

RAPPORT ANNUEL

2021-2022
Comité des usagers
Lac-des-Deux-Montagnes

TABLE DES MATIÈRES

<i>MOT DE LA PRÉSIDENTE</i>	2
<i>PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</i>	2
<i>COMPOSITION ET COORDONNÉES DES MEMBRES</i>	3
<i>BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ</i>	3
<i>TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ</i>	6
<i>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</i>	7
<i>RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE</i>	7
<i>ENJEUX ET RECOMMANDATIONS</i>	7
<i>HEURES DE BÉNÉVOLAT</i>	8
<i>HEURES TRAVAILLÉES</i>	8
<i>CONCLUSION</i>	8
<i>DOCUMENTS JOINTS</i>	8

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Comme pour l'ensemble des comités l'année qui se termine a été lourde de conséquences autant pour nos deux comités de résidents que notre comité des usagers. Sans oublier tous les usagers que nous desservons. Plusieurs membres de nos comités nous ont quitté. Il s'agissait très souvent des plus engagés et actifs. Notre personne ressource a aussi pris sa retraite après plusieurs années au service du comité laissant place à un vide important. La pénurie de personnel a affecté notre processus de recrutement.

Malgré tout, nous avons su être présent et disponible pour nos usagers en adaptant et diversifiant nos moyens de communication et d'information; en maintenant notre soutien et accompagnement aux usagers qui vivaient des insatisfactions; en procédant à nos réunions de façon virtuelle. Nous avons établi de nouvelles collaborations dans le milieu.

L'année à venir présente de nouveaux défis importants et stimulants pour nos comités. Nous devons veiller au rétablissement des droits individuels après les contraintes des mesures sanitaires. Nous allons voir à travailler en partenariat avec le CISSS dans le contexte de la refonte du réseau de la santé, de la mise en œuvre des plans d'actions concernant les CHSLD et les services à domicile. Nous travaillerons activement à consolider et revitaliser nos comités afin de rencontrer ces objectifs.

L'avenir est prometteur!

Francine Leroux
Présidente

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

De nouveau, la priorité a été accordée aux usagers, qui nous contactaient pour exprimer une insatisfaction. Nous avons reçu une soixantaine de plaintes au cours de l'année.

L'autre priorité du comité était de faire connaître encore davantage le comité et son rôle, ce qui signifiait qu'il fallait trouver des nouveaux outils de communication, la diffusion de dépliants et la tenue de kiosques d'information étant interdites en temps de pandémie. Le comité a innové à cet égard en joignant la communauté anglophone, la télévision communautaire et en contactant les municipalités du territoire.

Dans le cadre de son mandat relatif à la qualité des soins offerts aux usagers, le comité a entrepris un sondage de grande envergure dans le but de connaître la perception des usagers de l'hôpital de Saint-Eustache. Les résultats de ce sondage auprès de 1500 usagers devrait donner lieu à des recommandations qui permettront la mise en place de mesures en faveur de l'amélioration des soins et des services.

La nomination de la présidente du comité, Mme Francine Leroux au conseil d'administration du Conseil pour la protection des malades (CPM) et de la Coalition Santé-

Laurentides permet aux usagers de se faire entendre auprès des organismes qui les défendent auprès du gouvernement provincial.

COMPOSITION ET COORDONNÉES DES MEMBRES **(En date du 31 mars 2022)**

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM
1	Francine	Leroux
2	Jules-H.	Sauvé
4	Pierre	Dupras
5	Guillaume	Ducharme
7	Sylvie	Sansoucy (CR-CHSE)
8	Danny	Rozon (CR-CHSB)
9	Kathleen	Gagné
10	Chantal	Roy (Personne ressource)

Coordonnées pour joindre la personne-ressource du comité :

Téléphone : 450 472-0013, poste 46351

Courriel : comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Information et communication

1.1. Rédaction de chroniques dans le journal l'Éveil :

- . Avril 2021 : Thème santé mentale (« GPS intérieur et qualité des services »)
- . Juillet 2021 : Quiz sur le comité des usagers dans le cahier spécial sur les nouveaux arrivants;
- . Septembre 2021 : « Votre droit à l'information est-il respecté ? ».

