



RAPPORT D'ACTIVITÉS COMITÉ DES USAGERS DU LAC-DES-DEUX-MONTAGNES 2023-2024

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA VICE-PRÉSIDENTE.....	3
PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....	4
BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	6
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ.....	12
COORDONNÉES DU COMITÉ.....	12
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....	14
NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	14
CONCLUSION.....	15
DOCUMENTS JOINTS	15

MOT DE LA VICE-PRÉSIDENTE

Une année riche en développement malgré un important défi qui a nécessité des ajustements et une fin d'année qui se clôture par une période de transition.

Riche en développements, car cela fut une occasion de solidifier nos liens, d'unir nos forces et, comme on dirait, de regarder au-delà du connu pour étendre notre rayonnement en lien avec notre mandat.

Un défi important dû à une longue période de convalescence de la présidente, qui, nous en sommes tous heureux, se porte mieux maintenant.

Une fin d'année qui nous amène dans une période de transition avec le départ à la retraite en juin 2024 de notre personne-ressource.

Faits saillants de l'année écoulée :

- **Participation à de nouveaux événements :**
 - Salon des aînés (1) / déjeuners des aînés (2)

- **Nouvelles ententes de collaboration :**
 - ABL Immigration
 - Hôpital Saint-Eustache – Ateliers d'innovation
 - Tables de consultation de la pauvreté et des amis des aînés de Ste-Marthe-sur-le-Lac

- **Les comités :**
 - Augmentation du nombre de membres au sein des comités
 - Implication beaucoup plus active des membres des comités
 - Collaboration accrue entre les présidents des comités de résidents et gestionnaires des deux centres d'hébergement via des réunions et communications régulières
 - Formation de certains membres sur des ateliers du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)
 - Inscription de membres de CR à un congrès et colloque (Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) / Conseil pour la protection des malades (CPM)
 - Présence hebdomadaire de membres des CR dans les centres d'hébergement, favorisant le développement d'un lien de confiance entre les résidents, la famille et le personnel du CH
 - Réorganisation des fonctions au sein de certains comités afin de mieux déployer les forces et intérêts de chacun

Finalement, une belle année qui nous a rendus plus forts, plus unis et plus efficaces.

Line Readman
Vice-présidente, CULSSM

PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Création d'outils médiatiques :

- Bannière déroulante – droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux
- Cocardes pour les membres des comités – CU et CR
- Affiche murale 18" x 24" – droits des usagers du RSSS



Expansion du rayonnement du comité des usagers du Lac-des-

La bannière a été installée lors d'événements importants :

- Salon des aînés – Municipalité d'Oka
- Deux déjeuners des aînés - Oka et Pointe-Calumet
- Pièces de théâtre sur les 12 droits des usagers et sur la maltraitance
- Conférence sur la fraude

Les cocardes sont portées par les membres des CR et CU lors de leurs présences dans les CHSLD du territoire.

Vingt affiches ont été installées dans divers établissements du territoire

- Hôpital, CLSC, CHSE, CHSB, GMF, etc.

Deux-Montagnes via la participation à de nouveaux projets événementiels :

- Salon des aînés, Place citoyenne d'Oka – 23 septembre 2023
- 40 exposants
- Distribution de documentation et de vidéo sur les 12 droits des usagers et réseautage.



- Déjeuners des aînés
 - Pointe-Calumet: 24 novembre 2023 (25 participants)
 - Conférence de 90 minutes donnée par le CULDDM
 - Distribution de documentation
 - Oka: 30 novembre 2023 (75 participants)
 - Conférence de 30 minutes donnée par le CULDDM
 - Distribution de documentation



BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

1.1 Rédaction de chroniques dans le journal l'Éveil et les organismes communautaires du territoire :

- Mai 2023 : Publication des AGA et d'une conférence adressée aux proches aidants en lien avec l'aide médicale à mourir.
- Novembre 2023 : Publication d'une conférence sur la fraude durant la semaine des droits des usagers.

