



# **RAPPORT D'ACTIVITÉS COMITÉ DES USAGERS DE SAINT-JÉRÔME 2023-2024**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DU PRÉSIDENT .....</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>8</b>
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ.....</b>	<b>8</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....</b>	<b>9</b>
<b>NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>9</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>10</b>
<b>DOCUMENTS JOINTS .....</b>	<b>10</b>

## MOT DU PRÉSIDENT

Une transition s'est amorcée au comité des usagers de Saint-Jérôme au cours de l'année 2023-2024 à la suite du départ de la présidente, Mme Céline Longpré, en juin dernier. Le comité reconnaît sa contribution durant les huit années à la présidence, et nous lui souhaitons la meilleure des chances dans ses nouveaux défis.

L'arrivée de quatre nouveaux membres ainsi que le départ de notre personne-ressource ont nécessité une réorganisation des rôles et des tâches. Le comité s'est dévoué au fonctionnement de son organisation en révisant ses règles, ses documents de régie interne et de l'intégration de ses nouveaux membres. Les principaux projets mis de l'avant vont de l'élaboration d'un support média numérique pour conférence, de la sécurisation des données personnelles des usagers et de la confidentialité de sa plateforme Web de travail. L'addition de deux maisons des aînés (Prévost et Saint-Canut) ajoute à notre organisation de nouveaux défis dont le mandat de former un comité de résidents dans chacun de ces établissements. Il va de soi que plusieurs éléments de notre plan d'action n'ont pu être réalisés.

Notre engagement sera toujours au cœur de nos activités et de nos actions dans la défense des droits en santé. Nous sommes les yeux, les oreilles et la voix de l'utilisateur. La rétroaction de l'utilisateur à travers leur satisfaction/insatisfaction nous mobilise à bien servir les intérêts de l'utilisateur dans la volonté d'offrir des services de qualité à la population. Les membres du comité et moi-même tenons à exprimer notre reconnaissance à notre partenaire, le CISSS des Laurentides, pour leur engagement à l'amélioration de la qualité des soins et des services et du respect des droits des usagers.

A handwritten signature in black ink that reads "Daniel Leduc". The signature is written in a cursive, flowing style.

Daniel Leduc

Président

## PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- L'activité extérieure conviviale et attractive tenue lors de l'assemblée générale annuelle (AGA) en juin 2023 à la Place des festivités de Saint-Jérôme nous a permis d'atteindre notre objectif d'échanger avec la population.
- L'accompagnement aux usagers lors de leur insatisfaction et les suivis aux gestionnaires concernés.
- La participation à l'ouverture des deux maisons des aînés (MDA) à Prévost et à Saint-Canut par la tenue d'un kiosque d'information.

## BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

Les rencontres avec les usagers lors de notre présence à des événements dont le Salon des aînés, la Semaine des droits et le kiosque d'information au Carrefour du Nord ont permis d'aller à la rencontre de la population en les sensibilisant sur leurs droits et leurs obligations en santé. Ces activités de rapprochement favorisent le dialogue et rassure la population de la présence du comité dans la défense de leurs droits.

Lors de toutes occasions, le comité distribue des articles promotionnels ainsi que des dépliants informatifs sur les droits.

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

- En collaboration avec la Table de Réflexion et d'Actions de Retraités et d'Aînés (TRARA), l'Association des retraitées et retraités de l'enseignement du Québec (AREQ) et les bibliothèques de Saint-Jérôme, le comité des usagers de Saint-Jérôme a participé financièrement à la présentation de diverses conférences touchant notamment la santé.
- La participation aux rencontres trimestrielles de la Direction du CISSS des Laurentides pour comprendre les enjeux et connaître les projets de l'ensemble des directions que composent l'établissement ;

- Participation au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) à Laval en octobre 2023 ;
- La journée familiale et l'AGA tenues en juin 2023 à la « Place des festivités de Saint-Jérôme a attiré une centaine d'usagers venu s'informer de leurs droits. L'activité s'est déroulée en présence de divers partenaires dont le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ainsi que des organismes communautaires de la région ;
- Présence du comité lors de l'ouverture des maisons des aînés de Prévost et Saint-Canut par la tenue d'un kiosque d'information ;
- La formation continue des membres et des nouveaux membres du CU et CR donné par le RPCU ;
- Participation aux rencontres spéciales du CUCI sur le soutien à domicile (SAPA) et de la présentation des rapports annuels de la CPQS et du CAAP. Tous les membres des CU et CR ont participé ;
- Participation du comité à l'élaboration d'une présentation animée sur les droits et obligations des usagers et sur les fonctions et rôles d'un CU. L'objectif de ce nouvel outil numérique servira à renseigner la population de notre territoire.

