

CISSS DES LAURENTIDES



RAPPORT ANNUEL

2018-2019

COMITÉ DES USAGERS LDDM

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES.....	5
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES	6
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	7
1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.....	7
2. (A) PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS.....	9
2. (B) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS.	10
3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.	10
4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHÉ QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DESIRE PORTER UNE PLAINTÉ.	ERREUR ! SIGNET NON DÉFINI.
5. ASSURER, LE CAS ÉCHEANT, 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.	12
TENUE DES RENCONTRES	13
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP).....	13
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE.....	14
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	15
HEURES DE BÉNÉVOLAT	16
HEURES TRAVAILLÉES	16
CONCLUSION.....	17
DOCUMENTS JOINTS	19
• <i>Rapport financier</i>	<i>19</i>
• <i>Formulaire de validation des paramètres budgétaires</i>	<i>19</i>
• <i>Rapport du comité de résidents</i>	<i>19</i>
• <i>Rapport du comité de résidents</i>	<i>19</i>

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Cette année était ma troisième à titre de présidente du comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes. Nous avons encore une fois investi beaucoup de temps et d'énergie pour rencontrer chacun de nos cinq mandats et soutenir autant le comité d'usagers que nos deux comités de résidents.

Pour une deuxième année consécutive nous avons été récipiendaire d'un prix d'excellence du RPCU. L'an dernier, c'était pour notre sondage sur les services à domicile et cette année pour la production de capsules animées sur les droits des usagers.

2018 a été une année électorale pleine de nouveaux budgets ; une année qui nous a donné le nouveau *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités des résidents* ainsi que le *Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et services sociaux*. Tout ceci était porteur de promesses mais d'importants obstacles en ont limité la portée. Ainsi les budgets accordés pour augmenter les services en CHSLD et ceux en soutien à domicile se sont butés à une grave pénurie de personnel. Le changement de culture requis pour actualiser des changements organisationnels proposés dans les cadres de référence est un processus à long terme. Les impacts sur la qualité de vie des usagers hébergés ou ceux à domicile sont malheureusement importants et portent atteinte à plusieurs de leurs droits fondamentaux inscrits dans la Loi sur la santé et les services sociaux. Souvent ces impacts contribuent même à la détérioration de leur autonomie et de leur vie active dans leur famille et leur communauté. Nous avons vécu des situations extrêmes et déplorables cette année telle des heures interminables sans aucun confort dans la salle d'attente de l'urgence du centre hospitalier pour des grands aînés. Nous ne souhaitons pas limiter notre rôle de soutien aux usagers à leur exprimer notre impuissance face à toutes ces contraintes.

Au sein de nos comités, l'absence de quelques membres aux réunions une bonne partie de l'année - pour des raisons de santé ou à cause des exigences de leur rôle de proche aidant – a donné lieu à des démissions. Il est difficile aussi de maintenir la motivation et la participation de membres de famille siégeant au comité de résidents lorsque le parent hébergé décède. L'apport de tous les bénévoles au sein de nos comités est important, cependant nos besoins requièrent de recruter des membres avec certains profils de compétences afin de maximiser le travail que l'on peut faire.

J'ai siégé cette année au Comité des usagers du Centre intégré des Laurentides (CUCI) au poste de vice-présidente. Cela est exigeant en temps et énergie supplémentaire et a un impact sur notre comité. Il serait important d'avoir une bonne implication de nos membres et de notre exécutif tout comme de développer le travail d'équipe afin de pallier aux impacts de cette implication. Nous vivons actuellement une situation problématique majeure au sein du CUCI

quant à son fonctionnement. Nous sommes ainsi privés du soutien que le CUCI se doit d'apporter à ses membres pour une deuxième année consécutive.

Au-delà de tous ces obstacles, nous maintenons le cap sur ce que j'appelle depuis trois ans un parti pris inconditionnel envers les usagers. Les obstacles n'atteignent pas notre enthousiasme à cet effet. Nous voulons faire partie de la solution et non du problème. Nous vous attendons pour vous joindre à nous dans ce beau défi.

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Notre priorité absolue était le service à l'utilisateur. D'une part, le comité maintient une personne-ressource pour permettre aux usagers qui nous contactent par téléphone ou par courriel d'abord d'être écoutés et ensuite, dans la mesure du possible, d'obtenir une réponse adéquate aux questions posées et aux insatisfactions exprimées. La personne-ressource tente de régler les problèmes exposés en communiquant avec les directions de l'établissement concernées et, le cas échéant, en établissant un lien entre ces directions et les usagers. D'autre part, au-delà du traitement des demandes individuelles, le comité tend de plus en plus vers une approche collective des problèmes vécus par les usagers (ex. : grands aînés à l'urgence de l'hôpital de Saint-Eustache, services à domicile offerts par le CLSC ou la coopérative d'économie sociale, accueil des personnes handicapées à l'hôpital), ce qui pourra éventuellement donner lieu à la mise sur pied de comités de travail, à la production de rapports ou à l'émission de recommandations à la direction du CISSS.

- Le maintien du comité conjoint CU-SAD était une autre priorité et nous avons maintenu notre participation aux rencontres.

- Nous souhaitons également assurer une présence dans le milieu par le biais des Tables de concertation composées d'organismes communautaires, la rencontre des usagers desservis par ces organismes, la visite de résidents en ressources intermédiaires, la tenue de stands dans les installations du CISSS, la participation aux Salons d'aînés et autres, l'offre d'une « conférence » dans les résidences privées pour aînés et ailleurs, la distribution de signets, la rédaction de chroniques dans le journal local, etc. Il s'agit d'un objectif permanent, nécessaire pour la visibilité du comité et qui permet aussi de faire connaître les droits des usagers. Nous l'avons atteint dans la mesure de nos disponibilités.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Francine	Leroux	PRÉSIDENTE
2	Johanne	St-Denis (démissionnaire)	VICE-PRÉSIDENTE
3	Jules-H.	Sauvé	VICE-PRÉSIDENT
4	Manuel	Messias (démissionnaire)	TRÉSORIER
5	Lyne	Cabot (démissionnaire)	MEMBRE
6	Véronique	Champagne	MEMBRE
7	Jacqueline	Dionne	MEMBRE
8	Pierre	Dupras	MEMBRE
9	Danny	Rozon (CR – CHSB)	MEMBRE
10	Denis	Tardif (CR – CHSE)	MEMBRE
11			MEMBRE

COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENT	Francine Leroux	438 392-0649	franoux@videotron.ca	3200, rue Jean Sainte-Marthe-sur-le-Lac (Québec) J0N 1P0
RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT	Geneviève Côté	450 432-2777, poste 65121	Genevieve.cote@ssss.gouv.qc.ca	CLSC Thérèse-De Blainville, 125, rue Duquet, Sainte-Thérèse (Québec) J7E 0A5
PERSONNE-RESSOURCE	Noëlla Jean	450 472-0013, poste 46351	Noella.jean.lddm@ssss.gouv.qc.ca	55, rue Chénier Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Le comité a réalisé plusieurs activités d'information au cours de l'année, soit :

- SIGNETS

- Envoi de signets et d'affiches à la clinique externe de psychiatrie (R.I. en santé mentale) ;
- Remise de 100 signets à un formateur en PDSB de l'hôpital Saint-Eustache pour distribution dans les chambres ;
- Remise de signets aux préposées du service à domicile ;
- Remise du signet aux participants (une cinquantaine) à l'AGA du Groupe Emmaüs ;
- Remise du signet aux participants (une trentaine) à l'AGA du Groupe relève des personnes aphasiques et victimes d'un AVC.

