



COMITÉ
DES USAGERS

Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025

Comité des usagers de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

MOT DU PRÉSIDENT

Au nom des membres du Comité des usagers, j'ai l'honneur et le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2024-2025 du Comité des usagers de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles.

Je tiens à remercier chaleureusement tous les membres du Comité pour leur implication, leur esprit de collaboration et leur dévouement constant envers les usagers-ères. Leur engagement bénévole contribue activement à améliorer l'expérience des usagers-ères et à défendre leurs droits dans une perspective de justice sociale et d'équité en santé.

Le Comité se positionne comme un acteur militant pour un accès équitable, sécuritaire et humain aux soins de santé. Nous militons pour que les usagers-ères soient entendu-e-s, consulté-e-s et respecté-e-s dans toutes les étapes de la prestation de services. En ce sens, nous croyons fermement qu'un dialogue constructif et soutenu avec l'équipe de la Clinique est essentiel afin de faire évoluer les pratiques et répondre aux besoins réels de la communauté.

Le Comité a poursuivi son étroite collaboration avec la Clinique ainsi qu'avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Nous tenons à remercier les membres du bureau de la commissaire pour leur réceptivité et leur engagement envers notre comité.

Le Comité reconnaît également l'engagement de l'administration à relever les défis complexes découlant de notre précieuse place dans l'écosystème de la santé communautaire. Néanmoins, de nombreuses améliorations sont nécessaires afin d'optimiser la qualité des soins, l'accès, et la lutte contre la discrimination envers les populations vulnérables et en situation de handicap.

Le Comité demeure déterminé à garantir que les usagers-ères de la Clinique puissent accéder aux services et aux soins que leur santé requiert.

Simon Cardinal, président

NOS PRIORITÉS ET NOS RÉALISATIONS

Faits saillants

- 258 h de bénévolat
- Participation au comité qualité et gestion des risques
- Participation au comité vigilance/qualité
- Participation au comité éthique
- Assister des usagers-ères avec leurs insatisfactions
- Participation à l'AGA du CPM
- Recrutement et promotion du comité à l'assemblée générale annuelle de la Clinique
- Recrutement de membres pendant la fête de la rentrée
- Suivis du dossier de la rampe d'accès non conforme
- Évaluation et compilation des données des bornes d'évaluation continue de la satisfaction des usagers-ères

Résultats des bornes d'évaluation continue de la satisfaction des usager-ères 2024-2025

Point de service Ash et Centre combinée

Satisfait-e de votre visite?



78 %
2 169 rép.



10 %
280 rép.



4 %
109 rép.



8 %
220 rép.

Happy Index : 86/100

Réponses : 2 778

Point de service Ash

Satisfait-e de votre visite?



71 %
1 049 rép.



13 %
183 rép.



6 %
80 rép.



10 %
138 rép.

Happy Index : 83/100

Réponses : 1 450

Pointe de service Centre

Satisfait-e de votre visite?



85 %
1 120 rép.



7 %
97 rép.



2 %
29 rép.



6 %
82 rép.

Happy Index : 90/100

Réponses : 1 328

Analyse des commentaires (128 au total)**Commentaires**

Appréciation	57
Spam	40
Remerciements	22
Mécontentement	9
Total	128

Détail appréciation

service	15
général	14
personnel (surtout gentillesse)	12
personnel (MD, inf, TS)	12
accueil	4
Total	57

Détail remerciements

général	13
personnel (MD, inf)	4
service	3
accueil chaleureux	2
Total	22

Mécontentement

général	3
attente	3
accueil	1
technique (sonnette)	1
service	1
Total	9

Réalisations

- Recrutement de 2 membres pendant l'assemblée annuelle
- Réception de 9 insatisfactions/plaintes par des usagers-ères et accompagnement
- Assemblée annuelle le 19 septembre 2024 avec 20 personnes présentes + 4 du comité
- Développement d'outils de communication relatifs aux droits des usagers-ères - un pamphlet du comité des usagers et une carte d'affaires

MEMBRES

Les membres du Comité sont tous des usagers-ères de la Clinique.

