



# **RAPPORT D'ACTIVITÉS COMITÉ DES USAGERS DE THÉRÈSE-DE BLAINVILLE 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

En tant que nouveau président du comité des usagers de Thérèse-De Blainville, je suis heureux de vous présenter le rapport annuel pour l'année 2023-2024.

Le décès inattendu du précédent président, monsieur Daniel Landry, a plongé l'organisation dans une période de deuil et de réorganisation. Son départ a laissé un vide profond au sein de l'organisation, mais son héritage de dévouement et de leadership continuera de nous inspirer.

Le rapport annuel 2023-2024, reflète l'œuvre, commencée par monsieur Landry, visant à améliorer les conditions et les services pour les usagers de Thérèse-De Blainville.

Je désire exprimer ma profonde gratitude à tous les membres du comité pour leur engagement, leur dévouement et leur soutien. Sans vous, le comité n'existerait pas.

Je tiens également à remercier tous nos partenaires, nos ressources pour leur soutien inestimable.

Ensemble nous continuerons à faire progresser les droits et le bien-être des usagers de Thérèse-De Blainville.

Gérard Soulières  
Président

## PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Distribution aux usagers de Thérèse-De Blainville plus de 4500 calendriers sur les droits et obligations.

Participation aux diverses activités des comités de résidents de Thérèse-De Blainville (BBQ, Fête nouvelle année, pièce de théâtre sur les 12 droits, etc.).

## BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

Nous avons distribué, aux résidents et usagers de Thérèse-De Blainville, plus de 4500 calendriers qui comprend les informations sur les 12 droits et obligations des usagers, les coordonnées de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et sans oublier celles du comité des usagers de Thérèse-De Blainville.

De plus, le comité des usagers de Thérèse-De Blainville était présent, dans nos 3 CHSLD, Blainville, Drapeau-Deschambaut, Hubert-Maisonnette, où une présentation de la pièce de théâtre sur les 12 droits et obligations des usagers et résidents, était offerte aux résidents. Après la présentation, le comité a répondu aux questions des résidents et familles.

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

Comme l'indique la circulaire ministérielle, le comité des usagers de Thérèse-De Blainville doit fournir, chaque année, au comité des usagers du centre Intégré (CUCI), une liste d'enjeux prioritaires et de recommandations pour l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers qui fréquentent les établissements de notre région.

Les membres du Comité des usagers de Thérèse-De Blainville sont très impliqués dans les démarches de l'établissement pouvant avoir

un impact sur l'amélioration de la qualité des services et sur les conditions de vie des usagers.

Le Comité des usagers de Thérèse-De Blainville est un partenaire très actif de la Table de concertation régionale des aînés des Laurentides (TCRAL) pour promouvoir, en autres, les droits des usagers dans le cadre de la lutte contre la maltraitance.

De plus, le Comité des usagers de Thérèse-De Blainville siège au comité sur les proches-aidants Thérèse-De Blainville mis en place par le CISSS des Laurentides. Le comité des usagers de Thérèse-De Blainville est un partenaire à part entière du CISSS et tient à représenter les usagers lorsque cela est possible.

Il est essentiel qu'au moins un membre du comité soit présent lors des séances du conseil d'administration du CISSS. Cela permet de rester informé des événements, de comprendre les décisions prises par le CISSS et de poser des questions sur les sujets annoncés à l'ordre du jour.

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

Lorsqu'il est invité, le comité des usagers de Thérèse-De Blainville participe à chaque visite ministérielle visant à évaluer la qualité du milieu de vie en CHSLD. Il examine attentivement le rapport de la visite ainsi que les recommandations émises par le MSSS. De plus, il vérifie auprès des établissements que les recommandations sont mises en œuvre.

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

Le comité des usagers de Thérèse-De Blainville est très attentif lorsqu'il reçoit et évalue les requêtes des usagers concernant le non-respect de leurs droits. Il met à leur disposition des moyens de communiquer avec le comité (ligne téléphonique et adresse courriel).

Si un usager le demande, une rencontre peut être organisée avec le comité. En cas d'insatisfaction, le comité des usagers de Thérèse-De

Blainville s'assure rapidement du suivi de la situation et tient l'utilisateur informé.

Le comité porte à l'attention de l'établissement toute situation allant à l'encontre des droits des usagers et collabore avec ce dernier, afin de gérer la situation.