- CAPSULES D'INFORMATION SUR LES DROITS DES USAGERS

- Lancement des capsules animées d'information sur les 12 droits des usagers dans le cadre de l'AGA du comité des usagers le 21 juin 2018. Présence de la direction du CISSS, de la directrice de la firme de production, du bédéiste Tristan Demers, auteur des dessins des capsules, d'un représentant du député du territoire de Deux-Montagnes et d'un journaliste de l'hebdomadaire l'Éveil de Saint-Eustache.

Le lancement a donné lieu à la publication d'une première page complète et d'un article en page 3 du journal l'Éveil, ce qui donnait beaucoup de visibilité au comité.

- Dépôt de la candidature du comité des usagers à un prix du Regroupement provincial des comités d'usagers pour la production des capsules (incluant toutes les étapes franchies pendant deux ans). Prix obtenu dans la catégorie Information (pour les comités ayant un budget de moins de 25 000 \$).

Le prix a donné lieu à :

- . Une présentation des capsules lors d'une réunion du CA du CISSS ;
- une mention dans le journal l'Éveil ;
- un communiqué de presse du CISSS (rédigé avec la collaboration du CU) ;
- un texte dans l'Intranet ;

- un article dans la revue « La Boussole ».

Les capsules sont diffusées sur des écrans en circuit fermé dans quelques installations du CISSS et sont accessibles par notre site WEB. Elles ont suscité beaucoup d'intérêt de la part d'autres comités d'usagers du Québec qui souhaitent les acheter pour en faire une diffusion dans leur milieu.

- SALONS D'AÎNÉS ET ACTIVITÉS POUR PROCHES AIDANTS

- Participation au Salon des aînés de Saint-Jérôme (22 septembre), présentation des capsules vidéo et co-animation d'un atelier sur les droits des usagers par la présidente (35 personnes), remise du signet aux participants à l'atelier ;
- Stand à la Journée des proches aidants organisée par la Table de concertation des proches aidants de la MRC de Deux-Montagnes et remise du signet ;
- Stand à la Journée des proches aidants organisée par la Table de concertation mirabelloise et remise du signet.
- Organisation d'une conférence sur les droits des proches aidants (8 novembre) (18 personnes)

- SEMAINE DES DROITS

- Rédaction d'un communiqué de presse (adapté d'un communiqué du RPCU) et envoi aux médias du territoire;
- Publicité d'une page dans le journal l'Éveil : rappel des droits des usagers, activités de la Semaine dans le milieu. Diffusion de la page sur Facebook
- Stand à l'hôpital Saint-Eustache et distribution du signet et d'un dépliant à environ 125 personnes;
- Organisation d'une conférence pour les anglophones (en collaboration avec l'organisme 4 Corners) sur les droits des usagers (18 personnes).

- CHRONIQUES

- Chronique « Les comités des usagers et les comités de résidents : des organismes ouverts aux citoyens qui veulent contribuer à améliorer le système de santé » parue dans le journal l'Éveil en février 2019;
- Chronique « Les proches aidants ont-ils des droits ? » publiée dans le journal l'Éveil en mars 2019.

- AUTRE PUBLICITÉ

- Publication d'une demi-page dans le journal l'Éveil et comprenant : photo du prix d'excellence obtenu par le comité dans la catégorie « Information » avec noms des gagnants, liste des 12 droits des usagers et coordonnées pour nous joindre (février 2019).

- CALENDRIER DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

Diffusion de 2 500 exemplaires du calendrier régional des droits et responsabilités aux CHSLD, CLSC, organismes communautaires du territoire, polyvalente de Deux-Montagnes.

- COMMUNICATION INTERNE

Le CU annonce systématiquement toutes ses activités (conférences, ateliers, etc.) dans l'Intranet du CISSS.

2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Le comité est membre d'une Table de concertation et de deux comités dont la mission est d'améliorer la qualité de vie des usagers, particulièrement les aînés :

- La Table de concertation 3^e âge de la MRC Deux-Montagnes; cette Table a élaboré un plan d'action ambitieux pour les années 2018 - 2021 qui vise notamment à contrer l'isolement des aînés, à favoriser les relations intergénérationnelles, à établir des liens avec les instances qui s'occupent de transport, etc. mais les personnes qui en font partie au nom de l'organisme qu'elles représentent ont peu de disponibilités pour s'engager dans des sous-comités et pour réaliser des actions, au nom de la Table. Dans les faits, il s'agit presque essentiellement d'une Table de partage d'informations sur les réalisations de chacun des organismes (Centre d'action bénévole Les Artisans de l'aide, AQDR, Service de l'animation communautaire de la ville de Saint-Eustache, Office régional d'habitation, Coopérative Bon ménage, Appui-Laurentides, Petite maison de Pointe-Calumet, CLSC, Petits frères, 4 Korner, etc. Les organismes peuvent diffuser l'information pertinente dans leurs milieux respectifs et diffuser ses messages dans les publications de ses partenaires.

- La Table organise un Salon des aînés tous les deux ans et publie un répertoire des ressources pour aînés du territoire.
- Elle supervise deux comités dont le comité des usagers est également membre : le comité Abus aînés et le comité Proches aidants.
- Le comité « Abus aînés » vise principalement à identifier les formes de maltraitance envers les aînés, à produire et à diffuser des outils qui permettront de contrer cette maltraitance.
- Le comité « Proches aidants » était presque dysfonctionnel, mais est devenu dynamique avec l'ajout de membres, particulièrement du Centre d'entraide « Les artisans de l'aide » et de notre comité. Plusieurs activités ont été organisées pour souligner la Semaine des proches aidants, dont une Journée avec kiosques, la présentation d'une pièce de théâtre et l'organisation d'une conférence sur les droits des proches aidants.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

En 2018-2019, le comité a respecté son engagement de donner suite au sondage réalisé en 2016 en vue de connaître le degré de satisfaction des usagers des services à domicile offerts par le CLSC Jean-Olivier-Chénier incluant le programme Chèque-Emploi-Service et ceux offert par la Coopérative Bon Ménage . Des démarches ont été effectuées auprès de firmes spécialisées dans ce domaine et c'est la firme Cercle conseil qui a été retenue. Le contrat avec cette firme a été signé et celle-ci a signé une entente de confidentialité avec le CISSS au sujet des noms qui lui seront transmis.

