



RAPPORT D'ACTIVITÉS COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SAINT-EUSTACHE 2023-2024

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	6
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ	8
COORDONNÉES DU COMITÉ	8
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	9
NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	9
CONCLUSION	10

MOT DE LA PRÉSIDENTE

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

Le comité de résidents :

- Collaboration accrue entre la présidence du comité de résident du centre d'hébergement Saint-Eustache (CRSE) et le gestionnaire
- Présence régulière de membres du CRSE au CHSE favorisant le développement d'un lien de confiance entre les résidents, les familles et le personnel du centre d'hébergement
- Réduction du nombre de membres au sein du CRSE due à la perte d'êtres chers qui étaient résidents au centre d'hébergement de Saint-Eustache (CHSE).

D'importants défis :

- Période de transition pour le comité avec l'arrivée d'un nouveau gestionnaire au printemps 2023.
- L'attention soutenue du comité lors de la grève des employés en 2023 visait à assurer les suivis en ce qui concerne la qualité des soins et services, ainsi que le retrait progressif du personnel en provenance des agences en début 2024.
- Considérant la diminution du nombre de membres au sein du comité de résidents, un risque d'essoufflement des membres actifs est un enjeu actuellement.

Malgré de beaux accomplissements et une belle implication cette année, un besoin important d'ajout de membres sera nécessaire afin de bien remplir notre mandat premier soit celui de promouvoir la qualité des conditions de vie de nos résidents.

Sylvie Sansoucy,
Présidente, CRSE

PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Utilisation d'outils médiatiques :

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



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

Quatre affiches ont été installées dans le CHSE – une par étage

Boîte à suggestions aux familles des résidents

Deux infolettres du CRSE en 2023

INFOLETTRE - Vol. Juillet 2023

Comité de résidents
Centre d'hébergement de Saint-Eustache

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'Impera 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.

INFOLETTRE Vol. Juillet 2023

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 réuni 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.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/>

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



Semaine des droits des usagers du 12 au 18 novembre 2023

Souignons le bel effort de collaboration entre le comité de résidents du centre d'hébergement de Saint-Eustache et le gestionnaire de site dans le but de souligner la semaine des droits des usagers.

Conférence sur la fraude le 12 novembre 2023

Tenue par l'association Québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), avec la participation du service de police de la ville de Saint-Eustache.



Diffusion d'une vidéo sur les 12 droits des usagers à l'accueil du centre d'hébergement de Saint-Eustache

La vidéo est disponible :
<https://youtu.be/lvndpBe9wPE>



Table de documentation disponible pour tous

Communiquez avec le comité, les documents sont toujours disponibles! Il nous fera plaisir de vous en remettre une copie.

INFOLETTRE Vol. Décembre 2023

INFOLETTRE - Vol. Décembre 2023

Comité de résidents
Centre d'hébergement de Saint-Eustache

Les comités de résidents du centre d'hébergement de Saint-Eustache

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

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 iront la chercher pour vous !



Les membres, de gauche à droite à, à l'arrière:
Richard Gauvreau
Ginette Pichette
Lucien Martel
Sylvie Sansoucy, présidente
Ginette Dufresne

En avant, de gauche à droite :
Claude Perreault, résidente

Patrick Pilon, secrétaire/trésorier
(absent sur la photo)
Réjean Piché (absent sur la photo)

- Juillet 2023 – Retour sur l'AGA du 28 mai
- Décembre 2023 –
 - Conférence sur la fraude durant la semaine des droits des usagers
 - Présentation des membres du CRSE et de la cocarde du comité

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

1. Information et communication

1.1 Création de deux infolettres

- Juillet 2023, décembre 2023

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

- 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 dépôt de plainte
 - Coordonnées du comité de résidents

