



# **RAPPORT D'ACTIVITÉS COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SAINT-BENOIT 2023-2024**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE.....</b>	<b>3</b>
<b>PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....</b>	<b>4</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ.....</b>	<b>9</b>
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ.....</b>	<b>9</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....</b>	<b>10</b>
<b>NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>11</b>

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Une année remplie de belles réalisations et d'implication des membres du comité de résidents, ainsi que d'importants défis.

### **Le comité de résidents :**

- Augmentation du nombre de membres au sein du comité
- Implication beaucoup plus active des membres du comité
- Collaboration accrue entre le comité de résidents du centre d'hébergement Saint-Benoit (CRSB) et la gestionnaire
- Formation de certains membres sur des ateliers du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)
- Inscription de membres du CRSB au congrès RPCU et colloque du Conseil pour la protection des malades (CPM)
- Présence hebdomadaire des membres du comité de résidents au centre d'hébergement de Saint-Benoit (CHSB) favorisant le développement d'un lien de confiance entre les résidents, les familles et le personnel du centre d'hébergement.
- Réorganisation des fonctions au sein du CRSB afin de mieux déployer les forces et intérêts de chacun / Mise-en-place d'un président honorifique
- Visite ministérielle : 5 membres du CRSB étaient présents lors de cette visite afin de répondre aux questions et d'aborder les enjeux. Une belle évaluation a résulté de cette démarche de la part du ministère.

### **D'importants défis :**

- Période de transition pour le comité avec l'arrivée d'une nouvelle gestionnaire à l'été 2023.
- L'attention soutenue du comité lors de l'événement de la grève en 2023 visait à assurer le suivi de la qualité des soins et services, ainsi que le retrait progressif du personnel provenant des agences en début 2024.
- Enfin, une année qui se termine avec un autre changement au sein du personnel de la direction du CHSB, avec le départ de la gestionnaire en place et l'arrivée d'une nouvelle gestionnaire.

Au final, une année où nous avons vu nos liens et efforts se solidifier tous ensemble dans un seul but : promouvoir la qualité des conditions de vie de nos résidents.

Maryse Girard  
Présidente, CRSB

# PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

## Utilisation d'outils médiatiques :

- Cocardes pour les membres du CRSB
- Affiches murales 18" x 24" – droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux
- Boîte à suggestion aux familles



# Articles dans la revue l'Écho du Mont-Bleu – CHSB

Les cocardes sont portées par les membres du CRSB lors de leur présence dans le CHSB afin de leur donner une meilleure visibilité auprès des résidents, des familles et du personnel.

Quatre affiches ont été installées: CHSB, pharmacie et autres établissements du territoire.

Boîte à suggestions aux familles des résidents

### Comité des résidents

**Des sujets dont il faut parler**

Les conférences mises en place par les comités des usagers et de résidents proposent des sujets variés et qui en rejoignent plus d'un. Animée par le psychologue Philippe Laperle, celle du 28 mai abordait l'aide médicale à mourir, plus particulièrement du point de vue de l'entourage d'une personne qui en fait la demande.



Selon Francine Leroux, le support et l'accompagnement des proches méritent d'être accentués davantage, eux qui ont « beaucoup de besoins, de réactions, d'inquiétudes. »

Philippe Laperle s'est donc concentré sur le défi que représente pour eux ce processus souvent difficile, à partir de la formulation de la demande de leur être cher jusqu'au deuil qui s'en suit. Il a également référé certains organismes ou ressources d'aide pour la famille, en plus de faire état des plus récents développements juridiques sur le sujet.

« Je vulgarise ce qui est l'aide médicale à mourir, pour que tout le monde comprenne comment ça évolue », résume-t-il.

Le sujet est évocateur pour plusieurs, selon Francine Leroux, qui constate que l'événement « a semblé susciter beaucoup d'intérêt. »

Pour en savoir davantage : <https://www.santelapremontides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/>



Article publié par Alycia Gauthier, journaliste  
Journal l'Écho, juin 2023

### Comité des résidents

LES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS EN CONTACT ÉTROIT AVEC LA COMMUNAUTÉ

**Conférence et assemblées générales annuelles**

Le comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes et les deux comités de résidents du centre d'hébergement de Saint-Eustache et de Saint-Benoît savent rester en contact avec leurs membres, notamment en organisant des conférences informatives telles que celle présentée à l'Imperia Hôtel et Suites, à Saint-Eustache, le dimanche 28 mai dernier.