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

Le comité a maintenu sa présence aux rencontres du comité conjoint CU-SAD mis en place après le sondage de 2016, même si ces rencontres (deux ou trois par année) - espacées et d'une durée limitée – ne permettent pas d'approfondir le dossier. Il a présenté aux représentantes du SAD un bilan qui illustre les insatisfactions et les inquiétudes des usagers et leur a fait une proposition en vue d'établir un réel partenariat qui lui permettrait d'intervenir efficacement dans les orientations du SAD et d'accroître la qualité des services donnés aux usagers. Une réponse est toujours attendue de la part du SAD, mais le « Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux » publié

au cours de l'année 2018 devrait favoriser des discussions qui feront évoluer la situation en 2019. Le dossier des services à domicile est crucial pour le CU du Lac-des-Deux-Montagnes qui suit de près toutes les insatisfactions et les inquiétudes des usagers.

Le comité s'est également préoccupé de la situation des personnes âgées à l'urgence de l'hôpital de Saint-Eustache, quelques cas lui ayant été rapportés de personnes de plus de 80 ans, souvent seules, qui sont laissées durant plusieurs heures sans réconfort, sans accompagnement et sans attention particulière. En raison du fonctionnement de l'urgence et du protocole en vigueur, il semble difficile de faire quoi que ce soit à cet égard.

Le comité s'est aussi intéressé de façon particulière aux proches aidants. C'est ainsi :

- qu'il fait partie du comité « proches aidants » de la MRC de Deux-Montagnes et du Sud de Mirabel et qu'avec ses membres, il a contribué à organiser la Journée spéciale qui a eu lieu dans le cadre de la Semaine nationale tenue au début de novembre;
- qu'il a organisé une conférence sur les droits des proches aidants à l'intention de la population du territoire;
- qu'il a soutenu et accompagné les comités de résidents du CHSE et du CHSB dans l'organisation de conférences et d'ateliers-conférences destinés aux familles des résidents des deux CHSLD pour améliorer leur compréhension des troubles cognitifs et des troubles de comportement des résidents et favoriser une meilleure communication avec eux.

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

Une présence plus accrue dans le milieu (Semaine des droits, prix du RPCU, publicité) a probablement contribué à l'augmentation du nombre de demandes des usagers, qui a atteint le nombre de 97 en 2018-2019, ce qui est considérablement supérieur à l'année précédente. La personne-ressource accorde une attention particulière à chacune des demandes et tente d'y répondre en se rendant au maximum des possibilités pour obtenir une réponse satisfaisante. Des rappels occasionnels ont été faits auprès de certains usagers pour savoir si le problème mentionné était réglé ou s'il fallait poursuivre les démarches. Il faut mentionner que certains cas, très complexes, sont encore en suspens.

Parmi les demandes reçues :

6 ont fait l'objet d'une plainte au commissariat aux plaintes;

Plus d'une trentaine concernent les soins ou services reçus à l'hôpital de St-Eustache ou un autre hôpital de la région;

Une quinzaine touchent les soins ou services reçus du CLSC, notamment les services à domicile;

Une quinzaine concernent les services en CHSLD (exclusivement ceux du Centre d'hébergement de Saint-Eustache).

Quelques demandes (4 ou 5) s'adressaient à un Centre jeunesse ou aux services en DITSA-DP, demandes que nous avons référées.

Quelques autres provenaient d'usagers de résidences privées pour aînés.

Les sujets des demandes sont très variés. Parfois elles sont très précises (ex. : remboursement d'une prothèse perdue à l'hôpital, l'endroit où se font les prélèvements sanguins, facturation pour hospitalisation ou augmentation de la facturation dans une Ressource intermédiaire, retards pour un diagnostic...) mais il arrive qu'elles soient très générales (incompétence des infirmières à l'hôpital ou des PAB dans un CHSLD, manque d'empathie du personnel soignant, y inclus certains médecins).

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

Comme en fait foi le rapport annuel du comité des résidents du Centre d'hébergement de Saint-Eustache, le comité des usagers a fortement appuyé ce comité tout au long de l'année : soutien à l'organisation de toutes les activités et à l'AGA, soutien administratif (présence de la personne-ressource aux réunions et secrétariat des réunions), invitation du comité à participer aux formations offertes (congrès du RPCU, formation du CUCI sur les finances, formation sur le nouveau cadre de référence), accompagnement du président dans les insatisfactions exprimées par les résidents. Un soutien a également été apporté au comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Benoît pour les réunions et l'organisation d'activités. Cependant ce comité est moins autonome, moins actif et aurait besoin de membres engagés qui lui donneraient de la vigueur.

Sur le plan financier, aucun montant fixe n'a été attribué à l'avance aux comités. Les activités souhaitées ont reçu les montants nécessaires. De plus, la formation (congrès, formation donnée par le CUCI ou autre) a toujours été offerte aux membres des deux comités, qui y ont répondu de façon inégale. Il faut mentionner une présence

importante des membres des deux comités à la formation donnée par le CUCI sur le nouveau cadre de référence et le rôle du comité de résidents.

TENUE DES RENCONTRES

- ∞ Réunions du comité des usagers (5) : 7 juin 2018, 4 octobre 2018, 17 décembre (réunion conjointe avec les deux comités de résidents), 31 janvier 2019 et 28 mars 2019 ;
- ∞ Exécutif du comité des usagers (3) : 26 avril 2018, 20 août...
- ∞ Assemblée générale (avec lancement des capsules sur les 12 droits des usagers) : le 21 juin 2018
- ∞ Réunions du CUCI (et de l'exécutif du CUCI) de la présidente : 23 avril, 29 mai, 12 juin, 10 septembre, 3 décembre, 13 mars 2019;
- ∞ Rencontre de la présidente avec le chef d'unité représentant de la direction ;
- ∞ Rencontres (3) de la présidente avec l'exécutif du comité de résidents au sujet du rôle de la personne-ressource.

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME

D'EXAMEN DES PLAINTES (COMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)

Bien que la collaboration du comité avec les acteurs du régime d'examen des plaintes ne soit pas structurée, des démarches sont faites régulièrement au commissariat aux plaintes pour transmettre les insatisfactions individuelles ou collectives des usagers.

LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUP DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nos bons coups sont, certes :

- le prix d'excellence obtenu du RPCU pour une deuxième année consécutive ; une telle réussite doit être plutôt exceptionnelle dans les annales du RPCU et nous y sommes parvenus ;

- une « percée » dans le milieu anglophone du territoire avec une conférence sur les droits des usagers ;
- le dynamisme du comité de résidents de Saint-Eustache ;
- la participation de nos membres au congrès du RPCU (deux membres du comité des usagers et deux membres du comité de résidents) ;
- la participation de la présidente au colloque organisé par l'organisme Handicap Vie-Dignité, « Ensemble vers la bientraitance », en octobre 2018 ;
- notre implication dans le milieu communautaire (Table des: Aînés de la MRC de Deux-Montagnes et du Sud de Mirabel ; Table Abus-Aînés de la MRC de Deux-Montagnes et du Sud de Mirabel ; Table des proches aidants) ;
- l'ouverture à l'implication du comité dans le projet « Un pont vers la maison » ;
- la Semaine des droits ;
- la qualité du service d'accueil aux demandes des usagers.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Présence régulière dans les installations du territoire : stand à l'hôpital Saint-Eustache, stand au CLSC Jean-Olivier-Chénier à Saint-Eustache, stand au CHSLD de Saint-Benoît ;
- Augmentation du nombre et de l'« implication » des membres du comité ;
- Rencontre d'organismes communautaires (et autres) pour faire connaître le rôle du comité ;
- Participation à la Semaine des proches aidants ;
- Organisation d'activités pour la Semaine des droits ;
- Réalisation du sondage sur les services de soutien à domicile ; compilation et analyse des résultats ; diffusion des résultats ;
- Réactivation du dossier sur l'accessibilité des personnes handicapées physiques à l'hôpital Saint-Eustache et dépôt de recommandations au CISSS des Laurentides ;
- Finalisation du problème juridique relatif aux droits sur la diffusion des capsules afin d'assurer une diffusion adéquate de ces capsules dans les différentes installations du CISSS ;