À la suite de la réception d'une plainte ou d'une insatisfaction, le comité analyse si le problème touche une seule personne ou un groupe d'utilisateurs. Il fait ensuite le suivi auprès du Commissaire aux plaintes.

Le comité des usagers de Thérèse-De Blainville est très sensible aux remarques et commentaires que les usagers formulent. Un suivi est assuré dans les plus brefs délais, car notre préoccupation première est le bien-être des usagers.

Grâce à son adresse courriel et à sa ligne téléphonique, le comité reçoit des demandes de la part des usagers et résidents, et il s'assure, toujours dans l'intérêt de l'utilisateur, d'un suivi rapide.

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

Lorsqu'un usager souhaite porter plainte ou exprimer une insatisfaction, le comité lui explique la procédure à suivre. Il lui fait comprendre la distinction entre une simple insatisfaction et une plainte formelle, et lui garantit la confidentialité de sa démarche.

À tout moment, l'utilisateur peut contacter la Commissaire aux plaintes. Des dépliants contenant toutes les informations nécessaires sur la Commissaire aux plaintes et la qualité des services sont mis à la disposition des usagers.

**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.**

En attendant que le comité de résidents du Centre d'hébergement Drapeau-Deschambault soit pleinement opérationnel, le comité des usagers de Thérèse-De Blainville a pris le relais et a pu répondre aux demandes, insatisfactions ou plaintes des résidents. Depuis le début de 2024, le comité de résidents du Centre d'hébergement Drapeau-Deschambault est actif. Cependant, le comité des usagers de Thérèse-De Blainville continuera toujours à apporter son soutien.

De plus, en collaboration avec les comités de résidents, le CU détermine le financement qui leur sera alloué en tenant compte du budget global.

Le comité fournit les informations pertinentes et répond à toutes les questions des membres des comités de résidents, concernant les droits des résidents ou toute autre question relative au milieu de vie de ces derniers.

Le comité soutient également les comités de résidents dans l'élaboration des outils promotionnels et dans la rédaction du rapport annuel.

Une collaboration a été mise en place afin de soutenir tous les comités de résidents dans leur mandat et leurs activités.

Le comité des usagers de Thérèse-De Blainville doit s'assurer du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et que ces derniers disposent des ressources nécessaires pour leur bon fonctionnement.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRETAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Daniel	Landry	président (décédé en octobre 2023)
Gérard	Soulières	président
Roger	Laliberté	vice-président
Nancie	Ouellet	secrétaire-trésorière – membre CR CHSLD Hubert-Maisonneuve
Hélène	Hébert	membre CR CHSLD Blainville
Manon	Bélanger	membre

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Président

Gérard Soulières

Courriel du président

babaetbibi3048@gmail.com

Personne-ressource

s.o.

Courriel de la personne-ressource

s.o.

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

CHSLD Drapeau-Deschambault  
100, rue Chanoine-Lionel-Groulx  
Sainte-Thérèse, J7E 5 E1  
450-433-2777 poste 65144

Courriel du comité

comité.usagers.tdb@ssss.gouv.qc.ca

Facebook

s.o.

Page Web (lien hypertexte)

s.o.

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
2 avril 2023	virtuel
8 mai 2023	virtuel
16 mai 2023	présentiel
2 octobre 2023	présentiel
11 décembre 2023	présentiel
7 février 2024	présentiel
13 mars 2024	présentiel

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

Nous sommes toujours présents et prêts à collaborer avec les acteurs du régime d'examen des plaintes.

## NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Continuer la distribution d'objets promotionnels afin de faire connaître les différents comités ainsi que les 12 droits et obligations des usagers.

En raison de l'ouverture de la maison des aînés à Sainte-Anne-des-Plaines, explorer la possibilité de créer un comité de résidents.

Prévoir la présentation de l'Assemblée générale annuelle (AGA) à l'automne 2024.

Inscrire le comité des usagers au Conseil pour la protection des malades (CPM) et au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

Poursuivre le soutien auprès des comités de résidents dans leurs projets.

Améliorer l'accompagnement des usagers en matière de santé mentale et de dépendance en mettant en place des ressources pour aider les parents, les familles et les couples à trouver des solutions adaptées à leurs besoins.

Pour améliorer les soins à domicile, nous cherchons des solutions pour résoudre les problèmes liés au manque d'assiduité des horaires, au manque de personnel et au respect des heures prévues au plan d'intervention de l'utilisateur.

Nous prévoyons de mettre en place des ateliers, des formations et des conférences pour sensibiliser à la maltraitance et à la bientraitance.