« Notre orientation, comme comité, c'est de créer plus de liens avec la communauté, avec les différents organismes communautaires », explique Francine Leroux, présidente du comité des usagers, lors de l'événement.

En plus de leur mandat d'information, ces groupes autonomes et composés de bénévoles travaillent à la défense des droits des usagers et celle des résidents des centres d'hébergement du CISSS des Laurentides en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, dans laquelle les droits de consentement aux soins, de choix de son professionnel ou d'accès à son dossier, pour n'en nommer que quelques-uns, sont précisés.

« On traite les insatisfactions que peuvent avoir les gens quand ils reçoivent un service quelconque, soit à l'hôpital, en CLSC, en soins à domicile ou en CHSLD, indique Francine Leroux. On les réfère aussi au commissariat aux plaintes. »

Les comités sont également impliqués avec les organismes de la région, dont certains représentants siègent parmi eux. C'est pourquoi les membres du Mouvement Personne d'Abord de Saint-Eustache étaient présents pour former une équipe de bénévoles lors de la journée du 28 mai dernier.

### Comité des résidents

Meilleurs vœux pour 2024 !



Voire comité des résidents,  
**Mayrse Girard, présidente**  
**Christine Pilon, vice-présidente**

Comité de résidents du centre d'hébergement de Saint-Benoît  
Pour nous joindre :  
(418) 472-0013, poste 46351  
comite.usagers.lacdesdeux@gouv.qc.ca



#### Des nouvelles du comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Benoît

Nous voulons mettre des visages sur le comité (Composé de résidents, de proches aidants ou de personnes ayant été proches aidants, le comité a à cœur le bien-être de tous les résidents du Centre d'hébergement de Saint-Benoît.

Vous pourrez reconnaître facilement tous nos membres car ils portent désormais une cocarde à leur cou. Ils sont là pour répondre à vos questions, entendre vos préoccupations, recevoir vos commentaires ou être à l'écoute d'une insatisfaction ou un problème.

Ils n'auront peut-être pas toujours la réponse à vos questions mais ils sont là chercher pour vous !

Représentant  
Comité de résidents  
Mayrse Girard

Les membres, de gauche à droite, à l'arrière :

Pierre Dupras  
Mathieu Lapointe  
Louise Pilon  
Lucie Pilon  
Christine Pilon, vice-présidente  
Mayrse Girard, présidente

En avant, de gauche à droite :

Danny Rozon, président d'honneur et résident  
Luca Landre, résident

Oliver Smard (debout sur la photo)



Nous tenons aussi à remercier Danny Rozon, président sortant, pour toutes ses années au service du comité en tant que membre et président. Il renaît dans le comité à titre de président d'honneur. Merci Danny!

Petit rappel !

À l'entrée, près du téléphone, vous trouverez une table avec de la documentation gratuite fournie par le comité de résidents, dont un agenda sur les 12 droits des usagers, le calendrier 2024 des droits et responsabilités et un guide aux nouveaux résidents et leur famille.

Vous trouvez également au même endroit une boîte à suggestions. Que vous soyez un résident ou un membre de la famille, n'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires.

Nous voulons vous entendre !



Au plaisir de vous rencontrer au Centre d'hébergement Saint-Benoît !

### Comité des résidents

Connaissez-vous vos droits en tant qu'usager du réseau de la santé?



COMITÉ DES USAGERS  
LAC-DES-DEUX-MONTAGNES  
COMITE.USAGERS.LACDESDEUX@gouv.qc.ca

Questions à propos de vos droits? 450 472-0013, poste 46351

Comité de résidents du centre d'hébergement de Saint-Benoît  
Pour nous joindre :  
(418) 472-0013, poste 46351  
comite.usagers.lacdesdeux@gouv.qc.ca



# BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

## 1. Information et communication

### 1.1 Création de quatre articles dans l'Écho du Mont-Bleu

- Septembre 2023, Décembre 2023, Janvier 2024, Mars 2024

### 1.2 Distribution de documentation dans les pochettes d'accueil des nouveaux résidents

Quatre articles ont été publiés dans la revue l'Écho du Mont-Bleu du CHSB :

