



**COMITÉ
DES USAGERS**
DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE



RAPPORT ANNUEL 2020-2021

Comité des usagers

Champlain—Charles-Le Moyne

Table des matières

1. Nos installations	4
2. Mot de la présidente	5
Mot du PDG de la Montérégie-Centre	6
3. Priorités et réalisations de l'année écoulée	7
4. Composition du Comité des usagers	9
5. Bilan des activités 2020-2021 du CU	10
5a. Renseigner sur les droits	10
5b. Défendre les droits des usagers	14
5c. Amélioration des conditions de vie des usagers	15
6. Tenue des rencontres	17
7. Collaboration avec les autres acteurs	18
8. Réalisations et projets prévus pour l'année financière 2020-2021	19
9. Conclusion	20
10. Prévisions budgétaire selon le mandat du CU	21

Liste des abréviations

CA	Conseil d'administration
CAAP	Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CISSS	Centre Intégré de santé et des services sociaux
CISSSMC	Centre Intégré de santé et des services sociaux de la Montérégie Centre
CLSC	Centre local de soins communautaires
CR	Comité de résidents
CU	Comité des usagers
CUCI	Comité des usagers du centre intégré
DQEPEL	Direction de la Qualité, Évaluation, Performance, Éthique et Lean
HCLM	Hôpital Charles-Le Moyne
RPCU	Regroupement provincial des comités d'usagers
RLS	Réseau local de services
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées

NOS INSTALLATIONS

Hôpital Charles-Le Moyne

3120, boulevard Taschereau,
Greenfield Park (Québec) J4V 2H4
450 466-5000

CLSC Saint-Hubert

6800, boulevard Cousineau,
Saint-Hubert (Québec) J3Y 8Z4
450 443-7400

CLSC Samuel-de Champlain

5811, boulevard Taschereau,
Brossard (Québec) J4Z 1A5
450 445-4452

Centre d'hébergement Champlain (99 lits)

5050, place Nogent,
Brossard (Québec) J4Y 2K3
450 443-0000

Centre d'hébergement Henriette-Céré (93 lits)

6435, chemin de Chambly,
Saint-Hubert (Québec) J3Y 3R6
450 678-3291

Centre Saint-Lambert

831, rue Notre-Dame,
Saint-Lambert (Québec) J4R 1S1
450 672-3320

Centre externe de néphrologie Greenfield Park

5000, boulevard Taschereau, bureau 502,
Greenfield Park (Québec) J4V 3M3
450 466-5000, poste 3645

Centre externe de néphrologie Saint-Lambert

299, boulevard Sir-Wilfrid-Laurier,
bureaux 19 et 20,
Saint-Lambert (Québec) J4R 2L1
450 466-5000, poste 3646

Clinique externe de psychiatrie pour enfants et adolescents

2924, boulevard Taschereau,
Greenfield Park (Québec) J4V 2G8
450 466-5000, poste 2414

Clinique externe de psychiatrie pour adultes

2924, boulevard Taschereau,
Greenfield Park (Québec) J4V 2G8
450 466-5620

Hôpital de jour pour adolescents

2924, boulevard Taschereau, bureau 021,
Greenfield Park (Québec) J4V 2G8
450 466-5000, poste 2008

Clinique externe de psychiatrie pour adultes

190, rue Labonté, 2^e étage,
Longueuil (Québec) J4H 2P7
450 466-5453

Centre de jour, Clinique Labonté

190, rue Labonté (sous-sol),
Longueuil (Québec) J4H 2P7
450 466-5455

Maison Brodeur

420, rue Brodeur,
Longueuil (Québec) J4J 2S6
450 448-4763

Suivi intensif dans la communauté (SICOM)

1406, avenue Victoria,
Greenfield Park (Québec) J4V 1M1
450 466-5605

Groupe de médecine familiale (GMF) de l'Unité de médecine familiale (UMF) Charles-Le Moyne

Services ambulatoires en santé mentale
299, boulevard Sir-Wilfrid Laurier,
bureaux 120 et 201,
Saint-Lambert (Québec) J4R 2L1
450 466-5630

Centre administratif

5928, boulevard Cousineau, bureau 200,
Saint-Hubert (Québec) J3Y 7R9
450 462-5120

Complexe administratif

2727, boulevard Taschereau,
Saint-Hubert (Québec) J4T 2E6

Centre de prêts d'équipements

450 462-5193

Recherche populationnelle

Campus de Longueuil - bureau 200
150, place Charles-Le Moyne,
Longueuil (Québec) J4K 0A8
450 466-5433

Essais cliniques

Hôpital Charles-Le Moyne
3120, boulevard Taschereau,
Greenfield Park (Québec) J4V 2H1
450 466-5024

Mot de la présidente

La dernière année pourrait se résumer en deux mots pour notre comité : défis et résilience. Le contexte pandémique a obligé une réorganisation de l'ensemble de nos services sans toutefois modifier nos objectifs, nos valeurs et notre mission.