Nous participerons également à la semaine des droits des usagers à l'automne.

## **CONCLUSION**

Pour le comité des usagers de Thérèse-De Blainville, il est important de mettre en avant les réalisations, les défis rencontrés et les recommandations formulées pour améliorer les services et la qualité des soins aux usagers.

## **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 Hubert-Maisonnette

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

**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 Thérèse-de-Blainville</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	
---------------------------------	--	---------------------------	--

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	2 178 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	29 882 \$
<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>32 060 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		74 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		173 \$
Publication de documents du comité		7 854 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		122 \$
Frais de déplacement, hébergement		873 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		1 130 \$
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

1 028 \$  
 749 \$

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :

Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

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

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

421 \$

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>12 424 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</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>19 636 \$</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 Thérèse-de-Blainville					
<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 : 3		
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.					26 882 \$
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.					3 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.					19 636 \$

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.*

Gérard Soulières

Nom du président du comité des usagers :



Signature :

2 mai 2024

Date

Mario Bisson

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



Signature :

2024-05-29

Date



# **RAPPORT D'ACTIVITÉS COMITÉ DE RÉSIDENTS CHSLD HUBERT-MAISONNEUVE 2023-2024**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA VICE-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>5</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ.....</b>	<b>7</b>
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ.....</b>	<b>7</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....</b>	<b>8</b>
<b>NOS PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE.....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>9</b>

## MOT DE LA VICE-PRÉSIDENTE

Nous sommes heureux de vous présenter le rapport annuel du comité de résidents du CHSLD Hubert-Maisonneuve pour l'année 2023-2024. Ce rapport reflète notre engagement continu à améliorer la qualité de vie des résidents.

Au cours de l'année écoulée, le comité a travaillé sans relâche pour représenter les intérêts et les besoins de tous les résidents. Nous avons facilité les communications avec la direction du CHSLD Hubert-Maisonneuve afin de garantir que les voix des résidents soient entendues et prises en compte.

Nous sommes fiers des progrès réalisés cette année et nous sommes reconnaissants envers tous ceux qui y ont contribué.

Nous tenons à exprimer notre gratitude envers les membres de la direction et du personnel du CHSLD Hubert-Maisonneuve pour leur soutien et leur précieuse collaboration, sans oublier tous les membres du comité de résidents du CHSLD Hubert-Maisonneuve.

Enfin, nous aimerions adresser un immense MERCI à tous les résidents et familles pour leur confiance.



Nancie Ouellet  
Vice-présidente

## PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Les premiers projets réalisés depuis la pandémie ;

- Organisation d'un BBQ (hot-dog) avec les résidents et leurs familles. La participation a été au-delà de nos attentes.



- Deuxième projet réalisé et qui a été très apprécié. Fêtons la nouvelle année avec la troupe Les Ménétriers d'Antan (folklore).



- Troisième projet, présentation d'une pièce de théâtre de la compagnie TACcOM, sur les droits et obligations des résidents. Gracieuseté du comité des usagers du centre intégré du CISSS des Laurentides (CUCI), ce projet a aussi été très apprécié par les résidents.



# BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

Au cours de la dernière année, nous avons préparé diverses activités pour les résidents et leurs familles, tel qu'un BBQ, une fête musicale pour la nouvelle année et une présentation d'une pièce de théâtre sur les 12 droits et obligations.

Ces activités nous ont permis de rencontrer, de partager et de discuter avec les familles et résidents.

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

Le comité s'est fortement impliqué au cours de la dernière année auprès de la direction du CHSLD Hubert-Maisonneuve en participant activement à divers comités, notamment :

- Comité de co-gestion tripartite
- Comité de milieu de vie
- Comité local d'amélioration des offres alimentaires et des activités repas.
- Comité du journal – Un Café avec Hubert

La participation active à ces divers comités est essentielle pour l'amélioration du milieu de vie. Ces comités permettent d'aborder une multitude de sujets pour le mieux-être des résidents.

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

Notre participation à la rencontre annuelle, organisée par la direction du CHSLD Hubert-Maisonneuve, ainsi que les sondages préparés par la direction de l'établissement sont des occasions idéales pour évaluer le degré de satisfaction des résidents et familles sur les soins de santé, les soins d'hygiène, l'alimentation et les loisirs.

En effet, les résidents et familles peuvent exprimer leurs opinions et identifier les points à améliorer. Cette rétroaction précieuse permet de garantir que les besoins et désirs de chacun des résidents sont pris en compte pour créer un environnement de vie optimal.

