



Comité des usagers  
des Pays-d'en-Haut

**RAPPORT D'ACTIVITÉS  
COMITÉ DES USAGERS  
DES PAYS-D'EN-HAUT  
2023-2024**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE</b> .....	1
<b>PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b> .....	2
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b> .....	3
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ</b> .....	6
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ</b> .....	7
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</b> .....	8
<b>NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE</b> .....	8
<b>CONCLUSION</b> .....	9
<b>DOCUMENTS JOINTS</b> .....	9

## **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

L'année 2023-2024 fut, pour ma part et celui des membres du comité avec le projet de loi 15 du Ministre Dubé, une année d'incertitude à savoir si les comités allaient être maintenus ou non. Ce doute persistant a conduit à la décision de reporter la tenue de l'assemblée générale annuelle 2023. Toutefois, le rapport d'activités annuel 2022-2023 a été produit et déposé au comité des usagers du centre intégré de santé et de services sociaux (CUCI) des Laurentides en mai 2023, tel que requis. Conscients toutefois de l'importance du comité des usagers et de son rôle, nous avons suivi notre plan d'action et atteint certains objectifs fixés.

Notre enjeu principal, celui de la visibilité du comité des usagers dans la communauté, fut par contre difficile à atteindre étant donné un manque important de bénévoles au sein de notre équipe. Le CUCI, par ses actions, travaille et nous supportera en ce sens pour 2024-2025.

Malgré tout, nous sommes fiers d'avoir fait l'étude sociodémographique de la région des Pays-d'en-Haut, qui nous indique que le vieillissement de la population apportera son lot de défis dans un futur rapproché et qui prouve que nos actions à venir seront très importantes afin de s'assurer et de promouvoir la qualité des soins et des services aux usagers, notamment en ce qui a trait au soutien à domicile.

Nathalie Allard  
Présidente

## PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Rencontre avec M. Olivier Angrignon-Girouard, un des deux organisateurs communautaires de la région des Pays-d'en-Haut, pour mieux comprendre leur rôle spécifique d'agent de liaison avec les différents organismes communautaires. Il a détaillé et expliqué l'aide qu'ils peuvent apporter aux différentes directions pour faciliter l'établissement et de contacts avec d'autres groupes ayant des objectifs communs. Les organisateurs communautaires ne font pas d'intervention individuelle spécifique, mais ils accompagnent des groupes citoyens qui ont un projet à mettre sur pied ou qui supportent les tables de concertation comme la table des aînés.
- Analyse des données statistiques de 2023 de la population de la MRC des Pays-d'en-Haut provenant de la Direction de la santé publique du CISSS des Laurentides. Nous avons appris que le territoire des Pays-d'en-Haut, comprenant dix municipalités, est défini comme étant rural, mais deux municipalités sont à caractère urbain, pour un total de 48 300 habitants. Actuellement, la croissance de la population de la MRC est le double de celle du Québec et est essentiellement due à la migration de personnes provenant d'autres régions du Québec déménageant dans la MRC; 30 % de la population a au-delà de 65 ans comparativement à 20 % pour l'ensemble du Québec et l'âge médian est de 52 ans, 90 % sont francophones, 13 % sont des familles monoparentales, dont 75 % sont des femmes avec un enfant. Au niveau de la santé, il y a des problèmes de périnatalité avec des enfants qui naissent sous le poids santé, des problèmes d'alcoolisme surtout chez les personnes âgées, des problèmes pulmonaires, dont une prédominance pour le cancer du poumon. L'enjeu principal pour les Pays-d'en-Haut, dans un proche avenir, est toutefois la hausse constante des troubles neurocognitifs majeurs (par exemples : Parkinson, Alzheimer, démence vasculaire) qui vont principalement affecter la population vieillissante. Des programmes d'information et de prévention devront être ciblés pour cette clientèle, ainsi que l'augmentation de soins et des services pour cette population vieillissante. Toutefois la MRC est aussi rapidement confrontée par une croissance de la population vivant avec une vulnérabilité socio-économique et prise avec des besoins en services sociaux.
- Pour une meilleure visibilité du comité des usagers, la conception et la réalisation d'un bloc-notes avec notre nouvelle identité visuelle et l'achat de sacs en papier gris complètent les objets promotionnels qui

seront distribués lors d'évènements comme celui de la pièce de théâtre sur les 12 droits dans les deux CHSLD, en avril 2024. Toutefois, la feuille de suggestions et commentaires est en attente de la nouvelle identité visuelle de Santé Québec avant de passer à l'impression.

## **BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

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

- La page Facebook (FB) compte à ce jour 181 abonnés. Pour augmenter la visibilité du comité, la page s'est abonnée à différentes page FB de municipalités, soit Morin-Heights, Sainte-Adèle, Saint-Sauveur et les différents babillards du territoire. L'activité régulière, soutenue de sujets variés sur la santé et les différents organismes, favorise une plus grande communication d'informations pour l'utilisateur.
- Distribution du calendrier Info-droits dans chaque chambre des deux CHSLD et distribution du feuillet « Améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux, c'est notre préoccupation ! » dans les pochettes d'accueil et aussi disponible à l'entrée des centres. Aucun feuillet n'a pu être distribué dans les chambres ni dans les CLSC, car la diffusion d'imprimés n'est toujours pas permise suite à la restriction en vigueur depuis la pandémie.
- Compilation et ventilation des demandes ou insatisfactions laissées sur la boîte vocale du comité des usagers.
- Participation aux rencontres du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), auquel M<sup>me</sup> Nathalie Allard est déléguée du CU et M<sup>me</sup> Lise Legros, déléguée du CHSLD des Hauteurs, agit également à titre de membre du conseil d'administration.
- Participation aux rencontres trimestrielles coordonnées par le CUCI avec le CISSS des Laurentides dans le but d'être informés sur les différents travaux rapportés par les directions de services invitées.
- Participation aux rencontres régulières et spéciales du CUCI afin d'être mieux informés sur les différents enjeux et conséquemment être capables de mieux renseigner l'utilisateur dans sa démarche.

- Invitation et visibilité du comité des usagers (CU) lors d'une activité conjointe comité de résidents (CR) / CHSLD Sainte-Adèle, tenue le 24 mars 2024, en suivi d'une recommandation ministérielle d'avril 2023 aux fins de promouvoir le comité de résidents auprès des familles et proches aidants. Présentation d'une table d'objets promotionnels du CU, de l'affichage des 12 droits des usagers et installation de la toute nouvelle bannière autoportante, très lumineuse et attrayante, qui a fait l'objet de commentaires fort élogieux.



