



# **RAPPORT D'ACTIVITÉS COMITÉ DES USAGERS DE LA RÉSIDENCE LACHUTE 2023-2024**

Québec 

## TABLE DES MATIÈRES

|   |          |
|---|----------|
| <b>MOT DE LA PRÉSIDENTE .....</b>   | <b>3</b> |
| <b>PROJETS MAJEURS 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>6</b> |
| <b>COORDONNÉES DU COMITÉ.....</b>   | <b>6</b> |
| <b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES .....</b>     | <b>7</b> |
| <b>PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE.....</b>                               | <b>7</b> |
| <b>CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE).....</b> | <b>8</b> |
| <b>DOCUMENTS JOINTS .....</b>   | <b>8</b> |

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Comme présidente du comité des usagers de la Résidence Lachute, je suis fière de soumettre notre rapport annuel 2023-2024.

Nous avons contribué à la promotion de la qualité de vie des résidents par notre participation continue dans les divers comités en place dans la résidence et nos partenariats avec d'autres entités. Des événements tenus pour les familles ont été pour nous l'occasion idéale pour informer les proches-aidants sur leurs droits et ceux des résidents ainsi que notre mandat de les défendre.

Les réunions ont été tenues régulièrement avec la participation du coordonnateur de la résidence et toute situation apportée à son attention a été discutée et résolue lors de ces rencontres ou ultérieurement.

Nous apprécions grandement la coopération du personnel de la résidence qui est toujours bienveillant et qui prend le bien-être des résidents à cœur.

Nous sommes heureux d'accueillir un nouveau membre qui contribuera sûrement par de nouvelles idées et suggestions.

Un gros merci au personnel de la résidence ainsi qu'aux membres du comité qui continuent à œuvrer pour nos résidents.

*As president of the Lachute Residence Users' Committee, I am pleased to submit our annual report 2023-24.*

*The members contributed to the promotion of the quality of life of the residents by our continued participation in the different committees in the residence and our partnerships with different entities. Family events provided the ideal occasions to inform caregivers on their rights and those of the residents as well as our mandate to defend these.*

*Meetings were held regularly with the participation of the Resident's Manager making it easier to discuss any situations that were brought to our attention and resolve them accordingly.*

*We appreciate greatly the staff of the Lachute Residence who are caring and who always treat the residents like part of their family.*

*This year our committee is happy to announce that we recruited a new member who is sure to present new ideas and suggestions.*

*Thanks to all the personnel and to the members of the users' committee.*

*Respectfully*



*Pour Rose Costantini/Manconi*

*President Lachute Residence Users' Committee*

# PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Recruter de nouveaux membres.

## BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

- Distribution du calendrier sur les droits des résidents et des proches aidants.
- Création d'objets promotionnels illustrant les droits et les obligations des usagers/résidents.
- Tenue de deux rencontres avec les familles des résidents en février 2023 : une en français et l'autre en anglais organisées avec la gestionnaire ; distribution des documents sur le comité des usagers et les droits des usagers aux participants.

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

- Participation active d'un membre sur les comités dans la résidence : comité de milieu de vie et le comité sur l'alimentation.
- Participation d'un membre en cogestion avec le coordonnateur de la résidence.
- Participation de la vice-présidente à la table d'hébergement.
- Participation de la vice-présidente comme membre du Comité provincial sur la prestation des services de santé et services sociaux pour la population anglophone.
- Nomination de la vice-présidente comme représentante de la population anglophone au C.A. du regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).
- Participation de la vice-présidente au colloque Le Point, le mieux-être des aînées au mois de mai.
- Participation de la vice-présidente au colloque du RPCU au mois d'octobre 2023.
- Adhésion au conseil pour la protection des malades (CPM) et au RPCU.

- Invitation de la coordonnatrice de la résidence aux réunions du comité.
- Vice-présidente, membre du C.A. de 4 Korner, un organisme à but non lucratif responsable des services aux anglophones résidents des Laurentides.
- En tant qu'usager partenaire ressource (UPR) au CISSS des Laurentides, la vice-présidente a travaillé sur plusieurs projets : le continuum de la douleur chronique, la prévention des chutes et du déconditionnement, ainsi qu'un groupe de travail sur l'anxiété chez les personnes âgées.
- Depuis le mois de mars, être membre de l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP).

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

- En menant des discussions régulières avec les résidents et les proches aidants concernant les conditions de vie et les sources d'insatisfaction, et en échangeant avec la coordonnatrice de la résidence.
- Lors des deux rencontres avec les familles des résidents en février 2023.

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

- En signalant rapidement tout problème à la direction afin de trouver une solution appropriée.
- Participer aux réunions du CUCI et aux rencontres trimestrielles du CISSS des Laurentides.
- Des discussions régulières ont eu lieu entre la présidente et la vice-présidente pour évaluer les situations et prendre les mesures nécessaires.
- Participer aux activités de loisirs pour observer et prendre en compte les commentaires des résidents et des familles, puis en discuter en comité.