Tout comme les usagers, le personnel, les membres du Comité des usagers et du Comité de résidents ont su s'adapter, réinventer leurs pratiques et ce, en respectant les règles sanitaires en vigueur. Ils ont continué à exercer leurs tâches avec professionnalisme et humanité malgré les situations difficiles et complexes, ce qui est tout à leur honneur!

Le succès de cette réorganisation spontanée n'aurait pu être aussi bien réalisée sans la précieuse collaboration de M. Richard Deschamps, président directeur général, Mme Josée Fournier, directrice de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean (DQEPEL) et Mme Louise Hardy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services et Mme Danielle Corbeil, Commissaire-adjointe aux plaintes et à la qualité des services.

Je ne peux passer sous silence la grande générosité de Mme Louise Levesque qui m'a généreusement remplacée à titre de présidente par intérim pendant mon absence médicale, ainsi que l'apport de Mme Francine Bouchard et Mme Louise Lambert, qui ont assuré la gestion du Comité. Merci également à notre personne-ressource, Mme Elsa Wong, qui après seulement trois mois au sein de notre équipe, a su faire basculer l'ensemble des opérations du bureau de la permanence en télétravail, tout en maintenant les services auprès des usagers et la communication avec le personnel du Commissariat du CISSS-MC.

À la lecture de ce rapport annuel, vous constaterez l'ampleur des défis relevés. En plus des actions en lien avec la pandémie, nous avons révisé l'ensemble de nos outils de communication et publicitaires afin d'augmenter notre visibilité. Je vous invite à consulter notre calendrier d'activités et n'hésitez pas à faire appel à nos services pour vous aider à améliorer votre condition de vie.

D'autres défis sont à prévoir avec la campagne de vaccination, la présence des variants, ainsi que tout ce qui est relié de près ou de loin à la situation de la COVID-19. Soyez assurés que nous continuerons à nous mobiliser et trouver des solutions en collaboration avec l'ensemble des intervenants du réseau de la santé afin d'améliorer la qualité de vie des usagers.

Continuez de croire en nous et prenez soin de vous !



Denise Ménard, présidente
Comité des usagers de Champlain—Charles-Le Moyne



Mot du Président directeur général

Les comités des usagers et de résidents de notre organisation jouent un rôle de premier plan dans l'amélioration de la qualité des soins et services que nous offrons à la population. Ils représentent nos usagers et sont leur porte-parole lorsqu'il est question de leurs droits.

Ce rôle exige non seulement de la rigueur, mais aussi énormément d'humanisme, d'empathie et de dévouement. Avec toujours en tête le respect des besoins des usagers et le désir de participer à la mise en place de solutions constructives et efficaces pour répondre aux enjeux qui prévalent dans le domaine des soins et services de santé, les membres de ces comités sont de précieux alliés dans notre organisation.



Bien entendu, la pandémie à laquelle nous faisons face depuis plus d'un an a provoqué plusieurs bouleversements dans tous les secteurs de notre société et plus particulièrement, dans celui de la santé.

Même si les comités des usagers et résidents n'ont pas toujours été en mesure de jouer aussi pleinement leur rôle dans le contexte exceptionnel des derniers mois, il n'en demeure pas moins qu'ils ont réussi à continuer à remplir leur mission et à soutenir les usagers.

Le présent rapport annuel témoigne d'une année particulière à bien des égards. Il met en lumière les faits saillants et réalisations de la dernière année qui sont teintés par les mesures exceptionnelles mises en place pour faire échec à la COVID-19 partout au Québec.

Au nom du CISSS de la Montérégie-Centre et de son Conseil d'administration, je tiens à remercier tous les membres bénévoles pour leur engagement auprès de la population et pour leur collaboration précieuse dans ce contexte unique de pandémie.

A handwritten signature in blue ink that reads "Richard Deschamps". The signature is fluid and cursive, with a small flourish at the end.