Chaque chronique était présentée sur une page complète.

1.2 Semaine des droits

La Semaine des droits des usagers, qui se tenait du 9 au 15 novembre, a été également soulignée par une chronique d'une page sur le thème de la Semaine : « Réaffirmons les 12 droits des usagers », avec la liste des droits, un rappel du rôle du comité des usagers et un résumé des principales réalisations du comité en 2020-2021.

De plus, la présidente du comité, Mme Francine Leroux, a donné une entrevue de quatre minutes sur le rôle du comité à la télévision communautaire des Basses-Laurentides. Cette entrevue a été rediffusée plusieurs fois.

En outre, pour souligner la Semaine, le comité a fait une demande au député de Deux-Montagnes, M. Benoit Charrette, de mentionner cet événement dans son Infolettre. M. Charrette n'a pas répondu à cette sollicitation.

1.3 Conférence

À l'occasion de l'assemblée générale, une conférence de Me Danielle Chalifoux, spécialiste sur les droits des proches-aidants, a été offerte à la population relativement à ces droits. La conférencière a présenté les trois volets du programme gouvernemental dans ce dossier, soit la loi, la politique et le plan d'action 2021-2026. Quarante personnes assistaient à la conférence, présentée le 12 décembre 2021.

1.4 Affiche

Une affiche résumant le rôle du comité a été placée durant toute l'année dans un aribus situé près de l'hôpital Saint-Eustache.

1.5 Calendrier des droits et responsabilités

3000 exemplaires du calendrier ont été distribués dans des organismes du réseau de la santé (CLSC, Service des soins à domicile, CHSLD, centre de jour), des organismes communautaires et des entreprises privées.

À noter : deux des trois illustrations que le comité devait fournir à la firme qui produit le calendrier provenaient du CHSLD de Deux-Montagnes, une installation privée conventionnée du réseau Vigi-santé. En offrant la possibilité à ce CHSLD ainsi qu'à celui des Patriotes, de Saint-Eustache, de contribuer à son calendrier des droits, le comité des usagers espérait établir des liens étroits avec les CHSLD qui ne font pas partie du réseau public, mais n'a pas réussi à atteindre son objectif, malgré plusieurs autres tentatives.

1.6 Adhésion à la TVBL

En 2021-2022, le comité est devenu membre de la Télévision communautaire des Basses-Laurentides.

1.7 Bandeau publicitaire dans le bulletin anglophone *Community Connections*

Pour se faire connaître auprès des anglophones du territoire qu'il dessert, le comité a acheté un bandeau publicitaire dans le bulletin communautaire *Community Connections*, publié tous les deux mois.

1.8 Vidéo sur les droits

De nombreux contacts ont été faits avec plusieurs comités d'usagers et CUCI des régions autres que les Laurentides pour connaître leur intérêt à acheter les droits de

diffusion de la vidéo produite par le comité en 2018. Cette vidéo présente en quatre minutes, sous forme de dessin animé, les 12 droits des usagers identifiés dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Les droits ont été achetés par deux régions, soit l'Outaouais et le Bas-Saint-Laurent.

Pour ce qui est de la diffusion de la vidéo sur les appareils disponibles dans les installations du CISSS sur le territoire ou dans la région des Laurentides, le Service des relations médias, relations publiques et la communauté nous a informés qu'il n'était pas possible de le faire pour l'instant puisque le dossier d'affichage dynamique est présentement en période d'élaboration.

1.9 Contact avec les municipalités du territoire

Les municipalités qui font partie du territoire desservi par le comité (Deux-Montagnes, Mirabel (sud), Oka, Pointe-Calumet, Saint-Joseph-du-Lac, Sainte-Marthe-sur-le-Lac) ont été contactées dans le but de faire reconnaître le comité comme organisme partenaire. Une telle reconnaissance à ce titre aurait permis au comité d'utiliser les plateformes et médias créés par les municipalités pour promouvoir son rôle et faire connaître ses activités, le cas échéant (ex. : journaux municipaux, panneaux lumineux). Cette démarche, fastidieuse, n'ayant pas été concluante, il a été décidé de l'abandonner. Seule la municipalité de Sainte-Marthe-sur-le-Lac a répondu positivement à notre requête par une lettre officielle. Il faut souligner que le refus de quelques municipalités est basé sur le statut public (et non communautaire) des comités des usagers.

