y8  
(CLSC Simone-Monet-Chartrand)

Tél. : 450.463.2850, poste 2119  
Télééc. : 450.670.9512  
Courriel : comitedesusagers@cssspb.qc.ca

**Territoire :**



Vous avez des questions ? Nous sommes là pour vous.

**CRÉER DES LIENS AVEC LES USAGERS**

Ce dépliant a pour objectif d'informer les utilisateurs des services de santé et des services sociaux du territoire du rôle et des responsabilités du Comité des usagers du CSSS Pierre-Boucher.

(Loi sur les services de santé et les services sociaux)

Centre de santé et de services sociaux Pierre-Boucher

« Créer des liens avec les usagers »

« Votre mieux-être, notre raison d'être »

## 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 2119  
Télécopieur : 450.670.9512  
Courriel : [comitedesusagers@cssspb.qc.ca](mailto:comitedesusagers@cssspb.qc.ca)  
Internet : [www.cdupierreboucher.qc.ca](http://www.cdupierreboucher.qc.ca)



## INSTALLATIONS DU CSSS PIERRE-BOUCHER

### Centre administratif du CSSS Pierre-Boucher

1333, boulevard Jacques-Cartier Est  
Longueuil (Québec) J4M 2A5

### L'Hôpital Pierre-Boucher

#### Les CLSC

Longueuil-Ouest  
Simonne-Monet-Chartrand  
Seigneuries de Boucherville  
Seigneuries de Contrecoeur  
Seigneuries de Saint-Amable  
Seigneuries de Sainte-Julie  
Seigneuries de Varennes  
Seigneuries de Verchères

#### Les Centres d'hébergement

CH de Lajemmerais (Varennes)  
CH du Chevalier-De Lévis (Longueuil)  
CH de Contrecoeur (Contrecoeur)  
CH Jeanne-Crevier (Boucherville)  
CH du Manoir-Trinité (Longueuil)  
CH de Mgr-Coderre (Longueuil)  
CH René-Lévesque (Longueuil)

#### Le Centre multifonctionnel de santé mentale