1.2 Conférences

- **28 mai 2023** – Conférence adressée aux proches aidants *Conférence adressée aux proches aidants en lien avec l'aide médicale à mourir d'un de leurs êtres chers.*

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
ANNUELLE 2022-2023

Comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes | Comité de résidents du centre d'hébergement de Saint-Eustache | Comité de résidents du centre d'hébergement de Saint-Benoit

DIMANCHE LE 28 MAI 2023 | 9H30 À 12H
Hôtel Impéria : 570 rue Dubois, Saint-Eustache, QC J7P 0B3

CONFÉRENCE

À cette occasion, vous assisterez à une conférence qui va parler droit au cœur des proches aidants bouleversés par le choix d'un être cher qui demande l'aide médicale à mourir! Un conférencier qui saura vous rejoindre dans votre réalité, vous comprendre et vous soutenir!

Biographie
Dr Laperle est titulaire d'un doctorat en psychologie et membre de l'Ordre des psychologues du Québec. Au cours de son parcours professionnel, il a eu la chance d'exercer en soins palliatifs et a consacré ses travaux de thèse doctorale à l'étude du deuil en contexte d'aide médicale à mourir. Il œuvre actuellement en psychiatrie au Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM), en accompagnement de personnes endeuillées à la Maison du deuil, et se en plus de continuer de s'impliquer activement dans la recherche et la formation sur la fin de vie et le deuil.



être cher et survient à son départ. L'objectif de cette conférence est donc de créer un espace d'éducation, de réflexion et surtout de soutien afin de repositionner les proches au cœur de nos préoccupations collectives sur l'aide médicale à mourir. En nous basant sur la littérature scientifique, des expériences professionnelles et des témoignages de proches, nous réfléchirons aux réalités et aux besoins de celles et ceux qui accompagnent de loin ou de très près une aide médicale à mourir. Il sera question des défis de la fin de vie et du deuil dans de telles circonstances. Des ressources et conseils pour composer avec cette épreuve avant et après le décès seront proposés.

Résumé de la conférence
L'aide médicale à mourir continue de susciter questionnements et réflexions, et ce dans un contexte où les décès y étant attribuables sont de plus en plus nombreux. L'élargissement des critères d'éligibilité à cette pratique est aussi étudié et débattu. Cependant, les débats et réflexions publics semblent davantage centrés sur les enjeux d'accèsibilité, de souffrance, d'autonomie et de droit individuel, et moins sur les effets de l'aide médicale à mourir sur celles et ceux qui vivent le phénomène au chevet d'un

COMITÉ DES USAGERS
LAC DES DEUX MONTAGNES
COMITE.USAGERS.LDM@SSS.GOUV.QC.CA

NE MANQUEZ PAS CETTE OCCASION EXCEPTIONNELLE D'ÊTRE ENTENDU, SOUTENU ET GUIDÉ DANS CES MOMENTS ÉPROUVANTS DE LA VIE.

1. Mot de bienvenue
2. Nomination d'un président et d'un secrétaire d'assemblée
3. Lecture et adoption de l'ordre du jour
4. Rapport annuel d'activités du comité - 2022-2023
5. Rapports financiers du comité - 2022-2023
6. Nomination d'un président et d'un secrétaire d'élection
7. Mise en candidature et élections
8. Pause
9. Présentation et parole au conférencier
10. Clôture de l'assemblée

Centre usagers
des services usagers
du Lac-des-Deux-Montagnes
Québec

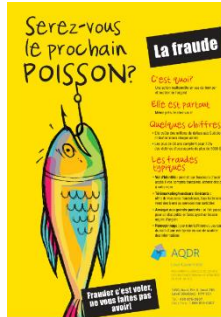
Conférencier :

Docteur Philippe Laperle, psychologue

Le contenu de la conférence était complet et pertinent. Elle les a profondément touchés en les aidant à mieux comprendre le processus émotionnel, psychologique et légal à traverser. De plus, plusieurs conseils et suggestions ont été apportés.