**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).**

- Une insatisfaction a été exprimée auprès du comité et de la gestionnaire, et les mesures appropriées ont été prises.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

| IDENTITÉ |            | RÔLE<br>(PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE) |
|----------|------------|--|
| Prénom   | Nom        |  |
| Rose     | Costantini | présidente   |
| Lise     | Viens      | vice-présidente,<br>trésorière                                     |
| Marion   | Berry      | membre   |
| Giroux   | Wendy      | membre   |

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Président

Rose Costantini

Courriel du président

rose.costantini.cisslau@ssss.gouv.qc.ca

Personne-ressource

S.O.

Courriel de la personne-ressource

S.O.

|  |   |
|--|---|
| Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais) | 377 rue Principale<br>Lachute, Qué<br>J8H 1X1<br>450-562-5203 |
| Courriel du comité   | crla.cissslau@ssss.gouv.qc.ca                                 |
| Facebook   | s.o.  |
| Page Web (lien hypertexte)   | s.o.  |

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

| Date             | Mode (présentiel, virtuel) |
|------------------|----------------------------|
| 12 mai 2023      | virtuel                    |
| 26 octobre 2023  | présentiel                 |
| 13 décembre 2023 | présentiel                 |
| 30 janvier 2024  | présentiel                 |

Plusieurs discussions sur divers sujets ont été menées par courriel ou téléphone, en consultant tous les membres en raison d'un manque de disponibilité de temps.

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

Le comité réfère les usagers au responsable du régime d'examen des plaintes, au besoin.

## PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Développement d'une signature visuelle pour le comité.
- Accroître la visibilité dans la résidence par la présence des membres.
- Recrutement de nouveaux membres.

## CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)

| Enjeux locaux                        | Pistes d'amélioration   |
|--------------------------------------|---|
| Recrutement de nouveaux membres      | Publicité sur le travail du comité et l'importance d'y participer |
| Rencontre avec les usagers/résidents | Organiser une assemblée générale ou un événement rassembleur      |

| Enjeux régionaux                | Pistes d'amélioration   |
|---------------------------------|---|
| Recrutement de nouveaux membres | Participation du CISSS à la promotion des comités des usagers et des comités de résidents |

## DOCUMENTS JOINTS

Annexe 3A – Rapport financier des comités des usagers

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

**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 La résidence de Lachute</b> | <b>NUMÉRO DE PERMIS :</b> |  |
|---------------------------------|--|---------------------------|--|

|  |            |                  |
|--|------------|------------------|
| <b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b><br>(Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)   | <b>(a)</b> | 6 601 \$         |
| <b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b><br>(Au cours de l'exercice visé)  | <b>(b)</b> | 6 416 \$         |
| <b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé)<br>(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><br>(a)+(b)+(c)+(d)=(e)  | <b>(e)</b> | <b>13 017 \$</b> |

|   |            |          |
|---|------------|----------|
| <b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>  |            |          |
| Soutien professionnel   |            | 53 \$    |
| Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)  |            | 305 \$   |
| Publication de documents du comité  |            |          |
| Communications interurbaines  |            |          |
| Frais de recrutement  |            |          |
| Formations des membres du comité  |            |          |
| Colloques, congrès, conférences   |            | 1 122 \$ |
| Frais de déplacement, hébergement   |            | 674 \$   |
| Frais postaux   |            |          |
| Allocation personne-ressource   |            |          |
| Abonnements revues et journaux  |            |          |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers                               |            | 650 \$   |
| 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 :  |  |  |
| <b>COORDINATION</b>   |  |  |
| Précisez :  |  |  |
| <b>HARMONISATION</b>  |  |  |
| 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.)  
 Activités d'information auprès des usagers et des proches  
 Déplacement, hébergement  
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

|                     |                             |          |
|---------------------|-----------------------------|----------|
| Précisez :          |                             |          |
| Précisez :          | Divers (imprimerie Léonard) | 3 927 \$ |
| 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  
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

|                     |  |  |
|---------------------|--|--|
| 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) : |  |  |

### DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits  
 Honoraires professionnels

|                     |  |  |
|---------------------|--|--|
| Autres (précisez) : |  |  |

### ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels

|                     |  |  |
|---------------------|--|--|
| Autres (précisez) : |  |  |

|   |            |                 |
|---|------------|-----------------|
| <b>TOTAL DES DÉPENSES</b>   | <b>(g)</b> | <b>6 731 \$</b> |
| <b>SOLDE DES DONS</b><br>(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)<br><i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i> | <b>(i)</b> | <b>6 286 \$</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 résidences Lachute   |                    |                                       |                                      |
| <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 : |                                      |
| 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.                          |                    |                                       | 6 416 \$                             |
| 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. |                    |                                       |                                      |
| Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.   |                    |                                       | 6 286 \$                             |

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.*

Rose Costantini

Nom du président du comité des usagers :

Signature :

06/05/2024

Date

Mario Bisson

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

Signature :

2024-05-29

Date