- Mise à jour de l'inventaire des différents objets promotionnels, tels que dépliants, signets, recueils de message, lingettes pour lunettes, étuis de protection pour cartes et stylos.

## **2. A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers / résidents.**

Distribution, dans les deux CHSLD, du feuillet explicatif du CUCI sur le rôle du comité des usagers pour améliorer la qualité des soins et des services et du processus à suivre en cas d'insatisfaction de la part de l'utilisateur. Ce feuillet a été identifié avec notre nouvelle identification visuelle, ainsi que notre numéro de téléphone, ce qui facilite l'accès pour nous rejoindre.

## **B-Évaluer le degré de satisfaction des usagers / résidents à l'égard des services obtenus.**

Quoique cela s'applique par notre mandat, le CU n'a pas réalisé de sondage cette année.

## **3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers / résidents.**

- Cette année, la semaine des droits, reportée de quelques semaines due à des éclosions de COVID dans nos centres d'hébergement et aussi en raison de l'ampleur des grèves dans le milieu de la santé, a

été assurée par la distribution du calendrier Info droits 2024 et du feuillet « Améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux, c'est notre préoccupation! », dans les deux CHSLD et les trois CLSC.

- Achat des nouvelles affiches du RPCU sur les 12 droits, qui seront utilisées lors d'évènements de visibilité.
- M<sup>me</sup> Céline Gratton a assisté à la présentation du 29 mai 2023 « Comment lutter contre la maltraitance », donnée par Kathleen Gagnon, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte à la maltraitance envers les personnes âgées au CISSS des Laurentides. Elle en a fait un résumé aux membres du CU et le document PowerPoint de la présentation leur a été envoyé ultérieurement.

**4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte. Indiquer les heures de bénévolat du comité.**

Les deux demandes formulées en lien avec des insatisfactions ont été saisies via la boîte vocale du CR des Hauteurs et pour lesquelles un suivi immédiat et un accompagnement personnalisé ont été apportés par deux membres de ce CR avec la collaboration du CHSLD.

Le CU est toujours prêt à répondre à toute demande faite par téléphone, courriel, en personne ou par Messenger. Cette année, nous avons reçu 30 messages téléphoniques et avons assuré pour chacun le suivi adéquat.

<b>Tableau des heures de bénévolat</b>	
Rencontres régulières ( <i>pour 26 présences et lecture des documents</i> )	501 hres
Administration et suivi de dossiers spécifiques	65 hres
Communication	5 hres
Visibilité : Facebook	54 hres
Visibilité : distribution d'objets promotionnels	16 hres
Partenariat CUCI / RPCU / Rencontres trimestrielles	272 hres

Évènements / Conférences / Webinaires / Recherche	14 hres
Gestion des appels via la boîte vocale	15 hres
Total	942 hres

Le CU considère l'implication bénévole de ses membres comme une contribution significative. Malgré la situation voulant que deux des six membres aient retiré, de façon ponctuelle, leur participation aux rencontres régulières, le nombre d'heures mérite d'être souligné. À noter que ces deux personnes demeurent toujours actives pour des réalisations spécifiques.

**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.**

Aux réunions du CU, suivi de chacun des deux comités de résidents :

- Comité de résidents du Centre d'hébergement des Hauteurs
- Comité de résidents du CHSLD Sainte-Adèle

M<sup>me</sup> Lise Legros, vice-présidente du comité des usagers, poursuit son implication pour une 2<sup>e</sup> année au sein du comité de résidents du CHSLD Sainte-Adèle comme présidente, accompagnée des membres qui constituent ce comité.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRETAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Nathalie	Allard	présidente
Lise	Legros	vice-présidente
Carole	Tavernier	trésorière
Céline	Gratton	membre
Pascale	Tremblay	membre
Michel	Colameo	membre



## COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente	Nathalie Allard
Courriel de la présidente	<a href="mailto:nathalie.allard.cdu.cissslau@ssss.gouv.qc.ca">nathalie.allard.cdu.cissslau@ssss.gouv.qc.ca</a>
Personne-ressource	Manon Chevigny de la Chevrotière
Courriel de la personne-ressource	<a href="mailto:manon.chevigny.de.la.chevrotiere.cissslau@ssss.gouv.qc.ca">manon.chevigny.de.la.chevrotiere.cissslau@ssss.gouv.qc.ca</a>
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité	249, boulevard de Sainte-Adèle, Sainte-Adèle, QC, J8B 1A9  ☎ 450.229.8516, poste 77289
Courriel du comité	<a href="mailto:comite.usagers.pdh.cissslau@ssss.gouv.qc.ca">comite.usagers.pdh.cissslau@ssss.gouv.qc.ca</a>
Facebook	<a href="https://www.facebook.com/comitedesusagersdepaysdenhaut">https://www.facebook.com/comitedesusagersdepaysdenhaut</a>
Page Web (lien hypertexte)	<a href="https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/pays-den-haut/">https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/pays-den-haut/</a>

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
1 <sup>er</sup> mai 2023	virtuel
12 juin 2023	virtuel
23 octobre 2023	virtuel
4 décembre 2023	virtuel
22 janvier 2024	virtuel
20 février 2024	virtuel
25 mars 2024	virtuel

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

Des membres du CU ont participé le 25 mars 2024 à la rencontre d'information organisée par le CUCI avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) et avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Toutefois, en 2023-2024, le CU n'a pas eu de rencontre spécifique avec les acteurs du régime d'examen des plaintes ni de référence de situations qui ont nécessité la collaboration de la CPQS, du CAAP de la région, ou des autres acteurs du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

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

- Le recrutement de bénévoles et de membres pour le comité étant une priorité pour assurer le maintien du CU, dans ce but, nous avons prévu de participer à la Table des Aînés et à l'Entraide bénévole pour tenter de recruter de nouveaux membres;
- Inviter quelques organismes communautaires ciblés du territoire à venir nous exposer leur rôle et nous informer de leurs actions auprès de la communauté des Pays-d'en-Haut, afin de répondre à notre mandat qui est de renseigner adéquatement les usagers sur les services disponibles selon les demandes qui nous sont formulés par ceux-ci ;
- Inviter le CAAP pour mieux nous expliquer la démarche à suivre et les informations à recueillir lors d'une insatisfaction qui amène à la formulation d'une plainte ;
- Poursuivre le dossier « projection télévisée » pour les salles communes des CHSLD et des CLSC, pour favoriser une meilleure visibilité du comité des usagers et de son mandat ;
- Préparer un document PowerPoint du rapport annuel d'activités 2023-2024 pour favoriser une meilleure communication lors de l'assemblée générale qui sera tenue en présentiel.