- Affichage sur le comité (et les droits des usagers) dans les installations où le comité est absent (ex. : Centre de cancérologie, clinique de prélèvement de Saint-Eustache) et dans d'autres lieux publics ;
- Création d'un partenariat avec le SAD;
- Réflexion sur les prix « Reconnaissance » en vue de l'AGA de 2020;
- Revitalisation du comité St-Benoît ;
- Colloque sur l'état de santé de la population de Mirabel.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Le comité demande au conseil d'administration du CISSS :

- de mettre en place des mesures (et un protocole) qui assurent un accueil et un accompagnement adéquat des personnes qui se présentent à l'urgence de l'hôpital de Saint-Eustache, particulièrement des aînés et des « grands aînés » qui sont souvent seuls et dont la condition physique et psycho- sociale est difficile ;
- de faire connaître le *Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leur proches et les acteurs en santé et en services sociaux* à l'ensemble du personnel cadre de l'établissement et de favoriser son application, notamment en ce qui a trait au partenariat avec les comités des usagers ;
- d'assurer au comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes et au comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Eustache des locaux qui répondent à ses besoins.
- de mettre en place des cadres de garde les fins de semaine et les jours fériés dans les CHSLD ;

Par ailleurs, le comité des usagers s'est donné un horizon qui porte le nom de « Bientraitance » et considère que ce concept doit avant tout être appliqué aux relations entre ses membres, entre les membres des comités de résidents et entre les trois comités.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

1 200

HEURES TRAVAILLÉES

1 500

CONCLUSION

C'est la collaboration étroite entre la présidente et de la personne-ressource qui a permis à notre comité de maintenir un certain dynamisme en 2018-2019. Cependant, le rôle majeur joué par la présidente au sein du CUCI au cours de cette année, et encore davantage au début de l'année 2019-2020, risque d'avoir un impact important sur la quantité et la qualité de nos réalisations. Il nous faut donc nécessairement combler les postes vacants au comité, le faire rapidement et par des personnes à la fois compétentes et disponibles qui pourront contribuer à l'évolution de nos dossiers de façon significative.

Nos projets pour l'année 2019-2020 sont ambitieux : nous voulons améliorer concrètement la qualité des services offerts aux usagers. À titre d'exemple, les résultats de notre sondage sur les services de soutien à domicile (qui seront connus au début de l'automne 2019) devraient nous permettre de formuler des recommandations qui auront des retombées positives à court terme. Par ailleurs, dans ce domaine comme dans tous les autres (jeunesse, santé mentale, CHSLD, etc.), nous croyons qu'une bonne partie de la solution aux problèmes rencontrés par les usagers se trouve dans le partenariat avec les directions concernées de l'établissement. Dans ce sens, nous consacrerons le maximum de nos énergies à l'avancement de ce dossier et participerons volontiers à tous les comités sur lesquels on nous proposera une place et écoutera notre point de vue avec sincérité.

Signature du président

DOCUMENTS JOINTS

- Rapport financier
- Formulaire de validation des paramètres budgétaires
- Rapport du comité de résidents 
- Rapport du comité de résidents 

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

Québec 

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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

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

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

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		50 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		815 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		1 750 \$
Frais de déplacement, hébergement		7 073 \$
Frais postaux		644 \$
Allocation personne-ressource		28 050 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		445 \$
Autres (précisez) : Frais de buffets lord de réunions		1 791 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 : Calendrier 2019

Précisez :

Précisez : Publicités diverses

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) : Présentation de vidéos d'information

Autres (précisez) :

3 038 \$

291 \$

2 769 \$

1 057 \$

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 :

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) :

4 000 \$

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(g)

51 773 \$

SOLDE DES DONS

(h)

- \$

(d)-(f)=(h)

SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)

(i)

5 153 \$

Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement

CISSS DES LAURENTIDES



RAPPORT ANNUEL

2018-2019

COMITÉ DE RÉSIDENTS CHSB

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	2
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	3
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	4
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	6
1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.....	6
2. (A) PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS.....	6
2. (B) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS.	7
3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.	7
TENUE DES RENCONTRES	9
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)	9
LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	10
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	11
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	11
HEURES DE BÉNÉVOLATS	11
HEURES TRAVAILLÉES	12
CONCLUSION	13
DOCUMENTS JOINTS	14
• <i>Rapport financier</i>	14
.....	15

MOT DU PRÉSIDENT

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

La priorité de l'année était d'augmenter le nombre de membres du comité et de le rendre plus actif et plus efficace. Deux nouveaux membres ont été recrutés, mais il n'a pas été possible en 2018-2019 de former un exécutif.

L'autre priorité était de réaliser un sondage sur les services spirituels offerts aux résidents. Cependant, lors d'une réunion régulière, le comité a invité la directrice des services spirituels du territoire Sud du CISSS et l'agente de pastorale qui œuvre au Centre d'hébergement de Saint-Eustache et après discussion, il a été décidé de ne pas aller plus loin dans ce projet.

Considérant le succès obtenu l'an dernier, le comité souhaitait également donner suite à la conférence donnée par la psychosociologue Julie Gravel sur les troubles cognitifs, ce qui a été réalisé.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>NUMÉRO</i>	<i>PRÉNOM</i>	<i>NOM</i>	<i>RÔLE</i>
1	Danny	Rozon	PRÉSIDENTE
2			VICE-PRÉSIDENTE
3			SECRÉTAIRE
4			TRÉSORIÈRE
5	Pierre	Dupras	MEMBRE
6	Adrien	Guindon (depuis janvier 2019)	MEMBRE
7	Michelle	Mailhiot (depuis janvier 2019)	MEMBRE
8	Jeannette	Pilon	MEMBRE
9	Gisèle	Therrien	MEMBRE

COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENT	Danny Rozon	450 258-0886	Dannyrozon84@gmail.com	Centre d'hébergement Saint-Benoît Chambre 606 9100, rue Dumouchel, Mirabel (Québec) J7N 5A1
RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT	Geneviève Côté	450 432-2777, poste 65121	Genevieve.cote@ssss.gouv.qc.ca	CLSC Thérèse-De Blainville 125, rue Duquet, Sainte-Thérèse (Québec) J7E 0A5
PERSONNE-RESSOURCE	Noëlla Jean	450 472-0013, poste 46351	Noella.jean.iddm@ssss.gouv.qc.ca	55, rue Chénier, Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

∞ Maintien de l’affiche qui a été produite l’an dernier sur les droits des résidents et qui est toujours en place à l’entrée du CHSB avec une boîte de suggestions;

∞ Participation à l’activité organisée par le club Kiwanis de Saint-Eustache au CHSB pour annoncer le calendrier 2019, qui inclut les 12 droits des résidents et dont un exemplaire est distribué dans la chambre de tous les résidents.

