

RAPPORT ANNUEL
2017**2018**



**COMITÉ
DES USAGERS**

DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

DROITS DES USAGERS

Loi sur les services de santé et les services sociaux

En tant qu'usagers du réseau de la santé et des services sociaux, nous avons des droits reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LRQ, chapitre S-4.2) (LSSS) :

1. le droit à l'information (art. 4);
2. le droit aux services (art. 5 et 13);
3. le droit de choisir son professionnel ou l'établissement (art. 6 et 13);
4. le droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7);
5. le droit de consentir à des soins (art. 8 et 9);
6. le droit de participer aux décisions (art. 10);
7. le droit d'être accompagné, assisté et représenté (art. 11 et 12);
8. le droit à l'hébergement (art. 14);
9. le droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 15);
10. le droit d'accès à son dossier d'utilisateur (art. 17, 18, 20, 25, 26 et 27);
11. le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur (art. 19 à 19.2, 21 à 24 et 27.1 à 27.3);
12. le droit de porter plainte (art. 34, 44, 45, 53, 60 et 73).

Ces droits doivent être exercés dans le respect des autres usagers, qui ont les mêmes droits.

TABLE DES MATIÈRES

Mission du Comité des usagers.....	4
Mot de la présidente	5
Réalisations.....	6
Quelques bons coups!.....	9
Composition du Comité des usagers	10
Réunions et rencontres.....	13
CUCI.....	13
Messages sur écrans numériques	14
CHSLD Champlain	15
CHSLD Henriette-Céré.....	16
Centre de services gériatriques de Saint-Lambert.....	16
Année budgétaire.....	17
Saviez-vous que... ..	18
Nos installations.....	19
Carte du territoire.....	20

Note : dans le présent document, le genre masculin est utilisé afin de faciliter la lecture et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

MISSION DU COMITÉ DES USAGERS

Renseigner les usagers sur l'existence du Comité des usagers, sur leurs droits et obligations et, au besoin, **accompagner** tout usager désirant formuler une plainte.

Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers.

Évaluer la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande de l'un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

Représenter les usagers au sein des différents comités du CISSS de la Montérégie-Centre, ainsi qu'au Comité des usagers du centre intégré du CISSSMC (CUCISSMC).



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chers usagers, chers collègues,

À chaque année, nous vous offrons une assemblée annuelle très colorée!

Les membres du Comité des usagers et des comités de résidents sont des bénévoles généreux de leur temps afin d'améliorer la qualité de vie des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre (CISSMC).

Le Comité des usagers a un rôle important à jouer à l'intérieur des établissements du CISSS pour le respect des droits des usagers et la promotion de la qualité des services.

Dans la dernière année, nous avons traité différents dossiers. Le succès de la qualité des services est dû à une grande collaboration entre les membres de la direction, les médecins, le personnel ainsi qu'à la contribution des usagers qui acceptent de partager leurs commentaires et plaintes en nous faisant confiance. Le personnel nous fait confiance et se fait un devoir de nous informer lors de nos démarches quand nous sollicitons différentes requêtes.

Pour une prise en charge des plus efficaces sur tous les plans, le CU et ses membres remercient particulièrement M. Richard Deschamps, président-directeur général, M. Jacques Fortin, directeur DQEPE et Lean, Mme Louise Hardy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Mme Danielle Corbeil, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, le personnel du service des communications, l'Association des auxiliaires bénévoles de l'hôpital Charles-Le Moyne qui distribuent notre matériel promotionnel et nos dépliants. Nous remercions également tous ceux et celles qui ont accepté de croire en nous et collaborer dans notre mandat et mission.

Grâce à une nouvelle campagne de visibilité, une première au Québec, le CU s'est vu décerner une mention d'honneur auprès du RPCU pour l'initiative d'installer des panobus sur les autobus de notre territoire ainsi que dans les abribus, à différents endroits stratégiques. Cette opération a eu lieu au cours de deux périodes en 2017-2018.