## **CONCLUSION**

L'année 2023-2024, malgré les incertitudes existentielles, s'est avérée riche en informations venant autant du côté du CUCI que des différentes directions du CISSS des Laurentides. Toutes ces informations reçues ont contribué à approfondir notre connaissance du milieu de la santé et des services sociaux, du territoire des Pays-d'en-Haut et de ses usagers, et principalement de notre mandat envers eux pour nous permettre dans le futur de mieux les renseigner, les soutenir et les accompagner.

L'ombre au tableau est le manque important de bénévoles sur le terrain et au sein du comité des usagers. Plus on va se faire connaître, meilleure sera notre visibilité et plus grand sera notre rôle de promouvoir des soins et des services de qualité à la communauté. Le recrutement de nouveaux membres est un enjeu crucial, incontournable, si on veut avancer et continuer notre mandat, surtout avec une population vieillissante qui exigera plus de soins.

## **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 Centre d'hébergement des Hauteurs

Rapport d'activités 2023-2024 du comité de résidents du CHSLD de Sainte-Adèle

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

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>CISSS des Laurentides - CUC Pays d'en Haut</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	
---------------------------------	---	---------------------------	--

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	568 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	10 443 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	<b>(c)</b>	
<b>DONS</b> (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).	<b>(d)</b>	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	<b>(e)</b>	<b>11 011 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		370 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		28 \$
Colloques, congrès, conférences		1 109 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 235 \$
Frais postaux		20 \$
Allocation personne-ressource		3 188 \$
Abonnements revues et journaux		
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)	<b>(f)</b>	

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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.)		46 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		16 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Calendriers CU	943 \$
Précisez :	Objets promotionnels divers	985 \$
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

### PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		73 \$
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.)		
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) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>8 458 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	<b>2 553 \$</b>

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<sup>ER</sup> 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 ».

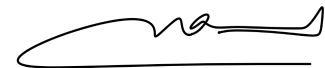
IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS					
Nom de l'établissement : CISSS des Laurentides					
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des usagers des Pays-d'en-Haut					
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué	<input type="checkbox"/>	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 <b>comité des usagers</b> au cours de l'exercice visé.					8 443 \$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses <b>comité(s) de résidents</b> pour la même période.					2 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.					2 553 \$

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.*

Nathalie Allard

Nom du président du comité des usagers :



Signature :

6 mai 2024

Date

Mario Bisson

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



Signature :

2024-05-29

Date



LE RÉSIDENT,  
AU CŒUR  
DE NOS PRÉOCCUPATIONS  
ET ACTIONS !

# **RAPPORT D'ACTIVITÉS COMITÉ DE RÉSIDENTS DES HAUTEURS 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>BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>4</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ.....</b>	<b>11</b>
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ.....</b>	<b>11</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....</b>	<b>12</b>
<b>NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>12</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>12</b>



## MOT DE LA PRÉSIDENTE

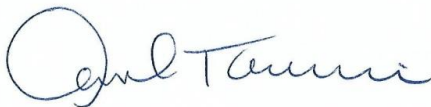
Ce fut une année difficile pour les résidents et leurs familles, marquée par les nombreux mouvements de personnel dans les équipes cliniques, dans l'équipe de gestion et dans l'équipe des loisirs du CHSLD des Hauteurs.

Je tiens à souligner et remercier particulièrement Mme Claire Brossoit et son conjoint M. Murray La Pan pour leur implication tout au long de l'année dans la vie du CHSLD des Hauteurs. Je tiens aussi à les remercier pour leur implication avec la Société d'horticulture et d'écologie Tounenvert pour leur dévouement et leur engagement dans nos jardins « *Un paysage en Héritage* ».

Je remercie M. Michel Plaisance, notre grand sage, pour ses précieux conseils et sa grande humanité.

Un grand merci à Mme Lise Legros pour sa présence aux CHSLD et tout le soutien aux familles et aux proches aidants.

En terminant, je remercie Mme Manon Chevigny de la Chevrotière pour son soutien et sa collaboration à notre comité.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carole Tavernier'.

Carole Tavernier

Présidente

## PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Aucun projet spécial n'a été réalisé cette année.

## BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

Mme Lise Legros a tenu un kiosque d'information pour les résidents et leurs familles lors de la Semaine des droits des usagers tenue en novembre 2023.

### **2. A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers / résidents.**

Grâce à l'engagement de Mme Claire Brossoit et de M. Murray La Pan :

#### **Avec les familles :**

Les membres du comité, lors de leur présence au CHSLD, ont échangé, soutenu, et renseigné les familles sur leurs vécus, leurs besoins et les services offerts en milieu de vie.

Ils ont tenté de recruter de nouveaux représentants au sein des familles afin d'enrichir le comité de résidents et d'en assurer la pérennité.

Nous avons observé que lorsque les membres d'une famille accompagnaient leur proche au CHSLD, la période d'adaptation était largement remplie de questionnements et teintée de vives émotions.

Les proches aidants étaient davantage en mode recherche de soutien qu'en mode implication dans le milieu de vie. Force est de constater que la mise en place du projet sérénité, visant à outiller et soutenir les résidents, les proches aidants et le personnel du milieu de vie durant cette étape de vie est plus que pertinente, mais essentielle !

## Avec les résidents :

Encore cette année, le comité de résidents a tenté de maintenir des contacts avec tous les résidents et briser l'isolement en s'impliquant dans divers projets liés au quotidien des résidents. Un travail de collaboration avec le service des loisirs nous a permis de nous arrimer aux nouveaux besoins des résidents. Ainsi, nous avons collaboré à créer des petits moments de bonheur au rythme de la saison estivale. Activité cuisine gourmande, dégustations, activités artistiques, activités plantation et activités liées au jardin. En leur présence, nous avons pu sentir l'importance d'une approche humaine où le résident est au cœur de nos actions. Les besoins d'être vu, d'être écouté et d'être apprécié en tant que personne de la communauté étaient porteurs de sens et devraient guider l'ensemble de nos actions futures.