1.9 Sous-comité « communications »

Le sous-comité s'est réuni une fois au cours de l'année pour réfléchir aux différents moyens qui pourraient être utilisés afin de faire connaître le comité et d'inviter la population à communiquer avec lui en cas d'insatisfaction quant aux services reçus dans le réseau de la santé et des services sociaux. Faute de temps, il n'a pas été possible d'aller plus loin dans la production de nouveaux outils.

1.10 Participation de plusieurs membres des différents comités aux webinaires offerts par le RPCU

Participation de la personne-ressource à la rencontre des personnes ressources du RPCU

2. Promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

2.1 Représentation du comité aux quatre Tables de concertation du territoire

Le comité a maintenu une participation active aux Tables de concertation du territoire dont les réunions ont toutes été tenues virtuellement en 2021-2022: Table de concertation des aînés de la MRC de Deux-Montagnes (une réunion), comité « maltraitance » pour la MRC de Deux-Montagnes (deux réunions), comité des proches aidants (cinq réunions) et comité « Aînés en action » de Mirabel (trois réunions).

2.2 Participation à une rencontre de la Coalition Santé-Laurentides

La présidente du comité a participé à une rencontre avec le groupe Coalition Santé-Laurentides, dont le but est d'inciter le gouvernement provincial à augmenter le financement alloué aux installations (notamment les hôpitaux) de la région des

Laurentides afin de répondre aux besoins de la population. Cet organisme comprend, entre autres, des élus municipaux, des professionnels de la santé et des représentants syndicaux. La rencontre tenue le 14 septembre a été suivie d'une rencontre virtuelle avec l'agent de liaison de l'organisme. Par la suite, la présidente du CU, Mme Francine Leroux, a été nommée membre du conseil d'administration de la Coalition à titre de représentante des comités des usagers de la région.

2.3 Sondage sur la perception des usagers de l'hôpital de Saint-Eustache

Le CUCI a accepté le projet présenté par le comité relativement à la perception des usagers de l'hôpital de Saint-Eustache des services qui leur sont offerts par cette installation. Une firme a été choisie et un questionnaire de sondage a été élaboré. Le sondage auprès de 1500 usagers (incluant ceux qui résident sur le territoire du comité des usagers de Thérèse-De Blainville) a débuté en février 2022.

2.4 Interventions directes auprès du CISSS

Le comité a fait deux interventions directes auprès des directions du CISSS :

- Réponse à la présidente-directrice générale qui l'avait informé d'un cas de racisme vécu dans le choix du personnel de l'établissement ;
- Courriel au directeur des services professionnels (DSP) à la suite d'une insatisfaction et des recommandations faites par une usagère qui avait signalé un temps d'attente excessif dans le bureau d'un spécialiste en orthopédie. Le DSP a répondu au comité que les médecins sont autonomes dans la gestion de leur temps.

3. Soutien aux comités de résidents

Le comité a accordé un soutien technique permanent aux comités de résidents pour leurs réunions et l'organisation de l'assemblée générale.

Il a aussi produit un guide pour la formation des nouveaux membres des comités de résidents et accompagné les deux comités dans la rédaction et l'envoi de trois Infolettres aux familles des résidents.

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Le comité a tenu trois (3) rencontres en 2021-2022, soit le 16 juin 2021, le 9 septembre 2021 et le 17 janvier 2022.

L'assemblée générale a eu lieu le 12 décembre, en présence de 40 personnes.

Formation : Afin d'être en lien avec les organismes dont il est membre et pour être à jour dans les dossiers du réseau de la santé et des services sociaux, le comité a participé aux activités suivantes :

- Consultation du Conseil pour la protection des malades sur l'état de situation après la pandémie ;
- Assemblée générale annuelle du CPM ;
- Assemblée générale annuelle du RPCU ;
- Webinaire du RPCU sur le « Nouveau règlement sur les infirmières et infirmiers praticiens spécialisés et soins à la population » ;
- Colloque du CPM sur les soins de longue durée à domicile.