Le travail exécuté avec succès, les gestes posés, les recherches effectuées ainsi que les activités qui se sont déroulées tout au long de l'année sont décrits dans le présent rapport annuel. Je vous invite à en prendre connaissance.

Je voudrais également remercier Mme Monique Vincent, notre personne-ressource qui, depuis plus d'une année, assure une permanence de 3 jours par semaine à notre local. Elle est une source d'énergie pour nos membres du CU et une oreille attentive pour les usagers.

Un grand merci à ces généreux membres bénévoles pour leur disponibilité. C'est grâce à vous, si nous réussissons à accomplir notre mandat et notre mission afin d'améliorer la qualité de vie de nos usagers. En participant, vous nous aidez à atteindre nos objectifs.

Denise Ménard, Présidente

RÉALISATIONS

JOURNÉE THÉMATIQUE - FORMATION

Nous avons reçu une formation validée par le ministère, offerte gracieusement par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). Mme Francine Bergeron, formatrice, visait à habilitier les membres du Comité des usagers et ceux des deux Comités de résidents du CHSLD Champlain et du CHSLD Henriette-Céré à accomplir les fonctions, rôles et responsabilités tels que définis dans la *Loi sur les services de santé et des services sociaux*.



CAMPAGNE DE NOTORIÉTÉ SUR LES AUTOBUS (PANOBUS) ET DANS LES ABRIBUS

Notre première préoccupation est de faire connaître le comité aux usagers.

C'est pourquoi 70 panobus ont été installés sur les autobus du territoire du Réseau de transport de Longueuil (RTL) ainsi que 56 grandes affiches que nous avons pu voir dans les aribus. Nous avons organisé une conférence de presse marquant le lancement de cette campagne le 2 mars 2017.



PRIX EXCELLENCE DU RPCU

Lors du Congrès annuel du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) 2017, nous avons reçu un prix Excellence – catégorie Information pour notre campagne de notoriété pour la publicité sur les panobus et dans les abribus.

Ce congrès est le plus gros événement au Québec, auquel participent tous les membres des comités des usagers et des comités de résidents. Deux ministres du gouvernement du Québec, soit Mme Francine Charbonneau, ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation et Mme Lucie Charlebois, ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse et à la Santé publique étaient présentes.



AGA 2017

Lors de l'assemblée générale annuelle du Comité des usagers le 8 juin 2017, nous avons souligné le travail de deux équipes extraordinaires.

Prix exceptionnel : Le Programme intégré des maladies cardiovasculaires du centre de soins et de services ambulatoires de l'hôpital Charles-Le Moyne (PIMCV).

Prix décerné au CLSC : Centre d'accompagnement et d'intervention en maladies chroniques du CISSS de la Montérégie-Centre (CAIMC).

Prix de l'auxiliaire bénévole de l'hôpital Charles-Le Moyne : Madame Suzanne Bérubé, auxiliaire bénévole.

Prix bénévole du CHSLD : Monsieur Donald Scott, alias Monsieur Bonbon, résident du CHSLD Henriette-Céré.

Prix du bénévole HCL : Monsieur Jean Mercier, vice-président sortant du CU et membre depuis sa fondation en 2006.



SEMAINE DES DROITS DES USAGERS

Une journée « Portes ouvertes » a eu lieu à l'hôpital Charles-Le Moyne le 28 septembre 2017. Les membres du Comité des usagers ont accueilli les visiteurs afin de les renseigner sur le rôle et le mandat du Comité des usagers. Ils ont profité de l'occasion de la Semaine des droits des usagers pour répondre aux questions suscitées par le public.



RÉCUPÉRATION DES PLACES DE STATIONNEMENT POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

En juin 2017, le président-directeur général, monsieur Richard Deschamps, nous a confirmé l'ajout de 9 places additionnelles pour personnes handicapées, au rez-de-chaussée du stationnement étagé rue Saint-Charles, ce qui porte le nombre total à 40 places de stationnement.



QUELQUES BONS COUPS!