## Noël 2024

Encore cette année, les balcons du CHSLD ont été décorés afin de faire du temps des Fêtes un moment de réjouissance. Un nouveau membre s'est ajouté à l'équipe des petits lutins. Des cartes de vœux avec un message écrit à la main ont été distribuées à chaque résident ainsi qu'aux différentes équipes des membres du personnel. Une affiche a été spécialement conçue pour transmettre nos vœux aux membres des

familles et membres du personnel. Ce Noël, en guise de reconnaissance, de petits coffrets d'herbes séchées des jardins « Un paysage en Héritage » ont été fabriqués et offerts au personnel de l'établissement.



### **Dans les jardins « Un paysage en Héritage » du CHSLD des Hauteurs :**

Malgré la pénurie de bénévoles qui sévit partout dans les Laurentides, Madame Richer, grâce sa grande détermination, a encore réussi sa mission citoyenne intergénérationnelle en associant lors de la corvée annuelle de jardinage des aînés, des experts et des bénévoles de tout âge soucieux d'apprendre et de donner. Les deux projets de plantation avec des résidents du CHSLD et des usagers du centre jour nous ont,

quant à eux, enfin permis d'arrimer nos actions vers une vision des jardins pour tous.



De plus, un magnifique reportage a été entrepris lors de la corvée afin de mettre en valeur le bénévolat et l'œuvre citoyenne de Tounenvert dans notre communauté. Une superbe vidéo, réalisée par un membre de la télévision locale est maintenant disponible.

<https://nous.tv/fr/node/332636>

Pour l'équipe des jardins « Un paysage en Héritage » c'est vraiment une opportunité incroyable d'augmenter notre visibilité au sein de la communauté.

Pour consolider le sentiment d'appartenance aux jardins, une activité de création artistique a été réalisée par Murray LaPan et Claire Brossoit afin d'offrir aux bénévoles un porte-clefs porte-bonheur. Résidents, membres des familles, membres du personnel et membres de la direction se sont portés volontaires pour cette mission reconnaissance. En plus de l'accueil chaleureux de la gestionnaire d'établissement, Madame Casséus, le service alimentaire a offert aux bénévoles un magnifique buffet où chacun a pu se régaler. Voilà vraiment l'image d'un milieu de vie où tous les intervenants concertent leurs efforts pour la réussite de projets et le bien-être de tous!





Cette année, de surcroît, nous avons offert aux résidents et leur accompagnateur ainsi qu'aux membres du personnel de profiter de la générosité de dame nature et des produits des boîtes à légumes.

Pour bonifier l'expérience au jardin, nous avons ajouté un volet éducatif et un centre d'intérêt particulier pour chacune des visites au jardin intérieur. Des fiches d'information relatives aux plantes et à leur croissance ont été conçues et installées à l'entrée du jardin intérieur. Ainsi, les utilisateurs du jardin ont pu en apprendre davantage sur le jardinage et découvrir tout au cours de l'été les plantes vedettes de notre jardin. À la fin de la saison, les herbes ont été séchées et ensachées. Un bain d'odeurs réconfortant !



Conscients que plusieurs résidents ne pouvaient se rendre au jardin et au potager pour profiter de leurs bienfaits, Murray et Claire ont mis en place le projet pilote du potager roulant, permettant au potager de se rendre aux chambres des résidents.



Une série de six ateliers et visites ont été effectués certains dans les chambres, certains dans les salons et d'autres dans la cafétéria.



### **Les employés du CHSLD :**

En présentiel où lors de nos participations dans les différents comités du milieu de vie, les membres du comité ont souligné aux employés notre reconnaissance pour les efforts soutenus qu'ils ont fournis tout au long de cette année encore remplie de défis. Mieux comprendre les réalités vécues, être ouverts aux projets mis en place et être des collaborateurs sont, pour nous, des approches gagnantes. Nous sommes un maillon de cette belle chaîne.

### **Dans la communauté :**

#### **Collaboration**

Afin de permettre une ouverture et de maintenir des liens avec la communauté environnante, une participation au lancement de **Tissé**

**Serré** a été très productive et nous a permis une belle visibilité au sein de la communauté culturelle des Laurentides. Souhaitons que des maillages se produisent afin que nos résidents(es) puissent profiter de toute cette belle richesse culturelle de notre communauté.



Il était une fois des gens heureux...

Engageons-nous à préserver la sécurité et le bien-être des résidents. Nous avons le devoir de mémoire et de reconnaissance. Ensemble, nous pouvons faire une différence significative dans le quotidien de nos aînés hébergés.

**B-Évaluer le degré de satisfaction des usagers / résidents à l'égard des services obtenus.**

- Participation au sondage d'Agrément Canada
- Participation au sondage des services alimentaires du CISSS des Laurentides
- Participation au sondage de SAPA hébergement du CISSS des Laurentides

3. **Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers / résidents.**

Non applicable.



- 4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte. Indiquer les heures de bénévolat du comité (facultatif).**

Au cours de l'année 2023-2024, une vingtaine de demandes d'information, venant de familles ou d'usagers, ont été reçues par le comité de résidents et M<sup>me</sup> Lise Legros en a assuré le suivi.

- 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.**

Non applicable.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRETAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Carole	Tavernier	présidente
Nathalie	Allard	vice-présidente jusqu'au 30 novembre 2023
Claire	Brossoit	membre
Michel	Plaisance	membre
Lise	Legros	membre

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Président

Carole Tavernier

Courriel du président

carole.tavernier.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Personne-ressource

Manon Chevigny de La Chevrotière

Courriel de la personne-ressource

manon.chevigny.de.la.chevrotiere.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale du comité et coordonnées

707, boulevard Sainte-Adèle  
Sainte-Adèle (Québec) J8B 2N1

téléphoniques du comité (numéro sans frais)	450 229-6601, poste 77162
Courriel du comité	cr.hauteurs.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Facebook	s.o.
Page Web (lien hypertexte)	<a href="https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/pays-den-haut/centre-dhebergement-des-hauteurs/">https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/pays-den-haut/centre-dhebergement-des-hauteurs/</a>

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
12 mai 2023	Virtuel
13 septembre 2023	Virtuel
15 novembre 2023	Virtuel
21 février 2024	Virtuel

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

Non applicable.

## NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Recrutement de nouveaux membres pour le comité de résidents du CHSLD des Hauteurs.

## CONCLUSION

Après sept années, je quitte mes fonctions de présidente et le comité avec le sentiment du devoir accompli. Je vous souhaite bonne continuation dans votre mission.