Richard Deschamps

Président directeur général

3 Priorités et réalisations de l'année écoulée

Priorités

Au début de l'année 2020, le CU avait mis l'emphase sur 5 axes de travail notamment :

- Permettre aux usagers, à leur famille, aux employés, aux bénévoles et à l'administration de mieux connaître l'existence, le rôle et les réalisations du CU afin de renforcer sa visibilité
- Mieux cerner les besoins des résidents et des usagers et s'assurer de la prise en charge au sein de l'établissement
- Collaborer et participer à la révision des politiques rédigées par le CISSS
- Faciliter l'accès pour les usagers à une information pertinente et adaptée et répondre à leurs interrogations
- Maintenir une gouvernance éclairée, adaptée et efficace pour mener à bien les missions du CU

Plusieurs actions significatives ont ponctué l'année 2020-2021

- Message plexiglas
- Diffusion de messages aux écrans
- Animation de la page Facebook
- Organisation de la semaine des droits
- Distribution des masques à HCLM

- Présence de la DQEPEL aux rencontres du CU
- Rencontres avec les responsables en milieu de vie (SAPA)

- Protocole interdisciplinaire
- Gestion de l'agressivité
- Code BLANC
- Prévention des chutes
- Offre en transport

- Répondre aux questionnements des usagers
- Disponibilité de la ligne téléphonique en tout temps

- Règles de fonctionnement
- Participation au Congrès RPCU reporté en 2021
- Communication avec le RPCU

4 Composition du Comité



Denise Ménard
Présidente



Louise Lèvesque
1^{re} Vice-présidente



Benoît Mercure
2^e Vice-président



Francine Bouchard
Trésorière



Louise Lambert
Secrétaire



Dominique Turpin Labonville
Membre régulier et substitut au CE



Claire Collette
Membre régulier



Francine Dalpé
Membre régulier



Dolorès Lèvesque
Membre régulier



Diane Mayrand
Membre régulier



Carole Robidas
Membre régulier



Guy Vincent
Membre régulier

Nous notons également la collaboration de Mme Josée Fournier, Directrice de la Qualité, Évaluation, Performance, Éthique et Lean qui est en fonction depuis décembre 2019.

Cette dernière a assisté à nos rencontres et a répondu à nos requêtes durant l'année. Notons la participation de Mme Elsa Wong, à titre de personne-ressource du CU.



Josée Fournier
Directrice de la DQEPEL



Elsa Wong
Personne-ressource

Vous pouvez rejoindre les membres du Comité par téléphone aux 450 466-5000 poste 3040 ou par courriel au comite-usagers.hclm@rrsss16.gouv.qc.ca. Notre bureau est au 3120, boulevard Taschereau, local AS-003a à Greenfield Park.

5 Bilan des activités 2020-2021

5a Renseigner sur les droits



Distribution des masques

Suite à l'annonce de la COVID-19, les membres du CU ont fait preuve d'ingéniosité en distribuant 1 000 masques en tissu. Le choix de 4 messages a été imprimé sur les masques :

- ➔ le droit à l'information
- ➔ le droit d'être accompagné ou représenté
- ➔ le droit de porter plainte
- ➔ le droit de consentir aux soins

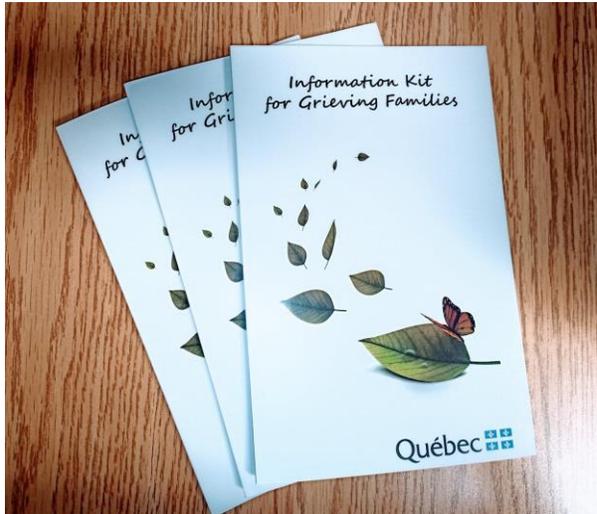
À l'été 2020, cette activité s'est tenue à l'extérieur des CLSC de Brossard et de Saint-Hubert ainsi qu'à l'HCLM.