Le Comité des usagers distribue tout au long de l'année du matériel promotionnel. Ceci permet la diffusion de sa mission et de son mandat, tout en se faisant connaître par différents produits tels que :



COMPOSITION DU COMITÉ DES USAGERS

EXÉCUTIF

Denise Ménard

présidente

Marie-Hélène Thabet

1^{re} vice-présidente

Jacques Beaumont

2^e vice-président

Francine Bouchard

trésorière par interim

Louissette Lévesque

secrétaire

MEMBRES

Claire Collette

Lucette Daoust

Cécile Germain

Monique Goulet St-Pierre

Dolorès Lévesque

Benoît Mercure, président

du CHSLD Henriette-Céré

Marguerite Pearson Richard

Guy Vincent

REMERCIEMENTS

Les personnes suivantes ont quitté en cours de mandat et nous les remercions pour leur précieuse collaboration et leur dévouement durant l'année 2017-2018 : M. Roger Duclos, à titre de président du Comité de résidents du CHSLD Henriette-Céré • Mme Marguerite Pearson Richard, à titre de trésorière du Comité de usagers • Mme Monique Goulet St-Pierre, à titre de membre du Comité des usagers.

COLLABORATEURS

Richard Deschamps, président-directeur général du CISSSMC

Jacques Fortin, directeur qualité, évaluation, performance, éthique et Lean

Louise Hardy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Danielle Corbeil, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services

Annie Laroche, conseillère en communications, Direction des communications, relations avec les médias et projets spéciaux

Patricia Leblanc, CPA, CA, Direction des ressources financières

Marie-Eve Bouchard, adjointe au directeur DQEPE et Lean

Robert Létourneau, préposé, DSP

Le Comité a collaboré avec différents services au sein de l'hôpital Charles-Le Moyne : admission, approvisionnements, équipements, informatique, communications, comptabilité, ressources humaines, services immobiliers, services technique, logistique, reprographie, traiteur, sécurité et stationnement, administration, commissariat aux plaintes, CLSC et l'Association des auxiliaires bénévoles du CISSSMC.



De gauche à droite : 1^{re} rangée : Francine Bouchard, Dolorès Lévesque, Marguerite Pearson Richard, Cécile Germain, 2^e rangée : Denise Ménard, Monique Vincent, Louissette Lévesque, Claire Collette, 3^e rangée : Marie-Hélène Thabet, Jacques Fortin, Monique Goulet St-Pierre, Jacques Beaumont, Guy Vincent. Absents lors de la prise de photo: Lucette Daoust et Benoit Mercure.



SOUS-COMITÉ	RESPONSABILITÉS	RESPONSABLES
1. RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS		
Assemblée générale annuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Animation • Avis de convocation • Buffet • Conférencier • Évaluation • Invitation • Préparation de la salle • Reconnaissance • Règlements généraux 	Dolorès Lévesque Francine Bouchard
2. PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
Amélioration des conditions de vie (résidences)	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler en collaboration avec les membres du comité des résidents • Observer et apporter des commentaires au CU • Suggérer des pistes de solutions 	Jacques Beaumont Roger Duclos* Benoit Mercure Marie-Hélène Thabet
Formation et amélioration des services (journée thématique)	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser une journée thématique • Choisir le conférencier et déterminer le lieu • RPCU - Présence au Congrès annuel 	Marguerite Pearson Richard*
Information	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier la publicité • Augmenter la visibilité • Développer une stratégie de communication 	Francine Bouchard Claire Collette Lucette Daoust Marguerite Pearson Richard*
Promotion	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuer du matériel promotionnel et en faire la gestion • Produire de nouveaux dépliants, affiches publicitaires, calendrier CU • Collaborer à diverses publications 	Francine Bouchard Claire Collette Lucette Daoust
Relations avec les bénévoles du CISSS M-Centre	<ul style="list-style-type: none"> • Établir de bonnes relations avec la responsable des bénévoles • Maintenir l'échange de services 	Cécile Germain
3. ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS		
Sondage	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier le secteur à évaluer • Préparer le questionnaire avec la Direction, qualité, évaluation, performance, éthique et Lean • Effectuer le sondage auprès des personnes identifiées • Faire le rapport au Comité 	Lucette Daoust Claire Collette Louisettes Lévesque Marie-Hélène Thabet