La conférence a été offerte aux membres des CR et du CULDDM, ainsi qu'aux familles et amis.

- **12 novembre 2023** – Conférence sur la fraude *Formation permettant aux usagers de mieux comprendre les diverses formes de fraudes afin d'éviter d'en être victime.*



Conférenciers :

L'AQDR de Laval
Service de police de la ville de Saint-Eustache

Une belle synergie de présentation a eu lieu entre l'AQDR, qui a fourni des explications détaillées de divers types de fraude, et le service de police de la ville de Saint-Eustache, qui a pu illustrer la fraude à travers divers exemples de cas vécus.

La conférence a été très appréciée des participants. Elle a été offerte aux membres des CR et du CULDDM, ainsi qu'aux familles et amis.

1.3 Semaine des droits des usagers

- Conférence donnée le 12 novembre 2023 – La fraude
- Deux infolettres : CHSE et CHSB, incluant un lien permettant d'accéder à la vidéo muette sur les 12 droits des usagers
- Tables de documentation au CHSE et CHSB
- Publication aux employés des centres d'hébergement de la vidéo sur les 12 droits des usagers

1.4 Affiche 18" x 24" – Bande dessinée sur les 12 droits des usagers

- 20 affiches installées dans les installations du territoire

1.5 Calendrier des droits et responsabilités

- 1600 exemplaires du calendrier ont été distribués dans divers organismes du milieu de la santé, notamment au CSLC, au CHSLD Saint-Eustache, au CHSLD Saint-Benoît, au Service de soins à domicile, aux centres de jour, aux bibliothèques municipales, à l'organisme communautaire 4Korners, aux GMF et à d'autres.

1.6 Bandeau publicitaire dans un bulletin anglophone

- Publication d'un bandeau publicitaire auprès des anglophones du territoire *Community Connections* (6 parutions / année)

1.7 Distribution de signets et autres documentations du CULDDM

- Distribution de plusieurs centaines de signets, calendriers et pamphlets dans divers événements :
 - Salon des aînés
 - Déjeuners des aînés
 - Conférences
 - Pièces de théâtre
 - Semaine des droits des usagers
 - Installations du territoire : CHSLD/Hôpital/CLSC/GMF

1.8 Participation de plusieurs membres des comités à divers webinaires, comités et événements :

- Congrès du RPCU
- Colloque du CPM
- Cinq ateliers d'innovation de l'Hôpital de Saint-Eustache
- Rencontres de suivis des ateliers d'innovation de l'Hôpital
- Comité de pilotage des amis des aînés de la ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac (plusieurs séances annuellement)
- ABL immigration – Entente de collaboration pour le support aux immigrants du territoire
- Comité d'alimentation – présence aux réunions de la présidente du CRSE
- Réunion du CUCI-CU-CR- participation de membres CU et CR
- Divers webinaires de formation du RPCU – CU et CR
 - Les droits et responsabilités des usagers
 - Comment recruter et garder les membres des comités

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

2.1 Ateliers d'innovation de l'Hôpital de Saint-Eustache

- Participation de trois membres du CULDDM à cinq ateliers d'innovation
 - Atelier 1 (14 septembre 2023) :
 - **Zone ambulatoire – zone évaluation rapide**
 - Atelier 2 (21 septembre 2023) :
 - **Plan global à haut niveau (urgence et unité d'hospitalisation brève (UHB) en santé mentale)**
 - Atelier 3 (27 septembre 2023) :

- **UHB santé mentale**
- Atelier 4 (5 octobre 2023) :
 - **Accueil/triage/salles d'attente + zone trauma** (incluant salle des familles, garage, salle de décontamination)
- Atelier 5 (5 octobre 2023) :
 - **Zone civière** (3 grappes, postes de garde, bureaux, etc.)