Carole Tavernier, présidente du comité de résidents

**RAPPORT D'ACTIVITÉS  
COMITÉ DE RÉSIDENTS  
DU CHSLD SAINTE-ADÈLE  
2023-2024**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE</b> .....	3
<b>PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b> .....	4
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b> .....	4
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ</b> .....	16
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ</b> .....	16
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</b> .....	18
<b>NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE</b> .....	18
<b>CONCLUSION</b> .....	19

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'exercice annuel 2023-2024 vient terminer la 2<sup>e</sup> année de fonctionnement du comité de résidents (CR) du CHSLD Sainte-Adèle, mis en place en mai 2022. C'est à cette date que le Comité des usagers des Pays-d'en-Haut m'a désignée, à titre de présidente, pour relever le défi de structurer un comité en me confiant un mandat d'une année. L'expérience s'étant avérée positive, j'ai accepté avec enthousiasme d'en assumer la responsabilité pour une seconde année.

Quoiqu'on ne puisse ignorer les différents enjeux qui se rattachent au bénévolat exercé par les membres constituant un comité, il s'avère que je considère notre rapport d'activités annuel comme étant représentatif des efforts de tout un chacun pour atteindre la réalisation de certaines des propositions d'actions prévues au plan 2023-2024.

Le contenu de ce rapport fort détaillé fait donc état de nos accomplissements tout en démontrant notre préoccupation de travailler en partenariat avec le CHSLD à identifier des pistes d'amélioration continue en matière de répondre efficacement aux différents besoins de la clientèle hébergée.

Le positionnement adéquat de notre comité est une priorité de par nos interventions et actions et doit se refléter à tous égards dans notre désir d'implication. De là, l'importance de développer une visibilité accrue.

En toute cordialité,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lise Legros'.

Lise Legros  
Présidente

## PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Voir détails des projets à la section Bilan des activités (2)

- Loisirs : réalisation d'un sondage sur les activités et organisation d'un atelier d'information avec les familles et proches aidants.
- Soins et services : structure et mise en place d'un tableau de bord annuel.
- Visibilité : planification et tenue d'une rencontre conjointe comité de résidents et gestionnaire CHSLD.

## BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

### 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Affichage des 12 droits des usagers prévus dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*, à la vue des résidents(es), familles, proches aidants, personnel et visiteurs.
- Préparation d'une activité de représentation dans le cadre de la Semaine nationale des Droits, prévue du 13 au 19 novembre 2023, mais annulée en raison d'une éclosion Covid ainsi que de la grève du personnel. Remise de 110 exemplaires de l'édition 2024 du « Calendrier droits et responsabilités » dans les chambres des résidents(es) et distribution d'une quarantaine via le service de l'accueil du CHSLD.
- Diffusion du document « Améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux, c'est notre préoccupation ! » Document réalisé par le CUCI régional et personnalisé à chacun des comités des usagers des Laurentides, dont celui des Pays-d'en-Haut. Se veut le processus à suivre lors d'une situation préoccupante ou d'une insatisfaction. Disponible au salon d'accueil du CHSLD, et version anglophone sur demande.
- Affichage publicitaire dans des endroits stratégiques du CHSLD, en mars 2024, afin de promouvoir la pièce de théâtre, réalisée par la firme TACcom, et intitulée « Les droits des usagers, c'est l'affaire de tous », planifiée par le CUCI régional pour faire valoir

les droits en CHSLD. Cette activité, dont l'organisation revient au CHSLD, prendra place le 10 avril 2024.

- Approvisionnement en objets promotionnels promouvant les droits, et produits par le Comité des usagers des Pays-d'en-Haut et remis périodiquement à la réception du CHSLD pour inclure dans la pochette d'accueil du nouveau résident. Le recueil de messages destiné aux familles en fait partie.

## **2. A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers / résidents.**

- Invitation des coordonnateurs des différents services ou des directions du CISSS

Planification du déroulement des rencontres régulières pour favoriser des échanges relatifs aux soins et services.

### **Service alimentaire**

- Invitation périodique de la coordonnatrice des activités d'alimentation au CISSS. Survol des nouveautés proposées et des améliorations en continu. Implication du CR au niveau de constats et de suggestions.
- Appui à la toute nouvelle formule des menus imagés, au choix des repas spéciaux pour fêtes thématiques et menus saisonniers. Suggestion à la gestion d'inciter les familles et proches aidants à travailler de pair avec les techniciens(nes) en diététique et nutrition dans l'élaboration des menus pour leur proche hébergé.
- Délégation d'un membre du CR au Comité d'amélioration continue des offres alimentaires et activités repas, madame Francine Crête, qui devra être remplacée en raison de son départ du CHSLD.

## Loisirs

En suivi à la visite ministérielle d'avril 2023 recommandant une plus grande variété d'activités, que ce soit au plan individuel ou de groupe, le CR a assumé la formation d'un sous-comité loisirs qui a réalisé un sondage auprès des résidents(es), identifiant un 13 % apte à participer à des activités selon leurs goûts et capacités. Démarche coordonnée de façon très professionnelle par madame Ginette Huard, membre du comité, assistée de ses collègues, mesdames Michèle Claing, Francine Crête, Marie-Andrée Nantel et Lise Saint-Amour.

- Définition d'un plan d'action
- Planification de 3 rencontres de travail
- Élaboration du questionnaire
- Cueillette des informations auprès de 15 résidents(es) environ
- Compilation
- Diffusion des résultats via la liste d'envoi et le Journ'Adèle du CHSLD
- Recommandations (10)
- Action concrète de l'aménagement d'une petite salle de jeux de casse-tête et d'une mini-bibliothèque
- Demande à la gestion de rendre disponible et permanente la salle prévue pour activités ponctuelles

En ce qui concerne le 87 % de la clientèle hébergée, pour la plupart en lien avec des limitations physiques et cognitives – un haut degré de solitude a été identifié en raison de l'absence, dans bien des cas, de visites des familles ou autres. En tant que 1<sup>re</sup> intervention face à cette situation :

- Organisation et planification d'un atelier d'information à l'intention des familles et proches aidants, tenue le 17 janvier 2023, qui aura permis en quelque sorte de démystifier les situations entourant toute la notion des troubles neurocognitifs afin de mieux interagir avec ces personnes. Une collaboration partagée avec le réseau d'Éclaireurs du CISSS. Présence de 25 personnes qui par leurs échanges et témoignages fort pertinents, ont ensemble contribué au succès de cette rencontre à laquelle le CR entend bien donner suite.