Sans oublier les recommandations formulées suite aux visites du Ministère de Santé et Services Sociaux et d'Agrément Canada.

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

Toute situation allant à l'encontre des droits des résidents doit être immédiatement portée à l'attention de la direction de l'établissement. Chaque résident a le droit de vivre dans un environnement respectueux, et toute violation de ces droits doit être signalée à la direction du CHSLD Hubert-Maisonneuve et traitée avec la plus grande sérieux. En agissant de manière appropriée, nous pouvons mettre en place des mesures préventives pour garantir le bien-être de tous les résidents.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRETAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Ginette	Bélisle	présidente
Nancie	Ouellet	vice-présidente
Monique	Lepage	membre résident
Suzanne	Dugas	membre résident
Paulette	Vallée	membre résident
Carl	Farmer	membre famille
Lyne	Charron	membre famille
Bernard	Laframboise	membre résident
Liette	Greffard	membre résident

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Vice-présidente  
Courriel de la Vice-présidente

Nancie Ouellet  
Nancie.ouellet.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Personne-ressource  
Courriel de la personne-ressource

s.o.  
s.o.

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

365, Chemin de la Grande-Côte  
Rosemère J7A 1K4  
450-433-2777 poste 64317

Courriel du comité

Comité.residents.chsld.hubert.maisonneuve.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)
14 avril 2023	présentiel
12 mai 2023	présentiel
9 juin 2023	présentiel
28 juillet 2023	présentiel
15 septembre 2023	présentiel
27 octobre 2023	présentiel
24 novembre 2023	présentiel
19 janvier 2024	présentiel
16 février 2024	présentiel
15 mars 2024	présentiel

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

Les plaintes exprimées par les résidents sont transmises au comité des usagers de Thérèse-de Blainville pour examen et, par la suite, le comité des usagers réfère, au besoin, le résident au responsable du régime d'examen des plaintes.

## NOS PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

- Poursuivre l'effort pour accroître la visibilité du comité auprès des résidents et de leurs familles en organisant divers événements tels que la fête de la Saint-Jean, les célébrations de Noël et du Nouvel An, ainsi que des séances d'information sur des sujets essentiels tels que les droits des résidents et la prévention de la maltraitance
- Poursuivre les efforts visant à améliorer les communications avec les résidents, leurs familles ainsi que la direction du CHSLD Hubert-Maisonneuve. Cela se fera notamment par la création de documents clairs et concis, affichés aux endroits désignés, facilitant ainsi l'accès à l'information pour tous les intéressés.
- Créer des Bulletins d'informations pour les résidents et leur famille sur divers sujets par exemple : sur le mandat du comité de résident, sur la bienveillance des résidents, sur la façon d'accompagner un proche hébergé au CHSLD Hubert-Maisonneuve et autres sujets.

- Poursuivre le renforcement du comité de résidents en continuant à recruter de nouveaux membres parmi les résidents et leurs familles. Cette démarche permettra au comité de mieux représenter les intérêts de tous les résidents.
- Maintenir notre engagement en participant activement aux différents comités instaurés par la direction du CHSLD Hubert-Maisonneuve, notamment ceux concernant le milieu de vie, les loisirs et l'alimentation. Cette implication continue nous permettra de contribuer de manière significative à l'amélioration constante de ces aspects essentiels de la vie quotidienne des résidents.
- Afin d'approfondir nos connaissances et d'obtenir des renseignements utiles pour le bien-être des résidents, le comité maintiendra sa participation active à la Table d'hébergement mise en place par la direction SAPA hébergement du CISSS des Laurentides, ainsi qu'aux tables de missions et congrès organisés par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et par le Conseil pour la protection des malades (CPM).

## **CONCLUSION**

En conclusion, le comité de résidents continuera de focaliser, en collaborant avec la direction du CHSLD Hubert-Maisonneuve, sur l'amélioration de la qualité de vie des résidents.

**NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS !**



# **RAPPORT D'ACTIVITÉS COMITÉ DE RÉSIDENTS CHSLD BLAINVILLE**

## **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>6</b>
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ.....</b>	<b>7</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....</b>	<b>8</b>
<b>NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>8</b>

## **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Notre rôle premier pour l'année écoulée était de renseigner et défendre les droits et intérêts collectifs de nos résidents ceux-ci sont demeurés au premier plan de nos activités. Le comité de résidents du CHSLD de Blainville a été présent et a augmenté sa visibilité tout au long de la dernière année. Recruter chez les résidents, proches aidants, répondants et bénévoles des personnes intéressées à s'investir dans un tel comité pour veiller au bien-être de nos résidents est demeuré un enjeu important.