- Septembre 2023 – Retour sur l'AGA du 28 mai
- Décembre 2023 – Présentation des membres du CRSB, de la boîte à suggestions pour les familles des résidents et de la cocarde du CRSB
- Janvier 2024 – Meilleurs vœux pour 2024!
- Printemps 2024 – Bande dessinée sur les 12 droits des usagers

- Signet sur les 12 droits des usagers
- Publication adressée aux résidents et aux familles des résidents
  - Procédure à suivre en cas de questions, d'insatisfaction ou de plainte
  - Coordonnées du comité de résidents

### 1.3 Tenue de table de documentation lors d'événements au CHSB / Présentation par le CRSB du mandat du comité

- Pièce de théâtre sur les 12 droits des usagers – 2 avril 2024
  - Le CRSB a tenu une table de documentation
  - La présidente a fait une présentation du mandat du comité
- Rencontre annuelle entre les résidents et familles au CHSB :
  - La réunion s'est divisée en deux parties :
    - En journée – pour les résidents (13 présents sur 66)
    - En soirée – pour les familles (15 participants)
  - La présidente et la vice-présidente du CRSB ont fait de courtes présentations en expliquant le mandat du comité et ont également distribué de la documentation tout au long de la journée.
- Semaine des droits – 12 au 18 novembre 2023
  - Le CRSB a tenu une table de documentation

#### **1.4 Diffusion de la vidéo sur les 12 droits des usagers**

- La vidéo a été diffusée lors de la semaine des droits des usagers à l'intérieur d'un envoi de masse aux familles
- Un envoi via les Scoties aux employés n'a pu avoir lieu dû au manque de personnel en période de grève

#### **1.5 Affiche 18" x 24" – Bande dessinée sur les 12 droits des usagers**

- 4 affiches installées – CHSB, pharmacie et autres à venir

#### **1.6 Participation de certains membres du CRSB à divers webinaires, comités et événements :**

- Congrès du RPCU
- Colloque du CPM
- Réunions du CUCI-CU-CR
  - Sondage SAPA – hébergement en CHSLD
- Webinaires de formation du RPCU
  - Introduction aux fonctions des comités – Septembre
    - Un membre du CRSB en a fait un résumé qu'il a présenté à la gestionnaire du CHSB le 17 octobre 2023 dans le but de favoriser un meilleur travail de collaboration

#### **1.7 Calendrier des droits et responsabilités**

- 400 exemplaires du calendrier sur les 12 droits des usagers ont été distribués au CHSB

## **2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents**

### **2.1 Présence de membres du CRSB au CHSB**

Certains membres du CR effectuent des visites d'amitié dans le CHSB sur une base hebdomadaire afin de développer un lien de confiance avec les familles, les résidents et le personnel, dans le but de faire connaître le comité, son mandat et d'être à l'affût de ce qui se passe.

### **2.2 Comité de milieu de vie**

Un membre du CR fait également parti du comité de milieu de vie du centre d'hébergement. Son rôle de gardien des droits des usagers est mis à contribution au sein du comité.

### **2.3 Sondage de la direction SAPA – hébergement en CHSLD**

- La gestionnaire est invitée à toutes les réunions du CRSB et une période d'une heure lui est attribuée afin de discuter de divers points d'amélioration souhaitées dans le CHSLD.
- En mars 2024, elle a présenté au CRSB les résultats du sondage de la direction SAPA sur l'hébergement en CHSLD.

### **2.4 Visite ministérielle**

- Cinq membres du CRSB ont été présents lors de la visite ministérielle de juin 2023 au CHSB afin de répondre aux questions qui leur étaient adressées et de faire part des enjeux ou des pistes d'amélioration souhaitées au CHSLD.

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

- Les membres du CRSB ont été très présents et se sont assurés d'adresser toutes les insatisfactions dont ils ont été informés en effectuant des suivis avec la direction, le CRSB et le personnel de soins.
- Les membres du CRSB ont tenu compte des questions qui leur ont été adressées et les ont redirigées aux personnes concernées.
- Le CRSB s'assure de bien rediriger vers les personnes concernées toute demande de plainte exprimée par un résident ou une famille.