SOUS-COMITÉ	RESPONSABILITÉS	RESPONSABLES
4. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS		
Urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour les messages sur les écrans • Évaluer les résultats • Participer au comité Civilité chez les usagers à l'urgence 	Denise Ménard
5. ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ		
Réception des plaintes	Boîte vocale (3040) <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir les appels • Former un sous-comité • Collaborer avec le personnel du Commissariat aux plaintes 	Claire Collette Monique Goulet St-Pierre * Louisette Lévesque Marie-Hélène Thabet Guy Vincent
DÉPENSES GÉNÉRALES		
Alimentation	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir les commentaires • Rencontrer le responsable annuellement • Faire un rapport aux membres du CU 	Marie-Hélène Thabet
Comptabilité - finances	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les rapports mensuels provenant du service de la comptabilité du CISSSMC • Présenter le rapport aux membres • Compléter les annexes du MSSS à la fin de l'année fiscale 	Francine Bouchard Marguerite Pearson Richard*
Personne-ressource	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer le travail • Fournir les informations nécessaires pour exercer les tâches • Rendre rapport au Comité exécutif du CU 	Denise Ménard
Règlements généraux	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour 	Dolorès Lévesque

Note : la présidente fait partie ex-officio de tous les comités.

* Ces personnes ont quitté en cours de mandat

MEMBRES DÉLÉGUÉS À D'AUTRES COMITÉS DU CISSS

Conseil d'administration du CISSSMC :

Denise Ménard

Comité de vigilance et de la qualité :

Denise Ménard

Comité d'éthique :

Francine Bouchard

Comité des usagers du Centre intégré de santé et services sociaux de la Montérégie-Centre (CUCI) :

Jacques Beaumont

Louisette Lévesque

Benoit Mercure

Dolorès Lévesque

Denise Ménard

Marie-Hélène Thabet

RÉUNIONS ET RENCONTRES

9 réunions
du Comité des usagers
en 2017-2018

+95 personnes
à l'assemblée générale
annuelle du 8 juin 2017

**126 plaintes-
insatisfactions**
au cours de l'année
2017-2018

4 rencontres
des membres de l'exécutif
en 2017-2018

11 sous-comités
se sont réunis
sporadiquement selon
les besoins et l'urgence
des dossiers

3363 heures
de bénévolat
des membres du CU

Nous avons été invités à participer à quelques comités de travail au sein de l'Hôpital : Civilité chez les usagers, Comité de travail sur la Politique sans fumée, Modèle conceptuel en soins infirmiers, Création d'une capsule du temps dans le cadre du 50^e anniversaire de l'hôpital Charles-Le Moyne, Projet endoscopie.

Nous remercions Danielle Corbeil, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des soins pour avoir distribué du matériel promotionnel du CU lors de la Soirée communautaire pour la population d'expression anglaise le 29 novembre 2017.

COMITÉ DES USAGERS DES CENTRES INTÉGRÉS (CUCI)

Mandat du CUCI

La Loi 10 a créé dans les établissements une nouvelle entité : le CUCI.

Le Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) se compose d'au moins 6 membres, élus par tous les présidents des comités des usagers de chacun des établissements fusionnés ou regroupés et qui continuent d'exister en application des dispositions de l'article 203, et de 5 représentants des comités de résidents désignés par l'ensemble de ces comités mis sur pied en application du troisième alinéa de l'article 209 de cette Loi 10.

Le CUCI a les mêmes fonctions légales que celles de l'ensemble des Comités des usagers (CU).