1.3 Tenue de table de documentation lors d'événements au CHSE

- BBQ, pour les résidents, échelonné sur 3 semaines - 28 juin, 5 et 12 juillet 2023
 - Le CRSE a tenu une table de documentation
- Pièce de théâtre sur les 12 droits des usagers – 26 mars 2024
 - Le CRSE a tenu une table de documentation
- Semaine des droits – 12 au 18 novembre 2023
 - Le CRSE a tenu une table de documentation toute la semaine

1.4 Diffusion de la vidéo sur les 12 droits des usagers

- Semaine des droits des usagers du 12 au 18 novembre 2023 :
 - Vidéo diffusée à l'intérieur d'un envoi de masse aux familles
 - Vidéo diffusée en continu à l'accueil du CHSE via une télévision tout au long de la semaine.
 - Vidéo diffusée 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

- 4 affiches installées au CHSE – un par étage

1.6 Participation de la présidente du CRSE à d'autres comités et un événement :

- Comité d'alimentation du CHSE
- Comité de milieu de vie

- La fondation
- Salon des aînés d'Oka – 23 septembre 2023

1.7 Calendrier des droits et responsabilités

- 500 exemplaires du calendrier sur les 12 droits des usagers ont été distribués au CHSE

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

2.1 Présence de membres du CRSE au CHSE

Certains membres du CRSE effectuent des périodes de bénévolat au CHSE dans le but de développer un lien de confiance avec les familles, les résidents et le personnel. Cela leur permet de faire connaître le comité, son mandat et d'être à l'affût de ce qui se passe.

2.2 Sondage de la direction SAPA – hébergement en CHSLD

- Le gestionnaire est invité à toutes les réunions du CRSE et une période d'une heure lui est attribué afin de discuter de divers points d'amélioration souhaitées dans le CHSLD. En mars 2024, il a présenté au CRSE les résultats du sondage de la direction SAPA concernant l'hébergement en 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 CRSE ont été très présents et se sont assurés d'adresser toutes les insatisfactions dont ils ont été informés en faisant des suivis avec la direction, le CRSE et le personnel de soins.
- Les membres du CRSE ont pris en considération les questions qui leur ont été adressées et les ont redirigées aux personnes concernées.
- Le CRSE s'assure de bien rediriger aux personnes concernées une demande de plainte exprimée par un résident ou une famille.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE
Prénom	Nom	(PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Sylvie	Sansoucy	présidente
Patrick	Pilon	trésorier et secrétaire
Lucien	Martel	membre
Réjean	Piché	membre
Richard	Gauvreau	membre
Claude	Perreault	membre / résidente
Ginette	Pichette	membre

COORDONNÉES DU COMITÉ

Président

Sylvie Sansoucy

Courriel du président

zezette11@videotron.ca

Personne-ressource

Suzanne Benoit

Courriel de la personne-ressource

suzanne.benoit.cisslau@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais)

Adresse postale :

55, rue Chénier
Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8

Téléphone :

(450) 472-0013 Poste 46351

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 – AGA 2022-2023
21 août 2023	Présentiel – Réunion régulière
23 septembre 2023	Présentiel – tenue d'un kiosque Salon des aînés à Oka
17 octobre 2023	Présentiel – Comité alimentation CHSE
23 octobre 2023	Présentiel – Réunion régulière
27 novembre 2023	Présentiel – Réunion régulière
12 janvier 2024	Présentiel Réunion spéciale avec les 3 comités (CULDDM, CRSE, CRSB)
15 janvier 2024	Présentiel – Réunion régulière
11 mars 2024	Présentiel – Réunion régulière

Heures de bénévolat du CRSE : 225 heures

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité s'est assuré de prendre en considération toutes les formes d'insatisfaction 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.
- Poursuivre les suivis en lien avec le besoin de mise en place d'une salle pour les familles endeuillées.
- Améliorer l'accessibilité du Wifi dans tout le CHSE.
- Poursuivre les démarches de suivis en lien avec les besoins de rénovation et décoration :
 - Rénovation des garde-robes dans les chambres du RDC
 - Installation de nouveaux rideaux dans les ailes B et C du RDC

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
- 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.