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

Le suivi des recommandations du sondage présenté à la direction du CISSS en juin 2022 sur la perception des alternatives et la satisfaction des usagers lors d'un séjour à l'Urgence de l'hôpital de Saint-Jérôme n'a pas pu être poursuivi cette année.

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

Nous tenons à remercier les responsables de chaque installation du CISSS de nous avoir rencontrés et écoutés au nom des usagers, ainsi que d'avoir pris le temps de trouver des solutions afin d'améliorer les services et les soins.

#### **Enjeux en continus**

- Service d'oncologie : rencontre de suivi avec le gestionnaire dans l'amélioration de la trajectoire patient en évitant le recours à l'urgence dans un contexte d'admission planifiée ;

- Rétablissement de l'approche interdisciplinaire
  - Référer le patient vers l'infirmière pivot peu importe le cas
  - Retour des classes d'accueil pour l'enseignement des effets secondaires. Usagers en traitement de soins et professionnels de la santé composent les classes
  - Adjointe-administrative formée pour traiter les appels vers l'infirmière pivot
- Fauteuils roulants : continuer les démarches auprès des gestionnaires sur l'accessibilité aux fauteuils roulants de l'hôpital de Saint-Jérôme pour les usagers à mobilité réduite.
    - Nombre insuffisant recensé lors de trois démarches d'observations
    - Identifier d'autres pratiques ailleurs dans le réseau favorisant la prise en charge par l'utilisateur de l'utilisation efficiente du fauteuil roulant

**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).**

Le comité a reçu 96 dossiers d'usagers attribués à 144 insatisfactions touchant les droits, l'accessibilité et la continuité des services, les droits aux soins, l'administration des services, le milieu de vie et de la sécurité des usagers.

Le tableau suivant énonce clairement que les droits touchant l'accessibilité et la continuité des services (58%) et les droits touchant aux soins (33%) amènent le comité à réfléchir sur le futur de ses actions.

Heures de bénévolat : 950 heures

**TABLEAU DES INSATISFACTIONS 2023-2024**

Droits des usagers -insatisfactions 2023-2024	CU	144	Insatisfactions
Droit à l'information	52		36,2%
Droit de choisir son professionnel ou l'établissement	7		
Droit de participer aux décisions	13		
Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté	11		
Droit aux services	32		22,2%
Droit de recevoir les soins que requiert son état	14		
Droit de consentir à des soins ou de les refuser	2		
Droit à l'hébergement	8		
Droit de recevoir des services en langue anglaise			
Droit d'accès à son dossier d'usager	2		
Droit de porter plainte	3		
Droit à la confidentialité de son dossier d'usager			

**Accessibilité et continuité des services**

1.Droit à l'information	52
3. Droit de choisir son professionnel ou l'établissement	7
6. Droit de participer aux décisions	13
7. Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté	11
<b>TOTAL : 83</b>	<b>57,6%</b>
<b>Droits aux soins</b>	
2. Droit aux services	32
4. Droit de recevoir les soins que requiert son état	14
5. Droit de consentir à des soins ou de les refuser	2
<b>TOTAL : 48</b>	<b>33,3%</b>
<b>Administration des services</b>	
8. Droit à l'hébergement	8
9. Droit de recevoir des services en langue anglaise	0
10. Droit d'accès à son dossier d'usager	2
12. Droit de porter plainte	3
<b>TOTAL :</b>	<b>13</b>
→ L'aspect financier	2
→ L'environnement et organisation du milieu	10
→ Les ressources matérielles	2
<b>Total :</b>	<b>14</b>

Mise à jour : 2024-04-09

**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.**

La présidente du comité de résidents participe à chaque rencontre du comité des usagers et nous tient au courant des dossiers discutés pour le CHSLD de Saint-Jérôme. La collaboration entre le CU et CR est excellente.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE
Prénom	Nom	(PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Daniel	Leduc	président et trésorier
Micheline	Leduc	vice-présidente
Denise	Pichette	membre
André	Payer	membre
Michèle	Lajeunesse	membre
Marie-Andrée	St-Jacques	membre
Sylvie	Lapierre	membre
Johanne	Bazinet	présidente du CR CHSLD Saint-Jérôme

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Président

Daniel Leduc

Courriel du président

Daniel.leduc.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Personne-ressource

Catherine Martin (décembre 2023)

Courriel de la personne-ressource

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

200, rue Rolland (Qc)  
J7Z 5S2  
450 432-2777 poste 25 105

Courriel du comité

comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Facebook

<http://www.facebook.com/2018CU>

Page Web (lien hypertexte)

[CISSS des Laurentides \(gouv.qc.ca\)](http://cisssdeslaurentides.gouv.qc.ca)



## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
17 avril 2023	Présentiel
16 mai 2023	Présentiel
AGA 10 juin 2023	Présentiel
11 septembre 2023	Présentiel
23 octobre 2023	Présentiel
4 décembre 2023	Présentiel
15 janvier 2024	Virtuel
4 mars 2024	Présentiel

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

- Poursuivre la collaboration avec le commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Laurentides et le CAAP des Laurentides qui sont des ressources importantes quand le comité est dans l'impossibilité de régler des insatisfactions.
- Reprendre les discussions pour trouver des pistes d'amélioration pour les insatisfactions répétitives et similaires vécues dans les trois organismes. Un projet en évolution.

## NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Poursuivre notre mission de renseigner la population en tenant des activités de proximité.
- En s'appuyant sur notre nouvel outil de présentation sur les droits et obligations des usagers de même que sur les fonctions et rôles du comité, le comité projette d'offrir à la communauté des sessions d'information.
- Résoudre le manque de fauteuils roulants chroniques à l'hôpital de Saint-Jérôme.
- Les préoccupations exprimées par les usagers sur l'accessibilité et la continuité des services, les droits aux soins alimenteront les rencontres avec les différents dirigeants du CISSS pour trouver des solutions.
- Recrutement des membres pour les comités de résidents des maisons des aînés de Prévost et Saint-Canut.

## **CONCLUSION**

Le comité entend poursuivre son mandat en collaboration avec l'établissement. La recherche de solutions combinées à nos forces et nos idées respectives favorisent un partenariat viable et souhaitable.

Dans le dossier des fauteuils roulants, des efforts doivent être déployés pour trouver des mesures d'améliorations pour augmenter l'offre de service aux usagers demandant de l'aide à la mobilité et s'assurer de la fluidité aux points névralgiques de l'hôpital. Des solutions existent ailleurs dans le réseau pour faciliter la prise en charge des fauteuils roulants en nombre suffisants et disponibles pour les usagers. Le comité en fait un enjeu pour 2024-2025.

Pour terminer, je tiens à remercier les membres du comité des usagers de Saint-Jérôme de leur dynamisme et de leur entière collaboration.

Le comité tient à remercier tous les membres du comité des usagers pour leur dévouement au bien-être des usagers, de leur dynamisme et de leur entière collaboration.

## **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 de Saint-Jérôme

**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 Saint-Jérôme</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	
---------------------------------	---	---------------------------	--

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	37 092 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	81 000 \$
<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>118 092 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		2 314 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		706 \$
Publication de documents du comité		1 287 \$
Communications interurbaines		116 \$
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		2 905 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		22 762 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		385 \$
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.)		5 305 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		42 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Précisez :	Objets promotionnels divers	5 367 \$
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

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

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		2 272 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		2 590 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Objets promotionnels divers	3 478 \$
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>49 529 \$</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>68 563 \$</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 St-Jérôme			
<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 : 1	
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.			80 000 \$
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.			1 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.			68 563 \$

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.*

Celine Longpré

Nom du président du comité des usagers :

*Daniel Leduc*

Signature :

30 avril 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 CHSLD SAINT-JÉRÔME 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> .....	5
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ</b> .....	6
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ</b> .....	6
<b>NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE :</b> .....	7
<b>CONCLUSION</b> .....	8

## **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Chaque année, le comité de résidents (CR) informe les résidents et les familles, de leurs droits à la suite des satisfactions et insatisfactions qui nous sont mentionnées.

Avec tous les outils promotionnels qui sont distribués, lors de l'admission du résident, les procédures à suivre concernant ces insatisfactions, sont de plus en plus connues et facilitent grandement les discussions avec les bonnes personnes afin d'améliorer ou de régler les problématiques.

Puisque la gestionnaire a un point statutaire à toutes nos réunions, les insatisfactions lui sont immédiatement transmises, et les chefs d'unités en sont informés.

Le CR travaille en partenariat avec la direction, et tous ensemble nous essayons de trouver des solutions afin d'améliorer la qualité de vie des résidents.

La dynamique du comité de résidents est vraiment exceptionnelle ; je tiens à remercier tous les membres bénévoles de leurs implications au sein du comité.

Nous sommes les gardiens des droits des résidents.

Johanne Bazinet



## PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE :

- Présentation de l'assemblée générale annuelle en octobre 2023.
- Réalisation d'une affiche qui sera insérée dans les cadres achetés à cet effet et qui seront remis aux nouveaux résidents.



- Projet coup de cœur : souligner les bons coups réalisés par des personnes, des événements, dans le but d'améliorer le quotidien et le milieu de vie des résidents.



# BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

- Distribution dans chacune des chambres du calendrier 2024.
- Présence au kiosque du CR lors de la levée de fonds en juin 2023.
- Distribution du journal de bord aux nouveaux résidents.
- Collaboration de la présidente pour le choix des photos pour le calendrier 2025.
- Participation de la présidente à toutes les réunions du comité des usagers.

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

- Participation de la présidente lors de la visite ministérielle.
- Participation d'un membre au comité « comité de milieu de vie ».
- Participation d'un membre au « comité alimentation ».
- Discussion avec les instances concernées.
- Point statutaire à chacune des réunions du CR avec la gestionnaire, Mme Nicole Leblanc, pour transmettre les satisfactions et les insatisfactions et effectuer les suivis de part et d'autre.
- Faire connaissance avec chaque chef d'unité.

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

- Suite aux résultats du sondage préalablement administré par la direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées hébergement en CHSLD (SAPA-HÉB.), la gestionnaire a demandé au comité de choisir trois problématiques à travailler en partenariat. Le comité a choisi les 3 points suivants : la dimension humaine, la communication, l'animation
- Suivi des insatisfactions par un membre du comité

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

- Participation à la table hébergement SAPA.
- Participation à la table des missions du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et participation au congrès annuel du RPCU.
- Représentation des résidents auprès de la gestionnaire du CHSLD.

- Participation de la présidente lors de la sélection du poste de chef d'unité vacant.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRETAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Johanne	Bazinet	présidente
Joëlle	Bertrand	vice-présidente
Isabelle	Tanguay	membre bénévole
Carole	Coté	membre famille
Jacqueline	Richard	membre résident
Marie	Gallant	membre résident
Fleur-ange	Tourangeau	membre résident
Micheline	Riel-Séguin	membre bénévole

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Président

Mme Johanne Bazinet

Courriel du président

Johanne.bazinet.cissslau@sss.gouv.qc.ca

Personne-ressource

Catherine Martin année 2023

Courriel de la personne-ressource

Comité.des.usagers.cissslau@sss.gouv.qc.ca

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

200 rue Rolland  
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5S1  
450-436-3061 option 7

Courriel du comité

Comité.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Facebook

<http://www.facebook.com/2018CU>

Page Web (lien hypertexte)

CISSS des Laurentides (gouv.qc.ca)

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
6 avril 2023	présentiel
4 mai 2023	présentiel
1 <sup>er</sup> juin 2023	présentiel
7 septembre 2023	présentiel
26 octobre 2023	présentiel
7 décembre 2023	présentiel
10 janvier 2024	présentiel
1 <sup>er</sup> février 2024	présentiel
7 mars 2024	présentiel

## NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE :

- Poursuivre le travail entamé pour faire connaître le comité de résidents et s'impliquer auprès d'organismes dont les enjeux servent les besoins des résidents (table d'hébergement, comité des usagers, RPCU).
- Distribuer le cadeau de bienvenue à l'effigie du CR, ainsi qu'une pochette d'information sur le comité de résidents et une copie du journal de bord du résident.
- Un membre du CR rencontrera les nouveaux résidents arrivés le mois précédent pour remettre nos outils promotionnels.
- Continuer la participation active du CR aux différents comités sollicités par l'établissement.
- Maintenir la collaboration avec la gestionnaire en poursuivant nos rencontres statutaires.
- Former des groupes de discussions sur les unités pour recueillir les commentaires des résidents en lien avec leurs préoccupations. Les réponses seront notées et analysées par le comité afin de cibler nos prochaines actions. La collaboration du personnel sera sollicitée pour cibler les résidents aptes à répondre.
- Faire connaître la réalité du quotidien d'une résidente en CHSLD par la réalisation d'une vidéo qui sera envoyée aux ministères concernés.
- Lors de la visite ministérielle, le seul point négatif qui nous a été mentionné, c'est de ne pas avoir notre propre local pour le CR. Nous avons avisé le CU qu'il doit trouver une solution car cette situation porte à confusion pour les usagers.

## CONCLUSION

Je termine ce rapport en affirmant que je suis satisfaite du déroulement de la dernière année malgré l'absence de la personne-ressource depuis le mois de janvier. La vice-présidente et moi avons repris le relais pour tout le volet secrétariat ce qui a demandé une plus grande implication de notre part. Le défi pour la prochaine année sera d'encadrer une nouvelle personne-ressource.

Je suis également satisfaite de l'implication des membres du CR, de la réalisation de projets pertinents et de la qualité, ainsi que du partenariat avec la direction du CHSLD.

Ces nombreux développements positifs donnent le ton de la prochaine année, ce qui est de bon augure pour que le comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme continue de jouer son rôle dans les années à venir.

*Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides*

Québec 