

2019 - 2020


# Rapport d'activités

Comité des usagers

Hôpital Sainte-Anne



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Ouest-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec 



## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>INTRODUCTION</b> -----	<b>3</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES</b> -----	<b>4</b>
<b>COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES</b> -----	<b>5</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ</b> -----	<b>6</b>
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations-----	6
2. Promouvoir et évaluer le degré de satisfaction l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers à l'égard des services obtenus. -----	6
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.-----	7
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte. -----	7
<b>TENUE DES RENCONTRES</b> -----	<b>8</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</b> -----	<b>8</b>
<b>RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE</b> -----	<b>9</b>
<b>ENJEUX ET RECOMMANDATIONS</b> -----	<b>9</b>
<b>HEURES DE BÉNÉVOLATS</b> -----	<b>9</b>
<b>CONCLUSION</b> -----	<b>10</b>
<b>DOCUMENTS JOINTS</b> -----	<b>10</b>

---

## INTRODUCTION

---

L'année qui vient de s'écouler fut une année de recrutement, et celle qui s'en vient sera de même, car il est très difficile de recruter des membres à l'hôpital Sainte-Anne. Le comité a fait plusieurs tables de recrutement au sein même de l'hôpital, des affiches ont été mises dans l'ensemble des installations du CIUSSS ainsi que sur le site internet.

Le comité continuera à travailler avec la contribution du CIUSSS à essayer de recruter de nouveaux membres.

Pendant ce temps, les résidents et les membres de famille pourront toujours compter sur le comité et les membres qui sont actuellement présents, nous répondrons aux questions et continuerons à accompagner les usagers qui font appel à nous.

Nous savons que nous avons un rôle déterminant à jouer dans le système de santé et de services sociaux. Nous agissons en complémentarité avec d'autres instances, à titre de gardiens des droits et des intérêts des usagers. Notre mandat est de veiller à ce que la dignité ainsi que les droits des usagers soient respectés. De même que de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et des résidents. À cet égard, notre rôle est d'être vigilants et à l'écoute des besoins des usagers et d'établir une bonne communication avec l'établissement.

---

## COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

---

<i>NUMÉRO</i>	<i>PRÉNOM</i>	<i>NOM</i>	<i>RÔLE</i>
1	Wolfe	Solkin	PRÉSIDENT
2	Jean-Louis	Bougie	MEMBRE
3	Anne	Morton	MEMBRE
4	Eva	Tremblay	MEMBRE
5	Micheline	Beluse	MEMBRE
6	Micheline	Béland	PRÉSIDENTE CUCI

---

## COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

---

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
<b>PRÉSIDENT</b>	Wolfe Solkin	514 3440, poste 2259		305, boulevard des Anciens-Combattants Sainte-Anne-de-Bellevue
<b>RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT</b>				
<b>PERSONNE-RESSOURCE</b>	Abigail Fernandes	514 364-6700 poste 40227	Abigail.m.fernandes@ssss.gouv.qc.ca	8585, Terrasse Champlain LaSalle, H8P 1C1

---

## BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

---

### **1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

Afin de bien connaître leur rôle et pour mieux défendre les droits des usagers, l'ensemble des membres ont reçu les règles de fonctionnement du comité des usagers, le cadre de référence relatif aux comités des usagers et de résidents ainsi que le guide d'éthique du CIUSSS.

Le comité a mis en place une table des droits et a distribué des dépliants et des napperons contenant l'information sur le rôle, le mandat et les fonctions du comité, les 12 droits des usagers de même que ses coordonnées.

De plus, au mois de décembre des calendriers ont été distribués à tous les résidents incluant les mêmes informations que les dépliants et les napperons.

### **2. Promouvoir et évaluer le degré de satisfaction et l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers à l'égard des services obtenus.**

Le comité a participé aux visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie en CHSLD effectués par le MSSS, et au processus d'agrément Canada. Lors de ces visites, et uniquement sur demande, le comité a remis une copie du rapport d'activités, les outils promotionnels et tout autre document sollicité.

Le comité a remis au CA une liste d'enjeux prioritaires lors du dépôt de son rapport annuel. De plus, il est très impliqué dans les démarches de l'établissement pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité des services et sur les conditions de vie des usagers.

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

Le CIUSSS à la demande du comité des usagers a mis en place une adresse courriel et un numéro de téléphone de telle façon que les résidents et membres de famille puissent communiquer plus facilement avec le comité.

Le comité s'assure très rapidement du suivi de toute demande formulée par un résident ou un usager et tient informé ce dernier du suivi. De plus, toute situation allant à l'encontre des droits des usagers est portée à l'attention de la direction et le comité collabore avec l'établissement à la correction de celle-ci.

### **4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.**

En vue de faciliter l'accès à l'information sur les droits des usagers et informer l'usager des moyens mis à sa disposition lorsque survient une situation problématique, l'usager et le résident peuvent communiquer directement avec le comité, aussi, dans les outils promotionnels du comité qui sont distribués aux résidents, on retrouve les coordonnées de la commissaire aux plaintes.