∞ Remise d’un signet sur les droits des usagers à tous les nouveaux résidents du CHSB par le président du comité.

2. (a) Promouvoir l’amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

À part l’alimentation, les conditions de vie des usagers sont peu discutées aux réunions du comité de résidents. D’une part, comme on peut le voir dans la liste des membres du comité, les deux nouveaux membres (depuis janvier 2019) n’ont pas encore eu l’occasion de s’exprimer sur le milieu de vie et, d’autre part, deux des quatre membres plus anciens sont des bénévoles et n’ont pas de membres de leur famille au Centre. Quant aux deux membres résidents, ils semblent plutôt satisfaits des services reçus, sauf sur le plan de l’alimentation et des loisirs. Une expérience vécue antérieurement nous permet de croire qu’il faudrait organiser des rencontres individuelles ou en comité restreint pour en savoir davantage sur leur appréciation des services reçus par l’ensemble des résidents. De façon générale, il semble que les conditions soient plutôt satisfaisantes pour eux, notamment en raison de la dimension de l’installation (environ 75 résidents) et de sa clientèle, dont une bonne partie vit dans l’aile prothétique, avec des troubles cognitifs graves. Par ailleurs, d’après l’information reçue, l’offre de soins et de services aux résidents est personnalisée et les bénévoles se servent beaucoup de leur vécu pour identifier les activités à organiser et les intérêts à stimuler.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Plusieurs démarches ont été faites en vue de réaliser un sondage sur les soins spirituels, dont le projet avait été amené par un membre du comité plusieurs mois plus tôt:

- Prise de connaissance d'un rapport d'une maîtrise faite en Suisse sur le sujet (et qui se concluait par les différences individuelles importantes de perception du fait religieux et spirituel, et par la pertinence d'une approche très délicate des personnes en fin de vie sur ce sujet;
 - Production d'un projet de questionnaire de sondage;
 - Prise de connaissance d'une étude nationale réalisée par l'Université Laval auprès de résidents de CHSLD;
 - Discussions fréquentes sur le dossier avec l'animatrice spirituelle du CHSE;
 - Invitation de cette animatrice et de la responsable des soins spirituels pour le Secteur Sud du CISSS des Laurentides à une réunion du comité de résidents.
 - Décision de ne pas faire de sondage en raison du contexte :
 - . impossibilité d'augmenter le nombre d'heures de l'aumônier;
 - . existence d'une recherche dirigée par le Centre spiritualité santé de la Capitale-Nationale et l'Université Laval, à laquelle la région des Laurentides participe. Cette recherche a donné lieu au développement d'outils pour l'évaluation en soins spirituels qui sont utilisés par les intervenants en soins spirituels.
- Le comité continue de suivre l'évolution de cette recherche et ses impacts dans le milieu.

Il n'y a pas eu d'autres projets d'évaluation du degré de satisfaction des résidents du CHSB en 2018-2019.

Le comité a reçu la chef de service des activités d'alimentation pour une présentation des résultats du sondage effectué au cours de l'année.

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

La personne-ressource et les membres du comité n'ont reçu aucune question ou insatisfaction de la part des résidents ou de membres de leurs familles.

TENUE DES RENCONTRES

Le comité a tenu trois (3) réunions au cours de l'année 2017-2018 : 9 mai 2018, 30 octobre 2018 et 18 janvier 2019.

Il y a également eu une rencontre de la présidente du comité des usagers avec deux personnes pour les informer du rôle d'un comité de résidents et les inciter à devenir membres.

Deux membres ont participé à la rencontre conjointe du CU et des CR le 17 décembre 2018.

Quatre membres ont participé à la formation donnée par le CUCI sur le cadre de référence.

Le comité milieu de vie semble très actif au CHSB, mais il n'y a pas de lien entre lui et le comité de résidents.

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)

LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Succès de la conférence et des ateliers-causerie organisés par le comité :

28 personnes ont participé à la conférence donnée par la psychosociologue Julie Gravel le 14 octobre 2018 ;

4 personnes ont participé à l'atelier-causerie organisé conjointement pour les familles du CHSE et les familles du CHSB le XX février 2019 ;

12 personnes ont participé à l'atelier-causerie donné par Julie Gravel le 31 mars 2019.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Recrutement de nouveaux membres ;
- Formation d'un exécutif ;
- Préparation d'un plan d'action ;
- Réalisation d'un signet ;
- Organisation de jassettes sur des thèmes spécifiques ;
- Adaptation du guide régional d'accueil pour les familles

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

HEURES DE BÉNÉVOLAT

Nombre d'heures effectués par les membres du comité

100

HEURES TRAVAILLÉES

Nombre d'heures effectuées par la personne-ressource

75

CONCLUSION

Le comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Benoît est stagnant depuis quelques années. Un coup de barre s'impose pour le dynamiser et lui faire prendre une vitesse de croisière.

Ses membres participent volontiers aux activités de formation, mais il faudrait trouver le moyen de transférer leurs apprentissages en actions qui concernent directement le mandat du comité, soit l'information aux résidents et à leurs familles sur leurs droits et la défense de ces droits. .

Le président,

Signature du président

DOCUMENTS JOINTS

- Rapport financier

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

Québec 

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019...

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Comité de résidents de Saint-Benoît(CISS - Laurentides)	Numéro permis	
SOLDE AUX 31 MARS		(a)	
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)		(b)	2 250,18 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs)		(c)	
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)		(d)	
	TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)=(e)	(e)	2 250,18 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		50,00 \$
Formations		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		512,56 \$
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentation		
Frais postaux		240,00 \$
Frais bancaires		
Frais de réunion		
Cotisation à un regroupement représentant les comités des usagers		60,00 \$
Petite caisse		
Autres (précisez) :	Conférences, ateliers-causerie et buffets	
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques reliées aux dons (spécifiez dans notes)		(f)

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES RÉSIDENTS

Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :		
Matériel promotionnel		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

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

Publication		
Précisez :		

Activités d'information

Précisez :

Conférences, ateliers-causerie et buffets

1 387,62 \$

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS

Outil d'évaluation

Précisez :

Activités d'évaluation

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(g)

2 250,18 \$

Solde des dons ((d)-(f)=(h))

(h)

0,00 \$

Solde au 31 mars, à la fin de l'année visée (e)-(g)=(i)

(i)

0,00 \$

Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par le comité des usagers

Note:

CISSS DES LAURENTIDES



RAPPORT ANNUEL

2018-2019

COMITÉ DE RÉSIDENTS CHSE

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	2
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	3
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	4
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	6
1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.....	6
2. (A) PROMOUVOIR L'AMELIORATION DE LA QUALITE DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS.....	6
2. (B) ÉVALUER LE DEGRE DE SATISFACTION DES USAGERS A L'EGARD DES SERVICES OBTENUS.	8
3. DEFENDRE LES DROITS ET LES INTERETS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.	8
TENUE DES RENCONTRES	9
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)	9
LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	9
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	10
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	11
HEURES DE BÉNÉVOLATS	12
HEURES TRAVAILLÉES	12
CONCLUSION	13
DOCUMENTS JOINTS	14
• <i>Rapport financier</i>	14
.....	14

MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2018-2019 a permis au comité des résidents de consolider ses acquis. Après une année et demie de flottement, le comité s'est donné de nouvelles bases en tenant une assemblée générale de re-fondation à l'automne 2017. À l'instar d'autres comités, celui du CHSE a eu des démissions au cours de l'année 2018-2019, mais celle-ci se termine avec des postes comblés et un exécutif complet. Les réunions du comité exécutif de la prochaine année devraient profiter de cette stabilité et être l'occasion de discussions enrichies, dans un esprit de partage d'opinions, d'idées et de projets.