À mentionner que malheureusement, tout au cours de ce laborieux exercice, le service des loisirs s'est vu perdre son équipe de travail qui n'a pas à ce jour été reconstituée comme tel.

### **Équipe soignante**

- En cours d'année, en lien avec des faits vécus par des résidents membres du CR, insistance auprès de la gestionnaire pour qu'une vigie plus rigoureuse soit exercée auprès du personnel en place. Des exemples de situations :
  - Identification du personnel auprès des résidents(es)
  - Utilisation du cellulaire personnel
  - Communication en français
  - Errance de certains résidents(es)
  - Émanations dérangeantes provenant de l'utilisation de parfum et fragrance
  - Constat de l'utilisation inadéquate du walkie-talkie
  - Attitude et comportement
- Autres enjeux :
  - Manque de personnel et/ou nombre réduit
  - Roulement et non stabilité du personnel
  - Présence du personnel d'agences (savoir faire / savoir être). Par contre, avec l'application, au printemps 2024, de la Loi 15 qui impose dorénavant, la non-embauche de personnel d'agences, la situation se veut inversée et la pénurie s'aggrave
  - Absence de physiothérapeute et de thérapeute en réadaptation physique
  - Poste de la travailleuse sociale devenu vacant pendant quelques mois, mais finalement comblé à raison de cinq jours / semaine
- Invitation et présentation de l'ergothérapeute, en poste au CHSLD. Sa définition de la profession : traitement de rééducation et de réadaptation, efficace et sécuritaire, pour soutenir des personnes en situation de handicap à préserver leur autonomie en fonction des limites d'intervention de chacun.

## **Hygiène et salubrité** - buanderie/lingerie/couture

- Invitation et présentation du chef de secteur – CISSS Laurentides

Sujet principal : recyclage et compostage – absents au CHSLD, mais s’inscrivant dans une priorité du CISSS. Un dossier d’importance qui relève de la MRC Pays-d’en-Haut. Différents intervenants y sont reliés et des changements majeurs doivent être apportés. Un suivi sera fait et ramené en CR prochainement.

Exemples d’autres sujets préoccupants pour le CR qui sont transmis à l’attention du coordonnateur : lavage de vitres, ampoules remplacées avec délai, entretien des fauteuils roulants, odeur nauséabonde de la pochette à l’intérieur du panier de linge souillé, pénurie de débarbouillettes, etc.

## **Installations matérielles**

- Invitation et présentation du spécialiste en procédés administratifs au Service du fonctionnement des installations matérielles (SFIM) et de l’entretien des terrains – Secteur centre nord – CISSS Laurentides

Projet d’envergure : aménagement de la cour extérieure avec volet ornithologique, à l’arrière de la bâtisse. Plusieurs intervenants reliés à ce dossier, incluant des bénévoles. Enjeux de faisabilité et de négociation en ce qui concerne tant l’avancement que le cheminement de nombreuses vérifications et autorisations exigées, selon les normes. L’an 2023-2024 n’aura pas été significatif pour l’avancement du projet; ce que déplorent à haut niveau les membres du CR – la raison étant que des changements dans l’équipe du SFIM aurait retardé tout le processus. Le CR est toutefois assuré de la poursuite du dossier en 2024-2025. Suggestion d’un membre du CR concernant l’utilisation d’un produit-type pour l’aménagement du sentier de l’anneau de circulation prévu, afin de permettre une surface lisse pour faciliter l’accès aux fauteuils roulants.

## Milieu de vie

Participation du CR à la rencontre régulière du 12 avril 2023 portant sur différents sujets. Les rencontres prévues au cours de l'année ont involontairement dû être annulées par la direction du CHSLD.

Par ailleurs, implication de membres du CR à la préparation du contenu et à la réalisation des 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> édition du Journ'Adèle – juin et décembre 2023 – une publication saisonnière du CHSLD transmise aux familles et proches aidants.

## Projet spécifique d'aménagement extérieur d'espaces fleuris dans la cour intérieure des deux bâtisses du CHSLD

Ce projet débuté en 2022 au niveau des étapes de nettoyage et de sarclage des espaces s'est poursuivi en 2023, avec la préparation des sols pour accueillir une variété de vivaces colorées et odorantes, selon le plan d'aménagement et de plantations déjà défini. Le commanditaire local est toujours disposé à collaborer au projet qui devrait se finaliser en juin 2024 tout en assurant une pérennité sur une période de 10 ans.

Madame Pascale Tremblay, membre du CR, agit bénévolement à titre de chargée de projet. Un vote de félicitations lui a été transmis par le CR en regard de son implication personnelle et aussi de ses efforts en recrutement de bénévoles intéressés à participer à ce projet. Un bel exemple de participation citoyenne.

## Tableau de bord sur soins et services

Structure et mise en place d'un document de processus – avec rubriques et indicateurs de suivi – produit par madame Céline Gratton, membre du CR – un exercice fort laborieux aux fins de permettre de suivre de façon périodique l'évolution des actions suggérées ou recommandées par les membres du CR, et aussi de privilégier des pistes d'amélioration et ce, dans un temps raisonnable et acceptable pour tous.

Pour s'assurer de présenter un tableau complet et précis quant à l'ensemble des sujets ponctuels ou récurrents traités depuis la 1<sup>re</sup> rencontre du CR, tenue en mai 2022, l'exercice se réfère donc à cette date. Deux rencontres de suivi ont par la suite été planifiées, en février 2024, en présence de la gestionnaire, pour clarifier et valider les situations, selon le cas. À compter d'avril 2024, ce tableau sera actualisé après chaque rencontre du CR et un suivi rigoureux sera apporté.

### Relations du CR avec gestionnaire du CHSLD

- Privilégier de part et d'autre un partenariat dans les échanges, les évaluations et les recommandations se veut primordial pour le CR qui a pu prendre connaissance de ce qui suit :

Info reçue quant aux 5 recommandations issues de la visite ministérielle du 25 avril 2023 :

- affichage du document Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- visibilité du CR
- soins palliatifs de fin de vie
- Pab accompagnateur d'un résident
- loisirs : activités plus ponctuelles et organisées, en individuel ou en groupe

Info reçue quant aux recommandations issues de la visite d'Agrément Canada du 31 mai 2023 :

- échelle de niveau de soins à restructurer
- bilan du médicament : revue et évaluation systématique
- produits dangereux visibles : rectification de la situation
- consentement aux soins : vigie sur signature
- conseillère en soins infirmiers : mandat à définir
- qualité de l'approche relationnelle de soins à l'unité prothétique (un coup de cœur)

À noter la présence et la participation de la présidente du CR à ces deux visites. Retour de l'info au CR.