Messages aux écrans

Le CU, en collaboration avec les services de communication, a diffusé divers messages afin d'informer les usagers sur leurs droits et obligations.

Ces messages apparaissent en plus des droits sur nos écrans. Cet outil a permis au CU d'atteindre un grand nombre d'usagers, lesquels après avoir pris connaissance du message pouvaient faire appel à nos services.





Trousse de deuil en anglais

Le territoire du RLS Champlain a noté une croissance de clientèle anglophone. Cela s'est ressenti dans le nombre de demandes reçues en langue anglaise.

Dix mille (10, 000) exemplaires de la trousse de deuil ont été imprimés et acheminés dans les diverses installations du territoire de la Montérégie-Centre.

Calendrier 2021

Comme à chaque année, le calendrier produit par le CU a été grandement apprécié et sollicité. L'aquarelliste et peintre, M. Raynald Murphy, nous a encore autorisé gracieusement à utiliser ses reproductions.

Une insertion visuelle des activités du CU et des CHSLD Champlain et Henriette-Céré a été appréciée de la part des membres et résidents.



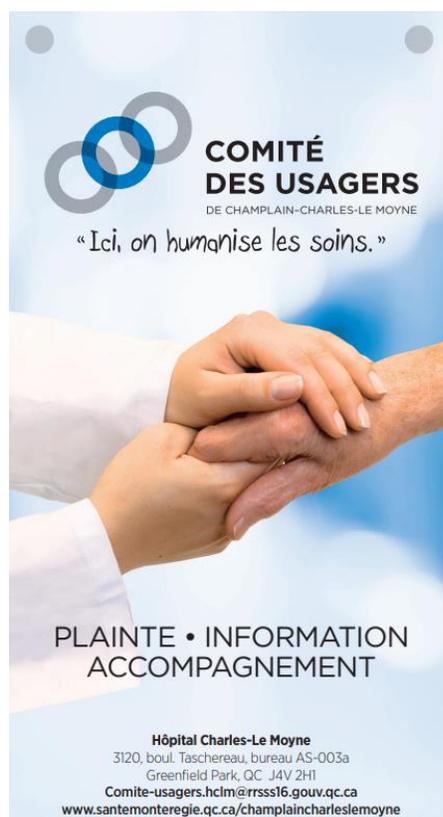
La semaine des droits

Du 21 au 27 septembre 2020, les membres du CU ont répondu présents à toutes les demandes d'informations des usagers.

Un kiosque d'information était disponible à l'entrée de l'hôpital et les membres du CU ont eu l'occasion de parler aux usagers de leurs droits et obligations.

Plusieurs communications et animations ont été faites sur la page Facebook.

Le thème de cette semaine était *le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté*.



Plexiglas (Affiches protégées par plexiglas)

Des nouvelles affiches ont remplacé les anciennes dans les installations du réseau Champlain—Charles-Le Moyne.

Avec la collaboration et l'aide de l'équipe du CISSS-MC, ce projet a été réalisé avec succès.



Cahier de Noël

Une publication dans le cahier de Noël du Courrier du sud a été faite malgré la pandémie afin de faire un rappel à nos usagers que le comité est toujours présent pour de l'information et de l'accompagnement.

Cette annonce a aussi permis de faire du recrutement de bénévoles pour les comités de résidents et aussi pour le comité des usagers.

Ce cahier a été distribué à plus de 133 272 exemplaires sur la Rive-sud.

Facebook

Le CU utilise Facebook comme moyen de diffusion de l'information à nos usagers. Cette plateforme est un outil qui nous permet d'atteindre notre objectif.

Facebook permet de faire du recrutement ainsi que de donner de l'information à nos usagers et résidents qui nous contactent par message privé. Le CU se met en mode digital pour mieux servir les usagers.

Le site Facebook du CU permet aussi aux usagers de formuler une plainte.

5b Défendre les droits des usagers



Afin de mieux être utile à nos usagers, un sous-comité de plaintes est toujours actif. Ce comité est responsable d'aider les usagers en leur offrant de l'accompagnement pour le processus de plainte.

Une ligne téléphonique est disponible en tout temps ainsi qu'une adresse courriel. Pour l'année financière 2020-2021 le CU a enregistré une centaine de plaintes et demandes d'aide.