Il doit être exercé dans une perspective plus générale, régionale et inclusive :

- La représentation des CU et des CR
- La coordination des actions des CU et des CR
- L'harmonisation des pratiques des CU et des CR

Mme Denise Ménard est la présidente du CUCI

MESSAGES SUR ÉCRANS NUMÉRIQUES

M1

Comme usager, vous contribuez à votre santé!

« Avant de terminer l'entrevue avec le médecin, renseignez-vous sur les résultats espérés du traitement et sur les conséquences à prévoir. »

Extrait du Livre Citoyen amélioré pour adultes, M. Bruce Fortin et D. Serge Gaudet

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



M2

Comme usager, vous contribuez à votre santé!

« Il est particulièrement important de vous faire accompagner lorsque vous anticipez une mauvaise nouvelle de votre médecin. »

Extrait du Livre Citoyen amélioré pour adultes, M. Bruce Fortin et D. Serge Gaudet

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



M3

Comme usager, vous contribuez à votre santé!

« Écrivez à l'avance vos questions et vos inquiétudes. Une fois dans le bureau du médecin, il peut être difficile de se souvenir de tous les détails. »

Extrait du Livre Citoyen amélioré pour adultes, M. Bruce Fortin et D. Serge Gaudet

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



M4

Comme usager, vous contribuez à votre santé!

- Participez activement à l'entretien avec le médecin.
- Posez des questions.
- Demandez des clarifications.
- Exprimez vos doutes. »

Extrait du Livre Citoyen amélioré pour adultes, M. Bruce Fortin et D. Serge Gaudet

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



B1

Du soutien pour les proches aidants

Luc est aidant auprès de sa conjointe depuis plusieurs années. Il aurait besoin de répit. Sait-il que plusieurs organismes offrent du soutien en Montérégie?

www.aidantsnaturels.org

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



B2

Du soutien pour les proches aidants

Comme proche aidante de ma sœur, je suis souvent celle qui doit faire part de mes préoccupations au sujet de sa condition de santé. Grâce au soutien d'un organisme de mon territoire, j'ai obtenu de l'aide dans mes démarches.

www.aidantsnaturels.org

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



B3

Du soutien pour les proches aidants

Prendre soin d'un proche est à la fois un geste de cœur et une grande responsabilité. Il est possible d'obtenir du soutien psychologique auprès de certains centres d'aide.

www.aidantsnaturels.org

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



B4

Du soutien pour les proches aidants

Claire n'a plus suffisamment la santé pour continuer à prendre soin de son époux. Qui pourra l'accompagner? Des ressources sont à sa disposition.

www.aidantsnaturels.org

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



V1

Don d'organes Saviez-vous que...

Le don d'organes et de tissus est possible en région éloignée? Avec l'accord de la famille, le corps du défunt est transféré dans un centre de prélèvements puis retourné à son point d'origine, sans frais pour la famille.

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



V2

Don d'organes Saviez-vous que...

- Au Québec, le plus vieux donneur d'organes avait 88 ans?
- Qu'un donneur d'organes de 76 ans a déjà survécu 5 vies?
- Qu'il est possible de faire un don de son vivant, soit d'un rein ou d'un lobe du foie?

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



V3

Don d'organes Saviez-vous que...

Au Québec, il existe un Programme de remboursement des dépenses du donneur vivant administré par Transplant Québec?

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



V4

Don d'organes Saviez-vous que...

Le prélèvement ne peut être effectué avant que le décès du donneur n'ait été constaté par 2 médecins qui ne participent ni au prélèvement ni à la transplantation?

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



V5

Don d'organes Saviez-vous que...

9 personnes sur 10 se disent favorables au don d'organes, mais seulement 1 personne en a discuté avec ses proches?

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



O1

Madame Dumas a vécu une situation difficile à propos de ses soins. Elle en parle à sa fille qui appelle le Comité des usagers pour essayer d'améliorer la situation.

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



O2

Votre dossier médical vous appartient. Vous pouvez le consulter. Informez-vous auprès du Service des archives.

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



O3

À la suite de mon séjour à l'hôpital, j'aimerais apporter des suggestions. J'appelle à cet égard le Comité des usagers.