Le comité est à l'écoute de l'usager et l'oriente vers les ressources concernées afin qu'il reçoive l'aide nécessaire pour formuler une plainte orale ou écrite. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est très présente auprès des comités et soutient ce dernier dans toute démarche.



---

## **TENUE DES RENCONTRES**

---

1. Rencontre du 15 avril 2019
2. Rencontre du 24 mai 2019
3. Rencontre du 4 octobre 2019
4. Rencontre du 1 novembre 2019
5. Rencontre du 3 janvier 2020
6. Rencontre du 21 février 2020
7. Rencontre du 27 mars 2020 (annulée / Covid-19)

---

## **COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES**

---

Tel qu'il a été mentionné intérieurement, le comité des usagers a une très bonne collaboration avec la commissaire aux plaintes dans la défense des droits des usagers. Les résidents et membres de famille savent qu'ils peuvent en tout temps communiquer avec nous et qu'en cas de besoins nous les mettons en lien avec la commissaire aux plaintes.

---

## **RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

---

Le comité continuera à soutenir les résidents ainsi que les membres de familles tout au long de l'année à venir. Il est difficile de nous prononcer sur le moment où les rencontres du comité recommenceront, et surtout les visites auprès des résidents, étant donnée la situation actuelle de pandémie. Toutefois, il ne faut pas oublier que la ligne téléphonique et l'adresse courriel sont toujours disponibles pour les usagers.

Le comité continuera à distribuer ses outils promotionnels et s'il est possible mettra en place une table d'information pour les résidents et familles lors de la semaine des droits des usagers.

---

## **ENJEUX ET RECOMMANDATIONS**

---

Les résidents ne reçoivent pas le deuxième bain tel qu'ils ont le droit. Il est demandé à l'établissement de mettre des mesures en place pour que chaque résident qui le souhaite puisse avoir un deuxième bain.

Plusieurs résidents se plaignent de la perte de vêtements. Il est recommandé à l'établissement de mettre en place des mesures, et ce, afin que chaque résident retrouve ses vêtements après qu'ils soient envoyés au lavage.

---

## **HEURES DE BÉNÉVOLATS**

---

Nombre d'heures effectuées par les membres du comité

350

---

## CONCLUSION

---

Les usagers et les résidents ont des droits et des obligations tels que le détermine la LSSSS, il est de notre devoir de veiller à ce que ces droits soient respectés, et ce, pour l'ensemble des résidents, qu'ils soient des anciens combattants ou des civils. Ce qui est le cas de l'hôpital Sainte-Anne qui regroupe les deux dans une même bâtisse.

Il est important de souligner que le comité des usagers ne fait pas de différence entre les résidents civils et anciens combattants, car il représente tous les usagers de l'établissement, sans aucune discrimination à l'égard de la race, du sexe, de l'âge, de la religion, de la langue, de la condition clinique, du handicap, de la situation géographique, etc.

Merci à l'ensemble des membres, qu'ils soient des civils ou anciens combattants, pour leur dévouement et leur présence auprès des résidents et des membres de famille. Merci aussi à l'ensemble du personnel qui a su être présent et à l'écoute du comité.

Micheline Béland,  
Présidente du CUCI

---

## DOCUMENTS JOINTS

---

- Rapport financier
- Validation des paramètres budgétaires





## 2.2 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publication

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

## 2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Outil d'évaluation

Précisez :

Activités d'évaluation

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

## 2.4 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

## 2.5 ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais d'accompagnement

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

**TOTAL DES DÉPENSES**

(h)

0,00 \$

**Solde des dons ((d)-(f))=(i)**

(i)

0,00 \$

**Budget non dépensé par les comités de résidents**

(j)

**Solde au 31 mars, à la fin de l'année visée (e)-(h)+(j)=(k)**

(k)

Le solde dans la ligne (k) représente le montant devant être récupéré par l'établissement aux 2e versement

6 302,00 \$

Note:

ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS


**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020**

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez le joindre au rapport d'activités

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS	
Nom du CISSS : CIUSSS Ouest de l'Île de Montréal (ODIM)	
Nom du comité : Comité des usagers de l'hôpital Sainte-Anne	
<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers	<input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré
N° de permis de l'établissement :	Nombre total de comités de résidents :
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES	MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel versé par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son <b>comité des usagers</b> en <b>2019-2020</b>	6 302,00 \$
Indiquez le montant total versé pour les <b>comités de résidents</b> en <b>2019-2020</b>	
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des <b>comités des usagers</b> en date du <b>31 mars 2020</b>	6 302,00 \$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

*Nous, soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.*

SIGNATURE	
Nom du président du comité des usagers : <b>Micheline Béland</b>	
	Date : <b>16 juin 2020</b>
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :	
Signature	Date :