Simon Cardinal Président
 Angel Osuna Vice-Président et Trésorier
 Sarah Gobeil Communication
 Katherine Bigeard Secrétaire (démission octobre 2024)

Recrutement:

Lyse Mutoni (démission janvier 2025)
 Chantal Touchet-Douaire (démission novembre 2024)

Adriana Hamelin (co-opter novembre) Communication/secrétaire

SUPPORT AU COMITÉ DES USAGERS

Fonction	Prénom	Nom	n.téléphone	Courriel
Président	Simon	Cardinal	514.458.5164	info@cuccpsc.ca
Coordonnateur général	Martial	Mainguy	514.937.9251 poste 7235	martial.mainguy.psch@ssss.gouv.qc.ca
Personne-Ressource	Nathalie	Parent	514 937-9251 poste 7233	Nathalie.parent.psch@ssss.gouv.qc.ca

MANDAT ET FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

- 1-Renseigner les usagers-ères sur leurs droits et leurs obligations
- 2- a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers-ères.
b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers-ères à l'égard des services obtenus.
- 3- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers-ères.
- 4- Accompagner et assister, sur demande, un-e usager-ère dans toute démarche qu'il-elle entreprend y compris lorsqu'il-elle désire porter plainte.
- 5- Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Le comité n'a pas de CR

- 6- Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux ».

RENCONTRE

Les membres du Comité se sont rencontrés à 4 reprises cette année et ont maintenu des échanges par courriels et des suivis sur les dossiers.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Vers 2025-2026

1. Suivis des travaux de la rampe d'accès
2. Développement d'outils d'évaluation des usagers-ères du soutien à domicile
3. Suivis de la mise en place des améliorations du système de téléphonie
4. Recrutement afin d'assurer une relève continue
5. Refonte du site web du Comité afin d'améliorer la communication, l'accessibilité à l'information et la participation des usagers-ères

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le Comité a été sollicité à 9 reprises concernant des insatisfactions/plaintes d'usagers-ères.

- 3 - téléphonie
- 2 - prise de sangs et ITSS
- 1 - qualité des soins
- 1 - prise de rdz, accès médecin
- 1 - rampe d'accès
- 1 - autres

CONCLUSION

En conclusion, je tiens à exprimer mes plus sincères remerciements aux membres du Comité des usagers pour leur engagement sans faille dans la défense des droits et des intérêts des usagers-ères. Tout au long de l'année, notre dévouement et nos réflexions ont joué un rôle clé, l'amélioration des services de la Clinique, et l'assurance que les besoins de nos usagers-ères restent au cœur de nos préoccupations.

En défendant les droits des usagers-ères, vous avez contribué à renforcer une culture de transparence, de responsabilité et d'inclusivité au sein de la Clinique.

En réfléchissant à l'année écoulée, nous sommes heureux d'avoir recruté deux nouveaux membres dans notre équipe. Cependant, il est important de noter que trois membres ont malheureusement dû quitter le Comité, ce qui laisse encore un besoin de nouveaux membres pour compléter nos rangs. Nous continuons donc à chercher activement des personnes prêtes à contribuer à notre mission.

Je vous remercie de votre soutien indéfectible et de votre collaboration continue. Ensemble, nous poursuivons notre objectif commun de créer une Clinique qui place le bien-être et la satisfaction de chaque usager-ère au centre de ses actions.

Nous sommes d'ores et déjà en route pour une nouvelle année de collaboration, d'innovation et de leadership dans la défense des droits des usagers-ères et l'amélioration continue de la qualité des services. Ensemble, nous continuerons à œuvrer avec courage et persévérance pour défendre les usagers-ères.

RAPPORT FINANCIER

Voir annexe 3 en pièce jointe