2.2 Présence accrue des membres des CR dans les CHSLD

- Présence hebdomadaire de certains membres des CR dans les centres d'hébergement 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.

2.3 Comité de milieu de vie

- Présence de certains membres des CR sur les comités de milieux de vie des centres d'hébergement.

3. Défense des droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers / résidents

3.1 Implication du CULDDM sur des tables de concertation

- Table de concertation de la pauvreté
 - Présence d'un membre du CULDDM sur une base régulière
- Table de concertation des amis des aînés de la ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac
 - Présence de la VP du CULDDM sur une base régulière

3.2 Rayonnement auprès de la clientèle immigrante du territoire – ABL Immigration

- La population immigrante de la MRC de Deux-Montagnes représente 9,9% de la population soit 10,115 immigrants originaires de multiples pays et langues d'origine.
- Participation du CULDDM :
 - Distribution de matériel de documentation
 - Calendriers, pamphlets, signets

- Publication de la vidéo sur les 12 droits des usagers
- Participation à venir à des ateliers d'innovation
- Mieux les connaître afin de mieux comprendre leurs besoins spécifiques relatifs aux droits des usagers.

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

4.1 Le comité a transmis au Commissariat les demandes des usagers qui désiraient porter plainte.

4.2 Le comité tient un registre annuel de compilation de tous les appels d'insatisfaction des usagers. Ce registre permet d'avoir une meilleure compréhension des appels, de leur provenance, des types d'appelants, des raisons des insatisfactions, des institutions et secteurs concernés, ainsi que des types de maltraitance. Il permet ainsi une meilleure compréhension des enjeux.

4.3 Heures de bénévolat et heures travaillées

HEURES DE BÉNÉVOLAT ET HEURES TRAVAILLÉES - Année 2023-2024		
COMITÉ	BÉNÉVOLAT	TRAVAILLÉES
CULDDM	550	
CRSE	225	
CRSB	270	
PERSONNE-RESSOURCE		1,092 (21 heures semaine x 52 semaines)
TOTAL	1045	966

5. Soutien aux comités de résidents

- 5.1** Le comité a assuré le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents en s'assurant qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, notamment :
- Planification des réunions régulières et des AGA des CU et des CR, des conférences et autres événements incluant les réservations des salles de réunions.
 - Rédaction de l'ordre du jour, des comptes rendus et des infolettres.
 - Distribution générale aux membres des comités, aux familles et aux résidents de l'ensemble des documents.
 - Entretien d'une communication étroite entre les gestionnaires des centres d'hébergement, les membres des comités de résidents, les familles et les résidents.
- 5.2** Le comité a assisté à toutes les réunions régulières des comités de résidents, les assemblées générales et les conférences.
- 5.3** Le comité a fourni à tous les membres des CR des cocardes à porter autour de leur cou pour assurer une meilleure visibilité du CR au sein du CHSLD.
- 5.4** Le comité a aidé à restructurer les fonctions des membres du CRSB afin de mieux mettre en valeur les forces de chacun.
- 5.5** Le comité a poursuivi en 2023-2024 un travail de collaboration et de solidarité entre les membres des CU et des CR, notamment :
- Rencontre le 12 janvier 2024 avec les trois comités pour faire un bilan de l'année écoulée et des objectifs communs à venir.
 - Maintien de la tenue des trois AGA 2023-2024 le même jour, soit le 15 juin 2024, avec un événement commun : une pièce de théâtre sur la maltraitance organisée par le CUCI, suivi d'un dîner pour favoriser les échanges entre membres.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE
Prénom	Nom	(PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Francine	Leroux	présidente
Line	Readman	vice-présidente
Pierre	Dupras	trésorier et secrétaire
Maryse	Girard	CR - CHSB
Sylvie	Sansoucy	CR - CHSE
Chantal	Roy	membre
Marie-Chantal	Lépine	membre
Lysa	Couture	membre
Pierre	Foucault	membre