Le comité est particulièrement fier du succès obtenu par l'organisation d'une conférence et de trois ateliers-causeries avec Mme Julie Gravel, psychosociologue reconnue dans la région des Laurentides. Bien que ces activités s'adressaient aux familles des résidents, elles ont sans doute eu des retombées positives sur les résidents puisqu'elles visaient une meilleure compréhension de leurs troubles cognitifs et de leurs troubles de comportement et l'amélioration de la communication entre leurs familles et eux.

Pour la première fois, en 2018-2019, le comité a élaboré un plan d'action. Le manque de disponibilité de ses membres l'ont obligé à reporter à l'an prochain la plupart des activités prévues. Le départ soudain, en janvier 2019, de sa vice-présidente (dont la détermination et le dynamisme étaient remarquables) a considérablement affecté les intentions du comité à cet égard.

Je remercie sincèrement tous les membres qui sont restés à bord malgré les fortes vagues – et parfois les tempêtes – que nous avons dû affronter et tous ceux qui se sont joints à nous. Nous avons avancé, ensemble, mais il en reste encore beaucoup à faire avant d'arriver à bon port et à y trouver la « bientraitance » des résidents du CHSLD pour lequel le comité consacre beaucoup de temps et d'énergie.

Denis Tardif

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité n'avait pas fixé de priorités pour l'année 2018-2019. Le président souhaitait avant tout que l'équipe soit complète et composée de personnes à la fois compétentes et engagées pour continuer ce qui avait été entrepris en 2017-2018, en vue d'améliorer les conditions de vie des résidents du CHSE. Le comité a été représenté au CUCI par sa vice-présidente durant neuf mois et plusieurs membres du comité ont profité d'activités de formation pertinentes et appréciées : participation de trois membres à l'AGA du CUCI (juin 2018), de deux membres au congrès provincial du RPCU (octobre 2018), de deux membres à la journée de formation sur les finances du CISSS organisée par le CUCI et de quatre membres à la formation sur le cadre de référence également organisée par le CUCI.

Le comité avait terminé l'année 2017-2018 avec le souhait de la mise en place d'une aile protégée afin de régler les problèmes d'errance intrusive qui menaçaient la sécurité et le bien-être de certains résidents et ce souhait s'est réalisé au cours de l'automne 2018. L'instauration d'un micro-milieu s'avérait d'autant plus souhaitable au CHSE que celui-ci (qui accueille près de 200 résidents) était l'un des deux centres de la région des Laurentides à ne pas avoir un tel milieu. Le président du comité a participé à toutes les rencontres organisées par la direction à l'intention du personnel concerné et auxquelles il a été invité.

Les problèmes majeurs reliés à l'errance étant en quelque sorte réglés, le comité a pu se concentrer par la suite sur des sujets moins « lourds », mais non moins importants dans la vie quotidienne des résidents d'un CHSLD : alimentation, qualité des soins et des services, propreté des lieux, ventilation, etc.

Il faut aussi mentionner que le comité se réjouit de l'affectation d'une chambre aux soins de fin de vie, dont il avait souhaité la mise en place l'an dernier et qui s'imposait pour mieux respecter l'intimité des familles qui perdent un proche.

On peut prendre connaissance des réalisations du comité dans les pages suivantes.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>NUMÉRO</i>	<i>PRÉNOM</i>	<i>NOM</i>	<i>RÔLE</i>
1	Denis	Tardif	PRÉSIDENT
2	Ginette	Plante (jusqu'en janvier 2019)	VICE-PRÉSIDENTE
3	Murielle	Brouillard (jusqu'au 15 oct.2018)	SECRÉTAIRE
3	Louise	Roy (depuis juin 2018)	SECRÉTAIRE
4	nil	nil	TRÉSORIÈRE
5	Eugénia	Amodéo	MEMBRE
6	Louise	Godard (jusqu'en juin 2018)	MEMBRE
7	Richard	Gauvreau	MEMBRE
8	Manuel	Messias	MEMBRE
9	Patrick	Pilon	MEMBRE
10	Sylvie	Sansoucy (depuis le 11 fév. 2019)	MEMBRE

COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENT	Denis Tardif	514 898-3985	denistartravel@gmail.com	409, de l'Accueil, app.205 Saint-Eustache (Québec) J7R 0B6
RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT	Geneviève Côté	450 432-2777, poste 65121	Genevieve.cote@ssss.gouv.qc.ca	CLSC Thérèse-De Blainville, 125, rue Duquet, Sainte-Thérèse (Québec) J7E 0A5
PERSONNE-RESSOURCE	Noëlla Jean	450 472-0013, poste 46351	Noella.jean.iddm@ssss.gouv.qc.ca	55, rue Chénier Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- ∞ Maintien de l’affiche qui a été produite l’an dernier sur les droits des résidents et qui est toujours en place à l’entrée du CHSE;

∞ Participation de tous les membres du comité à la Fête de la famille organisée chaque année (en août) par les éducatrices spécialisées du CHSE et mot du président pour rappeler le rôle du comité de résidents;

∞ Participation à la soirée offerte par le club Kiwanis de Saint-Eustache au CHSE pour annoncer le calendrier 2019, qui inclut les 12 droits des résidents et dont un exemplaire est distribué dans la chambre de tous les résidents.

- ∞ Organisation d’un bingo sur les droits dans le cadre de la Semaine des droits. Vingt-six (26) personnes (résidents, familles et bénévoles accompagnateurs) étaient présentes au bingo.

2. (a) Promouvoir l’amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

L’amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents est la principale raison d’être du comité de résidents du CHSE. Ceci, d’autant qu’un membre du comité est résidente au CHSE et que cinq (5) des six (6) autres membres y ont un parent proche (mère ou conjointe), qui y vit depuis plusieurs années (10 ans pour l’une, quatre (4) ans et trois (3) ans pour deux autres). Les membres du comité sont très présents au CHSE (certains y viennent quotidiennement, voire plusieurs fois par jour) et ont l’occasion d’observer les lacunes dans les services et les soins offerts. Ainsi, à chaque réunion du comité, ils font part de leurs doléances au chef d’unité qui y représente la direction du Centre d’une part pour les écouter et, d’autre part, pour les informer.