Parmi celles-ci le sous-comité a été sollicité pour les demandes suivantes :

- ➔ Stationnement à HCLM (pour les traitements en oncologie)
- ➔ Comportement du personnel de la sécurité
- ➔ Ligne téléphonique au CLSC (accès au service)
- ➔ Salubrité
- ➔ COVID-19 (dépistage et vaccination)
- ➔ Processus pour devenir proche-aidant

L'utilisation de Facebook a pour but de limiter l'achalandage dans le local et d'offrir aussi la possibilité à notre clientèle à mobilité réduite, l'opportunité d'utiliser les services dans le confort de leur domicile en utilisant leur ordinateur, tablette ou téléphone intelligent.

Le sous-comité des plaintes est composé de Claire Collette, Louise Lévêque et Guy Vincent.



5c Amélioration de vie des usagers

Durant la pandémie les membres du CU et des CR, ne pouvant se rendre dans les résidences, ont continué à offrir du réconfort à nos résidents des trois (3) CHSLD du territoire.

Le CU rencontre régulièrement la direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA). Lors de ces rencontres plusieurs points sont abordés, notamment sur le milieu de vie des résidents, les enjeux de la résidence ainsi que les plaintes reçues sans oublier de prendre des nouvelles des résidents.

Le député provincial, M. Ian Lafrenière, a remis au résident vedette du CHSLD Henriette-Céré, M. Donald Scott aussi connu sous le nom de M. Bonbon, une plaque en reconnaissance de son implication et sa générosité envers les résidents.

De plus, les membres du CU ont voulu apporter du baume au cœur de nos résidents et usagers de l'HCLM en faisant une distribution de cartes de Noël pour le dîner du 25 décembre. Les résidents des CHSLD Champlain et CHSLD Henriette-Céré furent très touchés par cette initiative.



M. Bonbon lors de sa convalescence de la COVID-19



M. Bonbon de retour pour sa sollicitation



Cartes de Noël distribuées aux résidents et usagers du HCLM

Rétrospective



En raison de la pandémie et suite à une proposition des membres du CU et l'accord du PDG et de la directrice de la DQEPEL, l'AGA du 11 juin 2020 dernier a été reportée.

La prochaine AGA combinera le bilan de 2019-2020 ainsi que 2020-2021.



En cette période de pandémie, les membres du comité des usagers tiennent à souligner le magnifique travail du personnel, médecins et gestionnaires de l'Hôpital, CHSLD, CLSC et autres centres du secteur Champlain-Charles-Le Moyne auprès des usagers et résidents et les remercier chaleureusement de leur implication.



N'hésitez pas à communiquer avec nous pour nous faire part de vos besoins reliés aux droits des usagers.

Une personne du comité retournera votre appel le plus rapidement possible.

450 466-5000, poste 3040
comite-usagers.hclm@rrsss16.gouv.qc.ca

Même si le CU n'a pas tenu d'AGA pour l'année 2019-2020, les membres ont voulu publier un message de **reconnaissance** à l'attention des anges du réseau de la santé. Ce message a été diffusé dans le Courrier du sud au mois d'avril 2020.

Les membres ont souhaité remercier le personnel du réseau local de santé du territoire pour leur courage et leur soutien à combattre la COVID-19.

Ce message a été grandement apprécié et rappelle à la population qu'un comité d'usagers est présent afin de répondre à leurs questionnements ou demandes d'aide.

6 Tenue des rencontres du CU



Les rencontres du CU en 2020 ont passé en mode virtuel suite à l'annonce de la pandémie. Les membres se sont rencontrés à travers la plateforme Zoom mensuellement et aussi en présentiel quand la situation le permettait à l'automne 2020. Les membres ont eu l'occasion d'échanger sur leur vécu et ont discuté des dossiers en cours.

Nous remercions Mme Josée Fournier, directrice de la DQEPEL pour sa présence à nos rencontres virtuelles et son implication dans nos dossiers.

Bilan

7 réunions du CU en 2020-2021 avec un taux de participation de 88%

Plus d'une cinquantaine de présences à la conférence de M. Jean Marie Lapointe sur le thème du bénévolat

99 plaintes et insatisfactions au cours de l'année 2020-2021

7 rencontres des membres du comité exécutif du CU en 2020-2021

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

2062 heures de bénévolat des membres du CU

7 Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes



Plusieurs rencontres ont permis de poursuivre la collaboration menée jusqu'à maintenant entre le CU et le personnel du Commissariat.

