

---

## **Rapport d'activités 2022-2023**

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 : 514 995-2785

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)

RI L'Ancien Pensionnat Côte-Saint-Paul

# Projet

## Mot de la présidente

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

Chères usagères,  
Chers usagers,

Je vous présente avec une immense fierté notre rapport d'activités 2022-2023. Le comité des usagers du Sud-Ouest est fier des réalisations faites durant l'année en dépit des circonstances post-pandémiques.

Ce rapport témoigne encore une fois du grand dévouement des **présidents de comités de résidents ainsi que de tous les membres de nos comités**. La qualité exceptionnelle de leur implication a permis la réalisation de nombreuses activités pour tous nos usagers en conformité avec notre mandat de défense des droits.

Des réunions en présentiel se sont tenues, ce qui a permis de garder le contact avec les gestionnaires responsables et plus particulièrement avec ceux en hébergement de longue durée afin d'être tenus informés des changements, d'échanger au sujet des problématiques vécues en milieu de vie et sur les solutions proposées afin d'améliorer la qualité de vie des usagers. Nous les remercions de leur grande collaboration ainsi que tous les membres du personnel dévoués à l'amélioration des services.

La reprise nous a permis aussi **de participer à de nombreux comités de l'établissement**, à la demande de la direction, dont celui de la reconstruction de l'hôpital de Verdun. Ces demandes de participation à des comités démontrent l'importance grandissante que l'établissement accorde à entendre l'opinion des usagers et à améliorer l'accessibilité des services de qualité pour les usagers dans le sud-ouest de Verdun.

Les membres des comités ont aussi poursuivi leurs efforts pour défendre les droits tant individuels que collectifs. Pour les usagers et leur famille, nous sommes devenus une ressource incontournable. Certains usagers ont pu être accompagnés par des membres de comité pour des insatisfactions ou pour porter plainte. Encore cette année, soulignons la très grande collaboration de Madame Céline Roy, la Commissaire aux plaintes, ainsi que les membres de son équipe pour son support et traitement des plaintes ainsi que pour les suivis qui en ont découlés.

Nous avons aussi mis de l'avant **des activités pour faire connaître les droits**, non seulement lors de la semaine des droits mais également en distribuant plus de 5,000 calendriers sur le thème des droits des usagers. À diverses de ces occasions, les membres de nos comités ont rencontré des usagers et échanger avec eux.

Les comités de résidents ont aussi mis en place **un sondage sur l'accueil dans chacun des CHSLD**, pour respecter sa fonction d'évaluer le degré de satisfaction des usagers, en

collaboration avec la firme Médaillon Groupe Conseils, spécialisée dans ce type d'évaluation. Cette démarche sera aussi reconduite d'année en année.

Avant de terminer, je souhaite encore cette année, lancer l'invitation aux usagers du Sud-Ouest-Verdun qui souhaiteraient se joindre comme membre d'un comité. Il nous fera plaisir de vous accueillir !

En conclusion, la prochaine année s'annonce dans la continuité de nos activités axées sur notre mission de défense des droits des usagers et de l'amélioration des services rendus à la population.

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
	Yvon	Fontaine	CH Saint Henri	Président
	Claire	Dussault-Cadieux	CH Champlain	Présidente
	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 un article dans un journal communautaire pour mieux faire connaitre le comité

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

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

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

Réussi à faire repaver les rampes d'accès aux fauteuils roulants éliminant les risques de chutes au Manoir de Verdun.

## **Plan d'action**

Le comité a un plan d'action :    Oui     Non

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

(décrire les activités du comité)

Malgré les restrictions, nous avons distribué 5,000 calendriers avec les droits des usagers ainsi que des dépliants 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 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.



## **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 Zoom durant la dernière année :

13 avril

25 mai

20 septembre assemblée annuelle

23 novembre

22 février

22 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, de nettoyage des fauteuils roulants, 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

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui  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
- Bingo des Droits
- 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.

## **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 : 19 avril, 2023