

---

# **Rapport d'activités 2023-2024**

Comité des usagers du Sud-Ouest-Verdun

---

## Identification

Nom du comité des usagers

**Comité des usagers du Sud-Ouest Verdun**

Sélectionnez le nom de votre établissement (CISSS ou CIUSSS).

Sélectionnez le nom de l'établissement

CIUSS Centre Sud de Montréal

### Coordonnées

Adresse postale du comité : 1800, rue Saint-Jacques - Montréal (Qc.) H3J 2R5

N° de téléphone du comité : 514 935-4681, poste 53296

Courriel du comité : [janet.parento.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:janet.parento.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### Indiquez le nom des comités de résidents actifs

CH Champlain

CH de Saint-Henri

CH des Seigneurs

CH du Manoir-de-Verdun

CH Louis-Riel

CH Réal-Morel

CH Yvon-Brunet

CLSC Saint-Henri/Verdun/Ville-Émard-Côte-Saint-Paul /Ile des Soeurs(comité des usagers)

# Projet

## Mot de la présidente

### Mot de la présidente du Comité des usagers du Sud-Ouest-Verdun – Janet Parento

Chères usagères,  
Chers usagers,

La dernière année a été, encore une fois, bien remplie pour les membres de nos comités comme vous constaterez à la lecture de notre rapport d'activités dont je suis très fière.

Je tiens d'abord à souligner le grand dévouement, qui se dégage de ce rapport d'activités de tous les membres et des présidents de nos comités. Un immense merci à tous nos membres et nos présidents de comités pour ces accomplissements. Notre mandat de défense des droits et celui de viser l'amélioration continue des services, pour nos usagers et pour nos résidents, est au cœur nos actions et cela transparaît dans nos actions.

Nos comités sont de plus en plus connus au sein des établissements de notre territoire. La mise en place d'outils promotionnels a eu ses effets positifs. Mais c'est surtout grâce à la présence de plus en plus grande de nos membres de comités dans les établissements que nos comités sont de plus en plus connus. Des activités de café-rencontre animés par des membres de nos comités se sont déroulées dans nos CHSLD afin de donner la parole aux résidents. Ce qui a été particulièrement apprécié. Nos membres de comité se sont aussi assurés d'accueillir de nouveaux résidents en CHSLD et de rencontrer leurs familles. Ces rencontres fort positives ont aussi de recruter de nouveaux membres dans nos comités. Bienvenus à eux !

En marge de nos différentes rencontres, nous avons aussi tenus des activités comme des kiosques d'informations afin de poursuivre nos efforts pour faire connaître les droits, non seulement lors de la semaine des droits mais lors de différentes activités organisées par l'établissement.

De plus, tout comme l'an passé, le Comité des usagers du Sud-Ouest a maintenu de bons liens avec les gestionnaires responsables et plus particulièrement ceux de l'hébergement. Cela a permis d'échanger sur des situations qui touchent nos usagers et nos résidents dans leur milieu de vie et de pouvoir proposer des pistes d'améliorations. Des rencontres mensuelles ont été établies ainsi que des rencontres avec des sous-comités selon les sujets de préoccupation. Nous avons aussi reconduits nos rencontres d'échanges avec notre commissaire aux plaintes, Madame Céline Roy ainsi qu'avec des membres de son équipe. Nous sommes donc heureux de constater que la collaboration est bien ancrée avec les diverses instances du CIUSSS et que nous sommes devenus une ressource incontournable pour porter la voix de nos usagers et de résidents.

En terminant, nous déburerons la prochaine année avec enthousiasme dans la continuité mais également avec de nouveaux projets. Soyez les bienvenus pour vous joindre à nous !

La présidente,

Janet Parento



## Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Nom du comité	Rôle
	Janet	Parento	Comité des Usagers	Présidente
	Monique	Labelle	CH DesSeigneurs	Présidente
	Josée	Michaud	CH Yvon Brunet	Présidente
	Céline	Viens	CH Réal Morel	Présidente
	Jennifer	Towell	CH Louis Riel	Présidente
			CH Champlain	Présidente
	Yvon	Fontaine	CH Saint Henri	Président
	Yvon	Bourdon	CH Manoir de Verdun	Président
	Réne	Dallaire	CLSC	Membre Regulier

## **Priorités et réalisations de l'année écoulée**

(Grandes réalisations et priorités du comité)

Elaboré un outil d'évaluation continu lors de l'accueil de nouveaux résidents. Cela nous permettra d'être à l'affût de toute situation qui mériterait d'être dans l'avenir.

Maintenu une communication hebdomadaire avec les coordonnateurs de sites et les résidents afin de nous garder à l'affût des développements et préoccupations des résidents et familles.

Developé et implanté une campagne de recrutement afin de rebâtir nos comités de résidents et usagers.

Publié des articles dans un journal communautaire pour mieux faire connaître le comité et les CLSC.

Réalisé plusieurs interventions auprès d'usagers pour résoudre des situations conflictuelle.