### **4. Heures de bénévolat du CRSB**

<b>HEURES DE BÉNÉVOLAT - CRSB</b>	
<b>COMITÉ</b>	<b>BÉNÉVOLAT</b>
<b>CRSB</b>	270

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE
Prénom	Nom	(PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRETAIRE, MEMBRE)
Maryse	Girard	présidente
Christine	Pilon	vice-présidente
Danny	Rozon	président d'honneur / résident
Pierre	Dupras	membre
Luce	Lalande	membre / résidente
Lucie	Pilon	membre
Louise	Pilon	membre
Micheline	Lapointe	membre

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Président	Maryse Girard
Courriel du président	maryse.girard@hotmail.com
Personne-ressource	Suzanne Benoit
Courriel de la personne-ressource	suzanne.benoit.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais)	<p><b>Adresse postale :</b> 55, rue Chénier Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8</p> <p><b>Téléphone :</b> (450) 472-0013 Poste 46351</p>
Courriel du comité	comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca
Facebook	s.o.
Page Web (lien hypertexte)	s.o.

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
28 mai 2023	Présentiel – <b>AGA 2022-2023</b>
6 septembre 2023	Présentiel – <b>Réunion régulière</b>
28 septembre 2023	Présentiel – <b>Colloque CPM (2 membres)</b>
25 octobre 2023	Présentiel – <b>Réunion régulière</b>
12-13 octobre 2023	Présentiel – <b>Congrès RPCU ( 1 membre)</b>

17 octobre 2023	Présentiel – <b>rencontre avec gestionnaire CHSB</b>
25 octobre 2023	Présentiel – <b>Réunion régulière</b>
6 décembre 2023	Présentiel – <b>Réunion régulière</b>
12 janvier 2024	Présentiel <b>Réunion spéciale</b> avec les 3 comités (CULDDM, CRSE, CRSB)
22 janvier 2024	Présentiel – <b>réunion CUCI/CU/CR</b>
12 février 2024	Présentiel – <b>réunion CUCI/CU/CR</b>
6 mars 2024	Présentiel – <b>Réunion régulière</b>

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

Le comité s'est assuré de tenir compte de toutes les formes d'insatisfactions rapportées au comité par un résident ou un proche, et de bien informer et orienter la personne en fonction de ses intentions.

## **NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Notre priorité au sein du comité de résidents est de veiller à être les gardiens des droits des résidents en nous assurant de promouvoir la qualité des conditions de vie de ces derniers.

Pour ce faire, nous devons travailler en étroite collaboration avec le personnel de gestion en place, le personnel de soins et de services, ainsi que les résidents et les familles. Il est essentiel d'assurer une communication claire des enjeux et des améliorations souhaitées.

Nous voulons poursuivre notre démarche en continuant d'étendre l'affichage et la distribution de matériel sur les 12 droits des usagers et les ressources disponibles en cas d'insatisfaction.

Une continuité dans le suivi de plusieurs dossiers importants va se poursuivre avec la direction :

- Assurer le maintien continu de la qualité des soins et services compte tenu du retrait de la main-d'œuvre indépendante.

- En l'absence d'une salle pour les familles endeuillées, s'assurer de la mise en place et du bon fonctionnement des fauteuils inclinables prévus en solution alternative pour les familles.
- Améliorer l'accessibilité du Wifi dans tout le CHSB.
- Trouver des solutions pour l'agrandissement du stationnement du CHSB, qui malgré les standards supposément rencontrés en fonction du nombre de résidents, ne semble pas dans la pratique donner les mêmes résultats. L'espace réservé au stationnement semble régulièrement poser problème aux familles, aux proches aidants, au personnel et aux visiteurs.

Et enfin, compte tenu des changements fréquents de membres au sein d'un comité de résidents, notamment à la suite du décès de proches, nous devons constamment travailler au recrutement de nouveaux membres afin d'assurer une belle continuité des activités du comité.

## **CONCLUSION**

En conclusion, la nouvelle année présente plusieurs belles opportunités de développement ainsi que des enjeux et ajustements qui seront nécessaires.

Pour n'en citer que quelques-uns :

- Adaptation avec l'impact du PL 15
- Transition à la suite du retrait du personnel en provenance de main-d'œuvre indépendante
- Recrutement de nouveaux membres au sein du CRSB
- Adaptation avec la venue d'un nouveau gestionnaire en 2024
- Développement d'un travail de collaboration avec la nouvelle personne-ressource du CULDDM

C'est avec enthousiasme et cœur que nous désirons poursuivre nos efforts et notre travail de collaboration pour la défense des droits de nos résidents et leur qualité de vie.