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



O4

Le Comité des usagers est toujours disponible pour répondre aux questions concernant mes droits et responsabilités.

CONTACTEZ-NOUS AU 450 466-5000 poste 3040



CHSLD CHAMPLAIN
5050, place Nogent, Brossard, QC J4Y 2K3
Tél. : 450 443-0000 poste 7449
Chef d'unité : Mme Virginie Gagné De Courval



COMPOSITION DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

M. Jacques Beaumont, président
Mme Isabelle Boudreau, membre-résidente
Mme Louise Brosseau, membre
Mme Béatrice Dubé, membre
Mme Danielle Dupré-Paquet, vice-présidente
M. Gilles Lefebvre, membre
Mme Dominique Turpin Labonville, secrétaire
Mme Marguerite Olivier, membre-résidente
Mme Josepha Zygray, membre-résidente
Mme Marie-Hélène Thabet, représentante du CU

Le Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) Champlain est un établissement offrant un milieu de vie de qualité, mis en œuvre pour que chaque résident se sente valorisé, écouté et respecté dans ses besoins, comme s'il était chez lui. Le CHSLD comporte 100 lits en chambres simples et cinq chambres doubles. Cinq lits pour soins palliatifs sont réservés.

MISSION DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant que résident auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

CHSLD HENRIETTE-CÉRÉ
6435, Chemin de Chambly, Saint-Hubert, QC J3Y 3R6
Tél. : 450 672-3320 poste 3059
Chef d'unité: Mme Isabelle Caron



COMPOSITION DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

M. Benoit Mercure, président
Mme Louisette Lévesque, vice-présidente
Mme Dolorès Lévesque, secrétaire
Mme Marjolaine Lussier, membre
Mme Thérèse Carle, membre
Mme Monique Goulet St-Pierre, membre
Mme Francine Jeannotte, membre-résidente
Mme Marie-Hélène Thabet, représentante du CU

Le Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) Henriette-Céré est un établissement offrant un milieu de vie de qualité, mis en œuvre pour que chaque résident se sente valorisé, écouté et respecté dans ses besoins, comme s'il était chez lui.

Le CHSLD comporte 99 lits en chambres simples et une chambre double.

MISSION DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents 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 résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant que résident auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

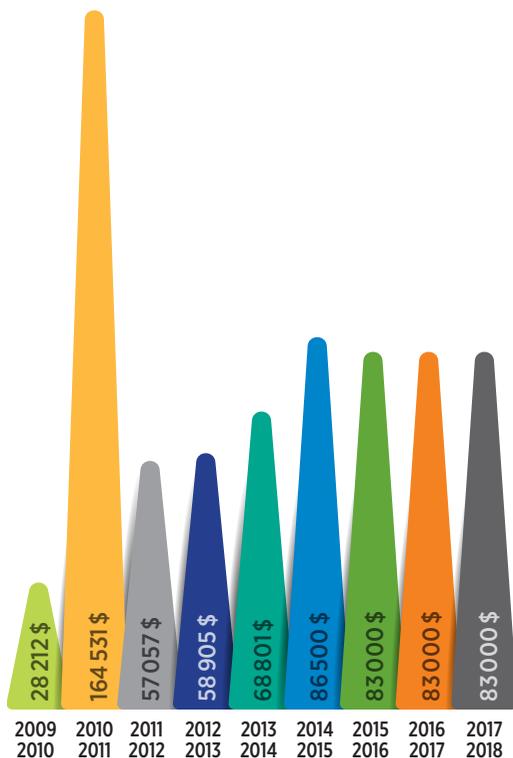
CENTRE SAINT-LAMBERT (RÉADAPTATION)

831, rue Notre-Dame, Saint-Lambert, QC J4R 1S1 Tél. : 450 672-3320 poste 2000
Chef d'administration de programme : Mme Guylaine Laliberté

Une unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI) est située à Saint-Lambert. On y offre des services de convalescence et un programme d'évaluation, d'intervention et d'orientation (PEIO). Le centre comporte 62 chambres dont 51 disposées en chambres simples et 11 en chambres doubles. À ce jour, le Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne a délégué Mme Marie-Hélène Thabet pour siéger au Comité de résidents, sans droit de vote.