- Info reçue quant au plan directeur du CHSLD incluant la grille des suivis du Comité d'amélioration continue des offres alimentaires et activités repas.
- Appui du CR à la révision de la politique 2023 sur l'hygiène des mains. Info transmise aux familles et proches aidants et disponibilité de cette info au salon d'accueil du CHSLD.
- Reçu information quant aux situations découlant des journées de grève du personnel tenues à l'automne 2023. Conséquences : délai au niveau de certains services et absence du personnel d'un ordre d'environ 10 %.
- Participation de la présidente du CR à quelques rencontres du comité opérationnel du CHSLD, en présence de différents coordonnateurs de service.

### Communications

Le CR évalue qu'il y aurait avantage à ce que les communications entre le CHSLD et les familles et proches aidants soient plus évidentes et en ce sens, des familles partagent cette même opinion. Il s'agit à la fois de travailler à développer une plus grande proximité auprès des résidents, familles et proches aidants.

Pour sa part, le CR a fait la demande d'être inclus dans la boucle des destinataires recevant l'information quant aux admissions et aux décès des résidents. C'est donc par le biais du mécanisme d'admission en hébergement (MAH) que le CR est depuis quelques mois informé en ce sens. L'on sait que par contre, il ne peut avoir accès aux adresses courriels des résidents ou familles, mais il est toutefois possible de créer une liste de personnes intéressées à recevoir de l'information sur le CR. Un suivi s'inscrira au plan d'action du prochain exercice annuel.

Appel au bénévolat de personnes intéressées à accompagner les résidents(es) aux activités ou autres.

## Visibilité du comité de résidents

Recommandée lors de la visite ministérielle 2023, cette action n'a malheureusement pas fait consensus parmi les membres du CR au fait d'être considérée comme une priorité pour l'année en cours mais la présidente demeure confiante que l'on reconnaîtra la pertinence d'une visibilité accrue en cours d'année prochaine. Voici donc quelques actions réalisées en toute fin de mandat 2023-2024 :

- Préparation et réalisation d'un document promotionnel avec photos des membres du CR, affiché dans les ascenseurs, mettant en évidence le rôle, mandat, composition du CR et exemples d'actions. Diffusion par courriel auprès des familles et proches aidants et affichage dans les ascenseurs.
- Préparation et réalisation d'un document d'invitation en vue de la tenue d'une rencontre conjointe CR / CHSLD. Diffusion courriel et affichage.
- Planification et organisation de la rencontre de visibilité du CR, tenue le 24 mars 2024, en partenariat avec le CHSLD qui pour sa part a misé sur l'information en soins et services. Participation d'une vingtaine de personnes qui ont fort apprécié le jumelage des deux instances. Présence du Comité des usagers avec kiosque promotionnel et remise d'une petite trousse d'information.
- Installation du traditionnel chevalet de Noël coloré et illuminé à l'entrée du CHSLD avec message de circonstance adressé aux résidents(es), familles, proches aidants, visiteurs et le personnel.

## Rayonnement du comité de résidents

- Table d'hébergement (régionale) SAPA du CISSS Laurentides (Soutien à l'autonomie des personnes âgées)

La présidente est active au sein de cette table de concertation qui réunit les présidents(es) des comités de résidents, à tous les deux mois environ. Pertinence d'échanger entre collègues

de CR, afin de partager les bons coups et les questionnements en lien avec toutes situations confondues.

En février 2023, participation à une rencontre d'étape préparatoire quant à l'orientation stratégique du SAPA pour les trois prochaines années. Consultation du CR pour réponse aux questionnements suivants :

- Point de vue résidents / familles : ce qui se fait bien et doit être maintenu
- Principal enjeu dans l'organisation des soins
- Défi dans l'organisation des soins

Participation de deux membres du CR à deux rencontres pour la révision du contenu de la pochette d'accueil du résident – une démarche régionale afin d'uniformiser le contenu pour les CHSLD. Malheureusement, peu d'avancement depuis août 2023.

- Comité des usagers des Pays-d'en-Haut

La présidente du CR y siège à titre de vice-présidente. Le CU est au fait des activités du CR.

- CUCI (Comité des usagers du centre intégré du CISSS des Laurentides)

Participation de la présidente aux rencontres régulières sur une base mensuelle ainsi qu'aux rencontres spéciales. Aussi, représentation du CR aux rencontres trimestrielles coordonnées par le CUCI avec le CISSS Laurentides et qui permettent d'être adéquatement informés quant au mandat et actions des directions du CISSS et tout autant sur les différents enjeux reliés au domaine de la santé et des services sociaux.

Demande adressée au CUCI pour obtention de cartes d'identité des membres constituant le comité de résidents - un objectif de visibilité.

- (RPCU) Regroupement provincial des comités des usagers

Participation de la présidente au volet Table des missions du RPCU ainsi qu'au conseil d'administration – mission CHSLD.

### **B-Évaluer le degré de satisfaction des usagers / résidents à l'égard des services obtenus.**

- Outre le sondage effectué pour les loisirs du CHSLD, aucun autre sondage n'a été effectué par le CR.
- Info reçue de la gestionnaire quant aux résultats (bons et médiocres) du sondage effectué par le CISSS – direction SAPA Hébergement en CHSLD, en novembre 2023. 1) auprès de résidents. 2) auprès des familles et proches. Les résultats ne sont pas essentiellement quantitatifs mais tiennent compte à la fois de commentaires ou d'opinions de la part des participants.
- Appui au sondage réalisé par le CHSLD sur les menus d'hiver 2023-2024. Appréciation du CR.

### **3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers / résidents.**

- Préoccupation constante du CR en matière de situations individuelles au niveau des soins et services et qui peuvent être d'ordre collectif. Vigie rigoureuse du CR, lorsqu'elles sont connues ou déposées à l'attention des membres du comité.
- Micro-milieu transitoire : 19 septembre 2023, accueil de personnes en provenance de centres hospitaliers dans l'objectif de libérer les urgences. Occupation temporaire des trois sections de la salle d'activités du CHSLD. En raison de différents questionnements de la part de familles concernées, ainsi que de certaines inquiétudes manifestées par rapport aux soins et services dispensés, deux membres du CR, dont la présidente, ont effectué une visite de l'installation afin de rappeler l'existence des 12 droits des usagers ; documentation en appui. D'autre part, un dossier à caractère confidentiel a été produit pour référence au besoin. Il s'avère



qu'une communication plus cohérente auprès des familles concernées aurait certes contribué à diminuer l'impact négatif d'une relocalisation imprévue et temporaire mais précipitée.