Ces rencontres manifestent la volonté des membres de bien vouloir remplir leur mission et de permettre aux usagers de se faire respecter dans leurs droits et obligations.

Un échange d'information très fluide et une rapidité d'intervention du personnel du commissariat font que les usagers sont très satisfaits de l'examen de leur dossier.

Ce partenariat a permis de régler des situations telles que : rendez-vous pour la vaccination au CLSC, stationnement en oncologie et autres. Le CU et les usagers soulignent le manque de signalisation d'accès disponible à l'intérieur de l'hôpital.

La collaboration entre le commissariat et le CU se traduit de différentes façons notamment :

- Présence de la commissaire aux plaintes sur invitation aux réunions du CU
- Mise en place de réunions statutaires avec la personne-ressource pour discuter des grandes tendances et des dossiers et sujets nécessitant un suivi
- Formation régulière sur le régime de l'examen des plaintes

Le CU a fait appel au CAAP Montérégie pour différents services.

8 Réalisations et projets prévus pour l'année financière 2021-2022

Pour la prochaine année 2021-2022, le CU mise sur ses trois (3) objectifs qui sont :

INFORMATION

Diffuser de l'information aux usagers afin qu'ils prennent connaissance de leurs droits et obligations en :

- Définissant un plan de communication
- Participant à la semaine des droits des usagers
- Étant présents sur les réseaux sociaux
- Distribuant des dépliants et autres objets promotionnels
- Visitant les résidents en milieu de vie
- Diffusant des messages aux écrans des installations du RLS
- Représentant le CU lors des rencontres des cadres
- Organisant des conférences thématiques

AIDE

Le mandat d'un CU est d'offrir de l'aide directe et indirecte aux usagers notamment en :

- Définissant un calendrier afin de visiter les usagers et recueillir leurs commentaires
- Organisant des sondages à l'urgence et au service d'alimentation
- Impliquant plusieurs comités de travail afin d'améliorer les services à HCLM
- Répondant aux demandes d'assistance
- Identifiant les organismes afin d'établir un partenariat et pouvoir rediriger les usagers

ACCOMPAGNEMENT

Soutien dans l'accompagnement du processus de plaintes aux usagers à travers :

- Une ligne téléphonique ou Facebook sont disponibles en tout temps.
- Des membres actifs
- Des formations sur l'accompagnement des usagers
- Une collaboration avec les divers acteurs du régime d'examen des plaintes
- Une présence au local de HCLM afin de recevoir les usagers
- Un sous-comité responsable des plaintes
- L'inscription de tous les nouveaux membres à la formation RPCU

9 Conclusion

Dans la dernière année, le comité a 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.

La COVID-19, la pandémie, la fermeture de certains services ont exigé un ajustement de nos objectifs. Le CU a une nouvelle fois prouvé qu'il était en mesure de faire face à ces défis grâce au dynamisme et à l'implication de l'ensemble de ses membres. Nous avons été en mesure de maintenir notre leadership et le niveau de qualité de nos interventions et nous avons même réussi à mener le travail de fond nécessaire pour recentrer nos priorités et définir notre prochain plan d'action.

Ces évolutions demanderont de nouvelles adaptations, de nouveaux outils, une collaboration toujours étroite avec l'établissement et sans doute l'accueil de nouveaux membres avec des profils et des disponibilités spécifiques.

Le personnel nous fait confiance et se fait un devoir de nous informer lors de nos démarches quand nous sollicitons différentes requêtes. Le CU et ses membres remercient particulièrement M. Richard Deschamps, président-directeur général, Mme Josée Fournier, directrice DQEPEL, Mme Louise Hardy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Mme Danielle Corbeil, commissaire adjointe, le personnel du service des communications et de la comptabilité ainsi que les bénévoles de l'Hôpital Charles-Le Moyne. Un merci particulier à notre personne-ressource, Elsa Wong, pour son excellent travail au sein du CU.

Merci aux membres qui nous ont accordé leur confiance. Merci à vous chers collègues d'avoir cru en nous, de nous épauler et de permettre que toutes nos actions puissent continuer à avoir un impact auprès des usagers, des résidents et de leurs proches. Nous ne devons jamais perdre de vue que toutes les actions que nous entreprenons sont pour mettre un baume sur les situations souvent difficiles, parfois dynamiques, que vivent les familles face à la maladie.

Ensemble, nous continuerons d'agir pour le bien-être de tous.

10 Prévisions budgétaires selon le mandat du CU