L'année budgétaire s'amorce le 1^{er} avril et se termine le 31 mars de l'année suivante selon la directive du ministère de la Santé et des Services sociaux. (Circulaire 2016-021) (03.01.53.01).

BUDGETS D'OPÉRATION 2009-2018



Le Ministère de la Santé et des Services sociaux octroie 80 000 \$ par année au Comité des usagers et 1 000 \$ pour chaque Comité de résidents. Le CU ajoute 1 500 \$ de plus pour les comités de résidents, selon leurs besoins.

PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2018-2019



RENSEIGNER SUR LES DROITS
ET OBLIGATIONS

23 500 \$



PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION
DE LA QUALITÉ
DES CONDITIONS DE VIE

6 500 \$



ÉVALUER LE DEGRÉ DE
SATISFACTION DES USAGERS

500 \$



DÉFENDRE LES DROITS ET
LES INTÉRÊTS COLLECTIFS
OU INDIVIDUELS

3 000 \$



ACCOMPAGNER ET ASSISTER
DANS TOUTE DÉMARCHE

2 000 \$



DÉPENSES GÉNÉRALES
ET SALAIRE
PERSONNE-RESSOURCES

40 000 \$

BUDGET ALLOUÉ POUR LES CENTRES 7 500 \$

SAVIEZ-VOUS QUE...

Le CISSS de la Montérégie-Centre est un lieu prisé de formation universitaire, collégiale et professionnelle. Chaque année, plus de **480 résidents** et **3 460 stagiaires** sillonnent les corridors des établissements.

LE CENTRE DE RECHERCHE COMPTE...

26
chercheurs
réguliers

250
projets actifs
de recherche
appliquée et
essais
cliniques



Le Comité des usagers représente **408 900 personnes** sur le territoire.

Le CISSS de la Montérégie-
Centre Champlain—Charles-Le Moyne
regroupe **10 000 employés**, œuvre dans
27 points de service et gère **42 bâtisses**
pour un **budget de 990 660 000 \$**.

Le Comité des usagers représente
408 900 personnes sur le territoire.

Association des auxiliaires bénévoles
de CCLM regroupe **plus de 120 bénévoles**
qui fournissent **22 000 heures de bénévolat**
par année.

NOS INSTALLATIONS

Hôpital Charles-Le Moyne
CHSLD Champlain
CHSLD Henriette-Céré
Centre de services gériatriques de Saint-Lambert
CLSC Samuel-de-Champlain
CLSC Saint-Hubert
Centre externe de néphrologie Greenfield Park
Centre externe de néphrologie Saint-Lambert
Clinique externe de psychiatrie
GMF Saint-Hubert
GMF de l'UMF Charles-Le Moyne
Maison Brodeur
Centre de jour, clinique Labonté
Suivi intensif dans la communauté (SICOM)