Voici les principales insatisfactions mentionnées au cours des réunions tenues en 2018-2019 et l’état de situation pour chacune :

- PERSONNEL AU SERVICE DES RÉSIDENTS : les problèmes reliés au personnel (manque de personnel en permanence et de façon particulière le soir, les fins de semaine et lors des congés fériés et des vacances), utilisation de ressources

extérieures - provenant notamment d'agences - insuffisamment préparées aux tâches requises; attitude de certains employés-es envers les résidents (tutoiement, usage de mots inappropriés); manque d'empathie et de compassion de la part de certains employés-es); rôle des infirmières imprécis; irrégularité des bains donnés aux résidents, surtout le deuxième bain, etc.

On questionne également la communication entre la direction et les employés-es. Est-elle suffisante et claire? Les messages sont-ils bien compris et respectés?

- ALIMENTATION : L'alimentation est un autre sujet qui revient constamment dans les insatisfactions du comité, autant pour ce qui est des menus eux-mêmes que de l'organisation des repas. Les sujets suivants ont été mentionnés tout au long de l'année :

- retards dans le service du souper;
- mauvais fonctionnement des chariots de distribution des aliments (burlodges);
- mets servis qui ne correspondent pas aux besoins du résident et aux demandes des familles, le cas échéant;
- retrait trop rapide des cabarets, ce qui ne donne pas assez de temps aux résidents pour prendre leur repas;
- inversion de cabarets, etc...

Quant aux menus, il ne semble pas que les changements apportés fassent une différence. Le comité a été invité à la dégustation du menu d'hiver, mais il ne l'avait pas été antérieurement et c'est lui qui en a pris l'initiative. La chef de services des activités d'alimentation est venue rencontrer le comité pour leur présenter les résultats du sondage réalisé pendant l'automne 2018, mais encore là, c'est le comité qui a dû l'inviter. Très peu de résidents (ou de membres de leurs familles) ayant répondu à ce sondage, ses résultats suscitent beaucoup de questionnements et le sujet « alimentation » continue de préoccuper les membres du comité.

- PROPRETÉ ET ENTRETIEN DES LIEUX. Voilà un autre sujet qui préoccupe particulièrement quelques membres du comité et qui est régulièrement mentionné lors des réunions : lavage des rideaux, poussière sur les murs, entretien des planchers, nettoyage des chaises roulantes, odeurs persistantes dans les couloirs... La direction a donné raison au comité en reconnaissant que la situation exigeait des mesures correctives.

- TRAVAUX DE PEINTURE ET DE RÉNOVATION. Des travaux de peinture et de rénovation ainsi que le changement des rideaux et des couvre-lits dans les chambres des résidents s'imposent depuis déjà un certain temps dans le CHSLD, qui est vétuste. Cependant, il est difficile d'avoir l'heure juste sur les projections, le calendrier des travaux et le budget qui y est affecté. La plupart des travaux prévus ont été faits dans l'aile protégée et le comité de résidents a été consulté sur les couleurs des murs des chambres et des rideaux. Mais bien qu'il ait reçu les experts du CISSS concernés par

ces sujets, le comité a lâché prise sur le reste, en espérant qu'il lui sera possible de voir des améliorations significatives en 2019-2020.

- ERRANCE INTRUSIVE DE RÉSIDENTS DANS LES CHAMBRES. Ce sujet est demeuré important jusqu'à l'ouverture de l'aile protégée, c'est-à-dire durant les premiers mois de l'année 2018-2019.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Le comité n'a pas réalisé de sondage pour évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus. Il a pris connaissance des résultats du sondage effectué par le CISSS chaque année au cours de l'automne (sondage sur le degré de satisfaction des résidents et de leurs familles) et s'est dit insatisfait à la fois de la façon dont le sondage a été réalisé et de ses résultats qui, selon lui, ne correspondent pas aux commentaires entendus par plusieurs résidents ou membres de leurs familles. Ce point de vue, partagé par plusieurs membres, pourrait influencer significativement les projets du comité pour l'année 2019-2020.

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

Comme mentionné précédemment, les membres du comité de résidents étant très présents au CHSE, ils sont conscients des problèmes rencontrés soit par le membre de leur famille ou par les autres résidents. Ils ont donc l'occasion d'intervenir régulièrement auprès des chefs d'unité pour leur signaler les situations observées qui justifient une correction immédiate (ex. : résident-e maintenu-e au lit durant un trop grand nombre d'heures, manque de produits d'hygiène). Les situations problématiques sont aussi rapportées au représentant de la direction à qui des questions sont posées avec insistance en vue d'obtenir une réponse rapide ou à court terme. Des rencontres individuelles ont aussi lieu occasionnellement dans le bureau du chef d'unité pour discuter certains cas.

Par ailleurs, le président note systématiquement ses observations depuis près de deux ans.

« Le droit aux services que requiert leur état » guide les propos et les actions des membres du comité.

TENUE DES RENCONTRES

∞ Cinq réunions régulières en 2018-2019 : 7 mai 2018, 13 août 2018, 15 octobre 2018, 10 décembre 2018 et 11 février 2019.

∞ Assemblée générale le 10 juin 2018.

∞ Dix réunions de l'exécutif (dont trois avec la présidente du comité des usagers) : 16 avril 2018, 15 mai 2018, 11 juillet 2018, 17 août 2018, 17 septembre 2018, 12 octobre 2018, 5 décembre 2018, 23 janvier 2019, 11 mars 2019 et 23 mars 2019.

∞ Trois réunions avec la direction et le personnel concerné sur l'aile protégée.

∞ Une rencontre avec les éducatrices spécialisées sur le choix des couleurs dans les chambres de l'aile protégée.

∞ Participation d'une représentante du comité à deux réunions du comité milieu de vie.

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)

Le comité de résidents n'a pas eu de liens particuliers avec la commissaire aux plaintes et le CAAP. Des plaintes ont été soumises à la commissaire aux plaintes à titre personnel, de la part du président du comité et d'autres membres ou des représentants de résidents, mais il n'est pas possible d'en connaître le nombre et la nature. Les membres du comité de résidents, et notamment le président, ont fait part de leurs insatisfactions de façon régulière à la personne-ressource du comité des usagers.

LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

∞ Importante participation à l'AGA du 10 juin 2018 (35 personnes) au cours de laquelle trois (3) personnes sont devenues membres du comité;

∞ Succès des conférences et ateliers-causerie organisées par le comité à l'intention des familles ou des répondants des résidents :

. 42 personnes à la conférence donnée par Julie Gravel le 23 septembre 2018 dans le cadre de la Semaine des droits, sur les comportements déroutants chez les personnes qui vivent en centre d'hébergement;

. 24 personnes à l'atelier-causerie de Mme Gravel le 4 décembre 2018, qui visait à permettre aux représentants de familles de s'exprimer sur ce qu'ils ressentent vis-à-vis l'un de leur proche, hébergé au CHSE (impuissance devant la complexité des cas, culpabilité, difficultés d'entrer en relation...);

. 17 personnes à l'atelier-causerie du 20 février, sur le thème de la communication avec les résidents ;

. 14 personnes à l'atelier-causerie du 20 mars, sur le thème de l'usure de la compassion.