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

- Sans objet. Cette fonction relève du comité des usagers. Fait à mentionner toutefois que le comité de résidents n'a pas été saisi d'emblée de questionnements, d'observations ou d'insatisfactions de la part des résidents, familles ou proches aidants. Il n'a pas été appelé à en prendre connaissance, le cas échéant. Situation interrogée lors de la visite ministérielle 2023.
- Gestion des appels téléphoniques reçus pour le CR via la messagerie vocale du CU. Un suivi a été apporté à une quinzaine d'appels reçus. Ce peu d'appels dénote le manque de visibilité du CR.

**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.**

- Sans objet. Cette fonction relève du comité des usagers. Mentionnons toutefois qu'en ce qui concerne les ressources nécessaires à l'exercice des fonctions d'un CR, il est à déplorer que le budget d'opérations accordé au CU ne permette pas l'embauche d'une personne-ressource pour effectuer le secrétariat et autres tâches connexes requises par le CR. Ce qui alourdit de beaucoup le travail de bénévolat de la présidence qui coordonne l'ensemble des activités du comité. À mentionner aussi la réalité que malgré la diversité des compétences des membres constituant le comité, il peut s'avérer difficile de combler les différents besoins du comité en assignation de tâches. La disponibilité de tout un chacun représente également un enjeu important.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

(EXERCICE ANNUEL : DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024)

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRETAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Michèle	Claing	membre
Francine	Crête *	membre
Céline	Gratton	membre
Ginette	Huard	membre
Lise	Legros	membre – présidente
Marie-Andrée	Nantel **	membre
Lise	Saint-Amour ***	membre
Pascale	Tremblay	membre

\* En poste du 28 août 2023 au 11 mars 2024

\*\* En poste du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 12 février 2024

\*\*\* En présence de madame Sophie Des Rosiers, agissant à titre d'accompagnatrice et dont le dévouement et la disponibilité sont, dans la circonstance, fort appréciés

Recrutement constant de personnes pouvant être intéressées à se joindre au comité. Rencontres individuelles. Production et distribution d'un document d'information auprès de résidences de personnes retraitées autonomes, du secteur Pays-d'en-Haut, désireuses de s'investir dans un bénévolat CHSLD.

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Président

Lise Legros

Courriel du président

[lise.legros.cissslau@ssss.gouv.qc.ca](mailto:lise.legros.cissslau@ssss.gouv.qc.ca)

Personne-ressource

Sans objet

Courriel de la personne-ressource

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

249, boulevard de Sainte-Adèle, local 3006  
Sainte-Adèle, QC J8B 1A9

450.229.8516 poste 77289

Courriel du comité

[cr.ste-adele.cissslau@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cr.ste-adele.cissslau@ssss.gouv.qc.ca)

Facebook

Sans objet

Page Web (lien hypertexte)

<https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/pays-den-haut/chsld-de-sainte-adele/>

## **TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS**

### **RÉGULIÈRES**

Date	Mode (présentiel, virtuel)
10 juillet 2023	Présentiel
28 août 2023	Présentiel
16 octobre 2023	Présentiel
04 décembre 2023	Présentiel
08 janvier 2024	Présentiel
12 février 2024	Présentiel
11 mars 2024	Présentiel

NOTE : taux de participation : 94,9 % (quorum)

### **DOSSIER SPÉCIFIQUE – soins et services**

Date	Mode (présentiel, virtuel)
08 février 2024	Présentiel
28 février 2024	Présentiel

NOTE : taux de participation : 84,25 %

Planification et organisation des rencontres du CR : réservation de salles, préparation des ordres du jour, sollicitation de participation des coordonnateurs de services – CHSLD et CISSS, convocation, rédaction des procès-verbaux, ainsi que suivis des rencontres.

## HEURES DE BÉNÉVOLAT DES MEMBRES

Chacun des membres a été invité à fournir son nombre d'heures contribuées en investissement de temps tout au cours de l'exercice annuel 23-24. Un exercice de compilation (non nominatif), enregistrant un **total de 743 heures**. Chiffre significatif et qui mérite d'être inscrit à ce rapport d'activités.

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

Sans objet.

Affichage adéquat des coordonnées du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides ainsi que de celles du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP).

## NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

### Visibilité du comité de résidents

- Création d'une image visuelle du CR
- Conception et réalisation d'un dépliant d'introduction au CR, et d'une bannière autoportante
- Finalisation d'un document promotionnel de recrutement de Membres
- Promotion de l'existence du comité : affichage et info télé circuit fermé

### Communications avec familles et proches aidants

- Développement d'un plan de communication (à définir)
- Développement d'un mode de proximité avec les résidents

### Volet loisirs : suivi du sondage 2023

Ateliers d'information : évaluation – organisation – planification

Soins et services au résident : alimentaire – loisirs – soins spirituels – équipe soignante - hygiène et salubrité – installations matérielles

- Maintien des rencontres avec directions du CISSS et coordonnateurs des services du CHSLD
- Mise à jour et suivi du tableau de bord
- Partenariat avec gestion du CHSLD

Milieu de vie et comités internes CHSLD : désignation de membres du CR

Aménagement terrains extérieur : volet ornithologie et volet espaces fleuris : appui à la réalisation

## **CONCLUSION**

Je tiens à réitérer toute mon appréciation en regard du grand dévouement et de l'implication soutenue de tous les membres du comité en 2023-2024. Je salue aussi, en tant que présidente du CR Sainte-Adèle, la constante collaboration qui m'a été accordée par la gestionnaire responsable, madame Nancy Routhier et son équipe de soutien. Aussi, je retiens un élément que je considère très important pour assurer l'efficacité et l'attrait d'un comité de résidents : c'est celui de sa présence sur les lieux, de sa disponibilité et de son écoute ... en toute bienveillance. Après deux ans de travail complété, notre comité est maintenant sur les rails ... de l'avancement ..., vers l'an 3 ! Et, n'oublions surtout pas que :

*Pour être reconnu, il faut être vu !*