COORDONNÉES DU COMITÉ

Président	Francine Leroux
Courriel du président	franoux@videotron.ca
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>Adresse postale : 55, rue Chénier Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8</p> <p>Téléphone : (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 – AGA 2022-2023
23 août 2023	Présentiel – Réunion régulière
31 juillet 2023	Virtuel Réunion avec ABL Immigration
23 septembre 2023	Présentiel – tenue d'un kiosque Salon des aînés à Oka
14 septembre 2023	Présentiel – atelier d'innovation #1 Hôpital Saint-Eustache
21 septembre 2023	Présentiel – atelier d'innovation #2 Hôpital Saint-Eustache
27 septembre 2023	Présentiel – atelier d'innovation #3 Hôpital Saint-Eustache
28 septembre 2023	Présentiel – Colloque CPM
5 octobre 2023	Présentiel – ateliers d'innovation #4/5 Hôpital Saint-Eustache
12 octobre 2023	Présentiel – Congrès RPCU
30 octobre 2023	Présentiel – Réunion régulière
24 novembre 2023	Présentiel – Conférence CULDDM/kiosque Déjeuner des aînés 'Pointe-Calumet'
30 novembre 2023	Présentiel – Conférence CULDDM/kiosque Déjeuner des aînés 'Oka'
4 décembre 2023	Présentiel – Réunion régulière
12 janvier 2024	Présentiel Réunion spéciale avec les 3 comités (CULDDM, CRSE, CRSB)
29 janvier 2024	Présentiel – Réunion régulière
19 mars 2024	Présentiel – Réunion régulière
1 février 2024	Présentiel Suivis sur les ateliers d'innovation Hôpital Saint-Eustache
12 février 2024	Présentiel – Comité pilotage 'Aînés' Ville Ste-Marthe-sur-le-Lac
11 mars 2024	Présentiel – Comité pilotage 'Aînés' Ville Ste-Marthe-sur-le-Lac
18 mars 2024	Présentiel – Comité pilotage 'Aînés' Ville Ste-Marthe-sur-le-Lac

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

1. Communication régulière avec le Commissariat aux plaintes

- Tout au long de l'année, plusieurs appels téléphoniques du CULDDM ont été passés avec le Commissariat aux plaintes afin de faire évoluer la demande de plainte d'un usager, permettant ainsi une meilleure compréhension et explication à l'utilisateur des enjeux et de l'évolution de sa demande.
- Ces appels ont produit un effet d'accélération et de résolution des requêtes en question, et ce, à la satisfaction de l'utilisateur.

NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Un important investissement de temps et d'énergie devra être consacré à l'aspect de la logistique et aux ajustements qui seront nécessaires avec l'arrivée de la nouvelle personne-ressource dès juin 2024, notamment :

- Le travail de formation et d'adaptation de la personne-ressource.
- La prise en charge des rôles et fonctions de la personne-ressource en vue de développer son autonomie.
- Le processus de réintégration de la présidente au sein des comités.

Une attention majeure devra également être portée à l'opérationnalisation de la Loi 15 et à ses impacts sur nos différents comités et leur mission.

Une autre priorité consistera à poursuivre le développement et le rayonnement du mandat du CULDDM à travers des événements ciblés adressés à notre clientèle d'utilisateurs vulnérables.

Il pourrait s'agir de continuer à participer à des événements auxquels le CULDDM s'est déjà impliqué, tels qu'un salon des aînés, des déjeuners des aînés, des conférences, etc.

Toutefois, il sera également très important d'étendre davantage notre rayonnement à travers de nouveaux événements futurs et pertinents afin de continuer à sensibiliser les utilisateurs à leurs droits.

Pour ce faire, il sera nécessaire d'entretenir une belle collaboration avec les différents partenaires du réseau et l'ensemble du milieu communautaire afin

de rester informé et ainsi détecter les opportunités d'événements auxquels le comité pourrait participer.