Il faut noter que les ateliers-causeries avec Mme Julie Gravel sont uniques dans la région des Laurentides et peut-être même au Québec. D'une durée de deux heures, ils sont centrés sur les besoins des familles qui en ressortent avec une meilleure compréhension de la situation de leur proche et des trucs pour trouver une solution à leurs difficultés.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Production d'un plan d'action le plus tôt possible au début de la nouvelle année ;
- Réalisation des projets prévus en 2017-2018 qui ont été suspendus :
 - . Adaptation du guide régional pour les familles ;
 - . Rencontres régulières des familles des nouveaux résidents pour les informer du rôle du comité et de leurs droits ;
 - . Production d'un signet à insérer dans la pochette d'accueil des familles ;
- Organisation d'autres ateliers-causeries avec Mme Julie Gravel ;
- Observation systématique des situations vécues sur chacun des étages ;
- Sondages (coups de sonde) sur quelques sujets spécifiques à déterminer ;
- Accompagnement de la direction dans la réalisation de son plan d'action sur les sujets retenus par le comité : durée des repas, entretien ménager dans les chambres et les aires communes, offre d'un deuxième bain ;
- Participation à la Semaine des droits des usagers 2019.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Plusieurs questions doivent être posées au conseil d'administration du CISSS sur des enjeux retenus par le comité de résidents du CHSE :

- qu'en est-il des engagements pris par les pdg du CISSS dans le cadre du Forum sur les meilleures pratiques en CHSLD, tenu en mai 2018 relativement à, entre autres :

- . la désignation d'un intervenant accompagnateur dès l'admission d'un résident en CHSLD ;
- . l'assurance d'une saine nutrition des résidents et la promotion du plaisir de l'alimentation ;
- . l'offre de soins et de services personnalisés aux résidents afin de répondre à leurs besoins et préférences ;
- . l'encouragement de l'autonomie fonctionnelle des résidents en rendant disponibles les aides techniques et les équipements appropriés ;
- . la définition des rôles et des responsabilités de l'équipe soignante et l'implantation d'une approche collaborative et interdisciplinaire ;
- l'assurance, au moment de l'activité repas et des soins d'hygiène, que l'organisation du travail et la composition de l'équipe soignante soient adéquates.

DES RÉPONSES SUR CES DIFFÉRENTS POINTS SONT ATTENDUS PAR LE COMITÉ DE LA PART DE LA DIRECTION DU CISSS ET CE, PUBLIQUEMENT.

- Toutes les questions relatives au personnel (recrutement, compétences, etc.) constituent l'enjeu principal des CHSLD. Conscient des difficultés du réseau de la santé et des services sociaux à recruter du personnel et des efforts qui sont faits à cet égard, le comité de résidents tient à inscrire comme enjeu la formation offerte au personnel, particulièrement les PAB : approche relationnelle des soins, connaissance des personnes âgées et approches à privilégier (gérontologie), communication avec les résidents qui ont des troubles cognitifs ou comportementaux, etc. La formation donnée est-elle adéquate et, surtout, est-ce qu'on s'assure que les principes enseignés sont mis en application ? Comment le fait-on ?

- Le comité de résidents recommande fortement la présence d'un-e chef d'unité le soir et les fins de semaine. Il recommande également la réévaluation des ratios de personnel dans l'aile protégée, surtout le soir et la nuit.

- Finalement, le comité souhaite que le rôle du comité milieu de vie soit mieux défini. Présentement, les deux comités s'intéressent aux mêmes dossiers, se chevauchent, sans résultat probant. Il faudrait penser à une nouvelle approche.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

450 heures

HEURES TRAVAIL

Nombre d'heures effectués par la personne-ressource

300, soit l'équivalent de trois mois et demi.

CONCLUSION

Fragile par la durée de l'engagement de ses membres – qui, on le sait, démissionnent généralement après le décès de leur proche qui vivait en CHSLD --, le comité de résidents l'est à plus d'un titre.

Certes, la LSSSS et la réglementation lui confèrent non seulement une existence, mais précisent ses fonctions. Et il est vrai qu'un comité de résidents peut « faire la différence » en observant, en questionnant, en évaluant le degré de satisfaction des résidents sur les soins et les services reçus, en écoutant et en représentant ceux qui veulent faire connaître leurs insatisfactions, en organisant des activités qui les informent et sensibilisent leurs familles à leurs droits... Mais ses fonctions s'exercent nécessairement dans un contexte qui impose des limites à sa volonté de faire des changements. D'une part, en effet, les gestionnaires ne lui permettent généralement pas d'intervenir dans le domaine de la gestion. D'autre part, il relève d'un comité des usagers territorial qui, lui-même est sous l'autorité d'un comité des usagers régional, le CUCI.

Les défis à relever sont grands : jouer son rôle de façon efficace dans l'installation et protéger son autonomie et son identité, tout en respectant les contraintes de son mandat, tel que défini par la loi, le cadre de référence et les instances avec lesquelles il doit composer.

Ces défis requièrent des compétences, des habiletés et de la persévérance.

Je souhaite que les membres du comité de résidents du CHSE trouvent, en 2019-2020, le soutien et l'encouragement qui leur donneront le goût de continuer à donner bénévolement du temps et de l'énergie à la cause de l'ensemble des résidents d'un CHSLD. Et pour qu'ils le fassent dans l'enthousiasme !

Le président, Denis Tardif

Signature du président

DOCUMENTS JOINTS

- Rapport financier

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS
EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019...

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Comité de résidents de Saint-Eustache (CISSS - Laurentides)	Numéro permis	
SOLDE AUX 31 MARS		(a)	
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)		(b)	5 454,85 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs)		(c)	
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)		(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)=(e)		(e)	5 454,85 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		80,00 \$
Formations		
Colloques, congrès, conférences		750,00 \$
Frais de déplacement		1 232,85 \$
Frais d'hébergement		900,00 \$
Frais de communication		
Frais de représentation		
Frais postaux		380,00 \$
Frais bancaires		
Frais de réunion		
Cotisation à un regroupement représentant les comités des usagers		60,00 \$
Petite caisse		
Autres (précisez) :	Conférences, ateliers-causerie et buffets	2 052,00 \$
Autres (précisez) :		

Dépenses spécifiques reliées aux dons (spécifiez dans notes)	(f)	
--	-----	--

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES RÉSIDENTS

Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :		
Matériel promotionnel		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

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

Publication		
Précisez :		

Activités d'information		
Précisez :	Conférences, ateliers-causerie et buffets	2 052,00
Matériel promotionnel		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS

Outil d'évaluation		
Précisez :		
Activités d'évaluation		
Précisez :		
Honoraires professionnels		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	5 454,85 \$
Solde des dons ((d)-(f)=(h))	(h)	0,00 \$
Solde au 31 mars, à la fin de l'année visée (e)-(g)=(i)	(i)	0,00 \$
Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par le comité des usagers		

Note:

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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

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

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	9 443 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	9 443 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		679 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		1 275 \$
Frais de déplacement, hébergement		950 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		385 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 : Calendrier 2018

2 117 \$

Précisez :

Précisez : Divers

97 \$

Précisez : Tableau affichage

62 \$

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 :

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) :

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	5 565 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	3 878 \$