**COMITÉ
DES USAGERS**

DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

3120, boul. Taschereau, bureau AS-003a, Greenfield Park, QC J4V 2H1

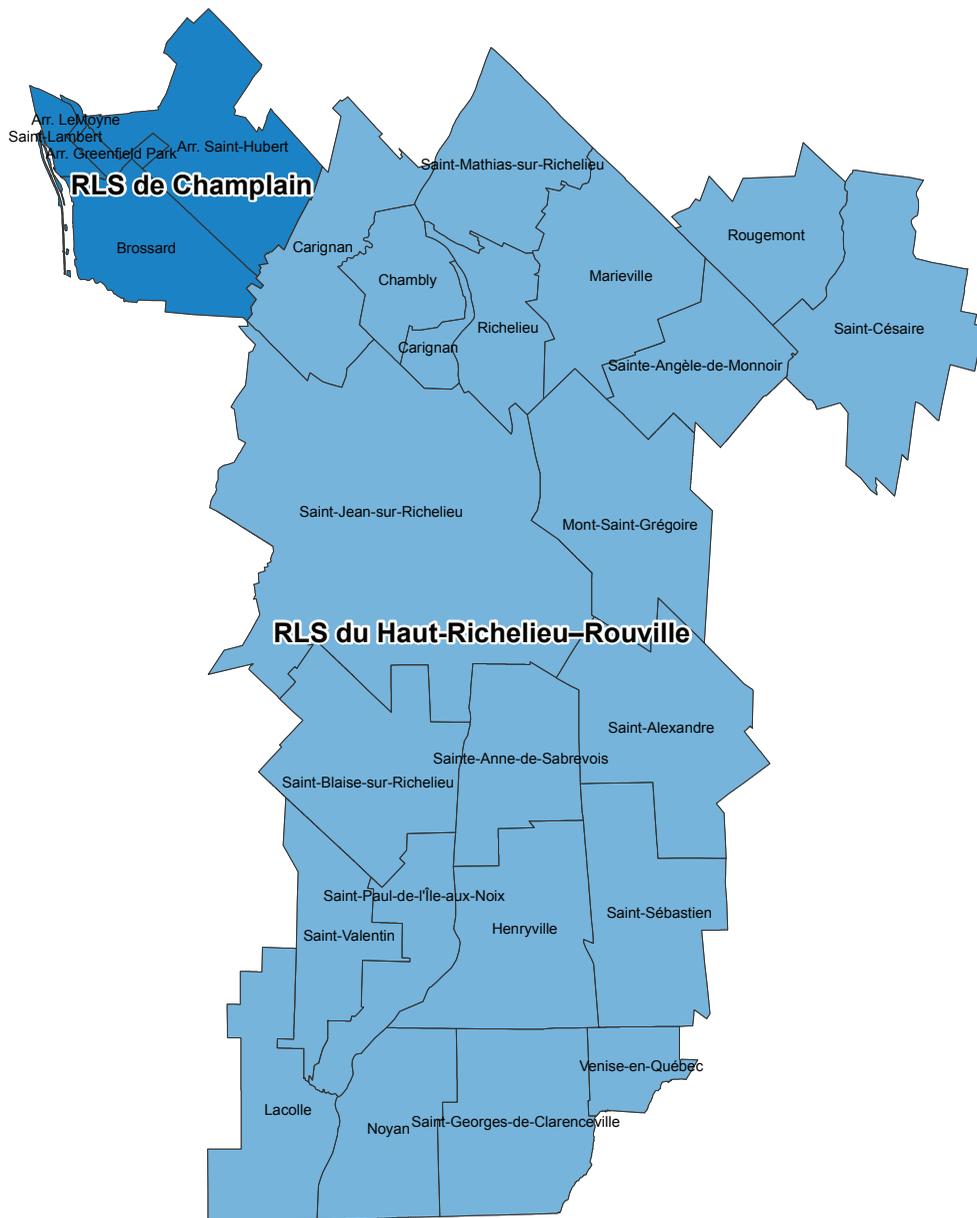
450 466-5000 poste 3040

comite-usagers.hclm@rrsss16.gouv.qc.ca

CONCEPTION ET RÉDACTION : Denise Ménard et Monique Vincent

CONCEPTION GRAPHIQUE : L'infographe | **PHOTOGRAPHE** : Pierre Geoffrion

CORRECTION : Oeil de Lynx (Ginette Mercier) | **RÉALISATION** : Monique Vincent | **IMPRESSION** : Les Impressions LithoPro



Le CISSS de la Montérégie-Centre (Réseau local de services de Champlain) dessert la population des municipalités de Longueuil (Greenfield Park, Saint-Hubert), Saint-Lambert, Brossard, Chambly, Saint-Jean-sur-Richelieu et des environs.

SOURCE : Direction de santé publique de la Montérégie