Je tiens à remercier sincèrement tous les membres du comité pour leur implication et désir de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.

Hélène Hébert  
Présidente

## PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nous avons deux enjeux : le premier était de recruter de nouveaux membres surtout au niveau des résidents car cela nous renseigne et par le fait même nous guide sur les besoins et désirs de ceux-ci. Le deuxième était de renseigner la population du CHSLD tant au niveau des résidents que des proches aidants et familles sur la procédure à suivre lorsqu'il y a maltraitance tant au niveau physique, psychologique, financiers en somme la maltraitance sous toutes ses formes.



## BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

Le 20 mars 2024, une pièce de théâtre intitulée « Le droit des usagers : l'affaire de tous » a été présentée au CHSLD par le comité des Usagers du CISSS des Laurentides.



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

Afin de maximiser notre soutien aux résidents, nous avons décidé d'impliquer un maximum d'entre eux dans le comité, en visant d'avoir au moins un représentant par étage dans la mesure du possible. Nous avons envoyé un courriel à toutes les familles pour les informer du recrutement parmi les proches aidants et membres de la famille. De plus, l'agente administrative chargée de l'accueil des nouveaux résidents nous signale les candidats potentiellement qualifiés pour rejoindre le comité des résidents. En équipe de deux, nous les rencontrons pour discuter de leur possible participation.

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

Un membre du comité des résidents, que ce soit la présidente, la vice-présidente ou la secrétaire, est désigné pour représenter le comité dans les différentes instances en place, telles que les comités sur le milieu de vie, l'alimentation, les tables d'hébergement et les comités d'usagers. L'objectif est de défendre les intérêts et les droits des résidents. Une collaboration étroite est également établie avec le comité des bénévoles.

Chaque mois, les résidents dont c'est l'anniversaire reçoivent une carte de vœux accompagnée d'un œillet, remis par un membre du comité des résidents.

Une boîte à suggestions est mise en place à l'entrée du CHSLD, et le comité assure le suivi des suggestions soumises.

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

- Nous avons pour objectif de renforcer notre visibilité et de faire connaître notre comité. Le kiosque sur la maltraitance, que nous avons présenté en mars dernier, avait notamment pour but de sensibiliser les résidents à notre existence.
- Au cours de l'année écoulée, le comité a consacré environ 1000 heures au bénévolat.

**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	
Hélène	Hébert	présidente
Anne	Leclerc	vice-présidente
Louise	Massé	secrétaire
Suzanne	Granger	membre-famille
Normand	Salembier	résident
Gérald	Lalonde	résident
Lise	Marcotte	résidente
Jean	Brunet	résident (décès)
Claire	Fugère	résidente (retrait pour absences)

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente	Hélène Hébert
Courriel de la présidente	
Personnes-ressources	Anne Leclerc ou Louise Massé
Courriel de la personne-ressource	
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais)	1352 boul. Michèle Bohec Blainville, Québec J7C 5S4 450 420-8551 poste 63757
Courriel du comité	s.o.
Facebook	s.o.
Page Web (lien hypertexte)	s.o.

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
2023-05-10	présentiel
2023-06-28	présentiel
2023-08-30	présentiel
2023-12-13	présentiel
2024-02-07	présentiel
2024-03-27	présentiel

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

Aucune plainte n'a nécessité l'accompagnement du comité des résidents.

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

Notre priorité demeure toujours d'augmenter le nombre de résidents impliqués dans le comité, car ils représentent nos yeux, nos oreilles et nos voix pour leur offrir toute l'assistance nécessaire.

Chaque année, nous définissons une priorité dans nos objectifs, et pour l'année 2024/2025, nous mettrons l'accent sur le volet nutrition afin d'améliorer autant que possible l'un des plus grands plaisirs qui leur restent.

Nous cherchons également à accroître la visibilité du comité en organisant des événements pour les résidents et en participant à ceux organisés par le CHSLD ou ses partenaires.

## **CONCLUSION**

Nous venons de conclure une année de transition et de transformation, et nous croyons fermement être sur la bonne voie pour aider nos résidents autant que possible. Le comité reste confiant que, en partenariat avec la direction du CHSLD de Blainville, nous pouvons continuer à faire une réelle différence pour nos résidents.