Établi une représentation auprès de comité ainé du territoire pour mieux faire connaître le comité

Établi une excellente liaison avec les établissements, augmentant la crédibilité et l'efficacité des Comités de Résidents/Usagers

## **Plan d'action**

Le comité a un plan d'action :    Oui X     Non

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

(décrire les activités du comité)

Nous avons distribué 5,000 calendriers avec les droits des usagers ainsi que des dépliants, signets avec les coordonnées de nos Comités de résidents et usagers afin qu'ils puissent communiquer au besoin avec leur Comité.

## **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers** (décrire les activités du comité)

Suite aux sondages effectués dans nos CHSLD, des pistes d'amélioration ont pu être identifiées afin de supporter l'élaboration des plans d'amélioration dans un souci de partenariat avec la direction. Des rencontres ont eu lieu avec les comités de résidents, comité d'amélioration continue et les coordonnateurs de sites afin d'échanger sur les résultats de nos sondages et de reconnaître l'apport important des proches aidants auprès des résidents.

## **Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus** (décrire les activités du comité)

Suivi des résultats des sondages sur l'accueil qui ont été faite par le firme Médaillon Group Conseils auprès de la direction pour 7 CHSLD de notre territoire.

## **Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers** (décrire les activités du comité)

Traitement des appels téléphoniques des usagers ponctuels et rapide par le comité des usagers et les comités de résidents.

## **Assistance et accompagnement effectués par le comité** (Indiquez le nombre d'interventions du comité et précisez sommairement les sujets traités)

Faire les démarches auprès des responsables et de la commissaire aux plaintes à la demande des usagers pour des situations insatisfaisantes. Grâce à nos interventions les usagers se sont dits satisfaits des suivis ainsi que de la rapidité et de la diligence avec laquelle ils ont été effectués.

## **Le comité s'est-il assuré du bon fonctionnement des CR et a veillée à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions** (précisez)

Chacun des comités dispose d'un budget qu'il leur est propre et nous avons une personne ressource 2 jours semaine.

## **Tenue des rencontres du comité** (dates)

Le comité des usagers a tenu 6 rencontres Teams durant la dernière année :

3 mai  
13 septembre assemblée annuelle  
25 octobre  
6 décembre  
24 janvier  
13 mars

## **Autres rencontres**

(Indiquez et précisez le type de rencontres)

Nos présidents font partie de plusieurs comités. Ils ont participé aux Comités d'amélioration continue, Tout Cœur Avec Vous, d'un menu harmonisé, des loisirs, la rétention du personnel, Comité de Fin de Vie, Comité sur L'Accueil et l'agrandissement de l'Hôpital de Verdun.

## Formations et conférences suivies par le comité

(Nommez les formations et conférences auxquelles le comité a assisté)

Diverses formations offertes par le RPCU et le Conseil Pour la Protection des Malades et la formation Tout Cœur Avec Vous et congrès 2023 du RPCU.

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui X Non

Si oui, lesquelles (précisez)

Recrutement de nouveaux membres.

## Activités et projets prévus pour l'année prochaine

- Participation à la Semaine des droits avec kiosques dans les centres et Hôpital de Verdun
  - Recrutement de nouveaux membres
  - Distribution de nos dépliants et calendriers pour nous faire connaître
  - Sur demande des usagers/résidents, intervention auprès de la direction pour améliorer certains services
  - Répondre aux demandes ponctuelles des usagers
  - Sondage sur l'accueil de nouveaux résidents.
  - Continuer l'activité «Café Rencontre» avec les familles et résidents afin de donner de l'information et recueillir des commentaires.
- Remise en marche d'un projet de production d'une plaque aimantée à placer sur le réfrigérateur ou autre, laquelle aurait les numeros de téléphone utile pour rejoindre le CLSC et les intervenants de l'usager.

## Autoévaluation du comité

Le comité a procédé à son évaluation : Oui  Non

Si oui, faites un court résumé de la situation

## Nombre d'heures de bénévolat (CU)

Nombre d'heures effectuées par le CU	335 h
Nombre d'heures effectuées par les CR	1,453 h
<b>Total</b>	<b>1,788 h</b>

Faire partie du Comité des Usagers ou d'un Comité des résidents n'est pas un travail de tout repos. Les membres bénévoles doivent s'investir pleinement pour remplir le mandat confié par le Législateur. Ainsi, ils assistent à plusieurs réunions par années ainsi qu'à différentes activités afin de donner aux usagers qu'ils représentent un service exceptionnel. Ces montants tiennent compte uniquement des présidents faisant partis des CR et CU. Plusieurs autres membres des Comités de résidents font également plusieurs heures de bénévolat non comptabilisées ci haut, par exemple les heures qu'ils font en assistant aux réunions de comité de résidents.

## Autres informations/commentaires

### Conclusion

Pour conclure, je tiens à souligner la grande disponibilité des membres du comité de résidents et de notre personne ressource.

Je tiens également à dire merci à tous les bénévoles qui participent avec tant de générosité aux activités des résidents. C'est important pour les résidents mais aussi pour le personnel.

Enfin, le comité espère que toutes les actions porteront vers des améliorations continues et contribueront au mieux-être des résidents.

## **Rapport financier**

Rapport financier joint

## **Signature**

Signature du président/de la présidente :

J.Parento

Date : 26 avril, 2024