Nous désirons également poursuivre la collaboration amorcée avec ABL Immigration, qui représente une population importante de notre territoire.

En résumé, une année à venir avec d'importants changements, de belles opportunités de dépassement et d'expansion du rayonnement du comité.

CONCLUSION

En guise de conclusion, nous aimerions souligner notre priorité première qui est d'accompagner et d'assister les usagers en réponse à leurs insatisfactions, questionnements ou désirs de porter plainte.

Le comité des usagers étant très souvent leur porte d'entrée, nous tenons à ce qu'ils soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits. Lorsque cela est nécessaire, nous nous assurons d'être leur porte-parole auprès des établissements de notre territoire.

Une autre priorité importante au sein du mandat du CULDDM, particulièrement en cette période de transition pour l'année prochaine, est de poursuivre l'assistance et le soutien offerts aux membres des comités de résidents, dans la continuité de la dynamique actuelle.

DOCUMENTS JOINTS

Annexe – 3A Rapport financier des comités des usagers

Annexe 4 – Formulaire de validation des paramètres budgétaires des comités des usagers

Rapport d'activités 2023-2024 du comité de résidents du CHSE

Rapport d'activités 2023-2024 du comité de résidents du CHSB

**ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CISSS des Laurentides - CUC Lac-des-Deux-Montagnes	NUMÉRO DE PERMIS :	
---------------------------------	---	---------------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	838 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	56 926 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	57 764 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		1 591 \$
Publication de documents du comité		7 180 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		263 \$
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		5 002 \$
Frais de déplacement, hébergement		2 861 \$
Frais postaux		213 \$
Allocation personne-ressource		28 437 \$
Abonnements revues et journaux		1 200 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		445 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)	8 496 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches	55 \$
Déplacement, hébergement	131 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)	
Précisez :	
Précisez :	
Précisez :	
Précisez :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)	856 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches	
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)	
Précisez :	
Précisez :	
Précisez :	
Précisez :	
Précisez :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers	
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)	45 \$
Honoraires professionnels	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits	
Honoraires professionnels	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement	
Honoraires professionnels	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	56 775 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	989 \$

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CISSS des Laurentides			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des usagers Lac-des-deux-Montagnes			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents : 2	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES		MONTANTS (\$)	
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.		54 926 \$	
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.		2 000 \$	
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.		989 \$	

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

FRANCINE LEROUX

Nom du président du comité des usagers :

Francine Leroux

Signature :

1/05/2024

Date

Mario Bisson

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Mario Bisson

Signature :

2024-05-29

Date



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.



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

TABLE DES MATIÈRES

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

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 la 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 suscité beaucoup d'intérêt. »

Pour en savoir davantage : <https://www.santelapremières.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,
Mayeje 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.ladom@ciass.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
Mayeje Girard

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

Pierre Dupras
 Mélanie Lapointe
 Louise Pilon
 Lucie Pilon
 Christine Pilon, vice-présidente
 Mayeje Girard, présidente

En avant, de gauche à droite :

Danny Rozon, président d'honneur et résident
 Lucie Latendresse, résidente

Oliver Smead (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 revient 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?



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

COMITÉ DES USAGERS
 LAC-DES-DEUX-MONTAGNES
 COMITE.USAGERS.LADOM@CIASS.GOUV.QC.CA

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

HEURES DE BÉNÉVOLAT - CRSB	
COMITÉ	BÉNÉVOLAT
CRSB	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.ciessler@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais)	<p>Adresse postale : 55, rue Chénier Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8</p> <p>Téléphone : (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 – AGA 2022-2023
6 septembre 2023	Présentiel – Réunion régulière
28 septembre 2023	Présentiel – Colloque CPM (2 membres)
25 octobre 2023	Présentiel – Réunion régulière
12-13 octobre 2023	Présentiel – Congrès RPCU (1 membre)

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

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.