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité a transmis au Commissariat les demandes des usagers qui souhaitent porter plainte.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Intégration de la nouvelle personne-ressource.
- Analyse des résultats du sondage sur la perception qu'ont les usagers de l'hôpital Saint-Eustache.
- Participation au congrès du RPCU.
- Consolidation du membership des différents comités ; élaboration de stratégies de recrutement de membre engagés et avec des compétences pertinentes.
- Formation de membres des comités sur leur rôle et les façons de l'exercer.
- Élaboration d'un plan d'action et de communication.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

ENJEUX :

- Travailler en collaboration avec le CISSS sur les améliorations à apporter issues des résultats du sondage sur les perceptions des usagers de l'hôpital Saint-Eustache.
- Travailler à l'implantation de différentes mesures du Plan d'action du ministère pour l'amélioration des conditions de vie des résidents de nos deux CHSLD.
- Travailler sur les mesures qui émergeront de l'enquête de la commissaire de la santé et des services sociaux sur les services à domicile.
- Travailler sur les mécanismes d'accès aux services de santé prévus pour les usagers adultes ambulatoires.

NOUS RECOMMANDONS QUE LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CISSS :

- Travailler à ce que des services médicaux soient offerts aux résidents des CHSLD et aux usagers des services à domicile.
- Travailler à favoriser une participation et une collaboration plus importante avec les comités des usagers et comités de résidents tel que prévu dans le cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et services sociaux dont l'intégration d'un représentant de comité d'usagers sur chacun des dossiers spécifiques en cours.
- Travailler à diminuer le déséquilibre budgétaire et d'investissement dans le bassin sud du territoire des Laurentides.
- Travailler à implanter une maison des aînés dans le bassin sud.
- Créer de nouvelles places de répit-dépannage dans le bassin sud.
- Créer un service de garde et de dépannage 7 jours/7 incluant les fêtes pour les fauteuils roulant au Bouclier. Il s'agit d'un service essentiel.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

750 heures

HEURES TRAVAILLÉES

924 heures (soit 21 heures par semaine) d'avril 2021 à la fin janvier 2022.

CONCLUSION

La survie, les activités et réalisations de l'ensemble des comités sur le territoire durant les deux dernières années démontrent une résilience et une grande force. D'où l'intérêt de poursuivre la collaboration au sens du partenariat.

DOCUMENTS JOINTS

Annexe 3A – Rapport financier des comités des usagers

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

Rapport annuel – Comité de résidents du Centre d'hébergement Saint-Eustache

Rapport annuel – Comité de résidents du Centre d'hébergement Saint-Benoît

**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 2021 AU 31 MARS 2022

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 - CU Lac-des-deux-Montagnes	NUMÉRO DE PERMIS :	
---------------------------------	--	---------------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	2 575 \$
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)	59 501 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		1 374 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		155 \$
Frais de recrutement		1 360 \$
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		(2 114) \$
Frais de déplacement, hébergement		772 \$
Frais postaux		97 \$
Allocation personne-ressource		26 650 \$
Abonnements revues et journaux		85 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		970 \$
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.)		9 041 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		827 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Production satellite	53 \$
Précisez :	Calendriers et laminage	3 445 \$
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		1 163 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		498 \$
Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	44 376 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 2022__ (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)	15 125 \$

**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^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

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 ».

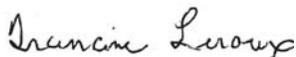
IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CISSS des Laurentides			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des usagers Lac-des-deux-Montagnes			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents : 2	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			54 926 \$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			2 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			15 125 \$

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.

Francine Leroux

Nom du président du comité des usagers :



Signature :

12 mai 2022

Date

Mario Bisson

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



Signature :

2022-05-13

Date

RAPPORT ANNUEL

**2021-2022
Comité de résidents
Centre d'hébergement de
Saint-Eustache**

TABLE DES MATIÈRES

<i>MOT DE LA PRÉSIDENTE</i>	2
<i>PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</i>	2
<i>COMPOSITION ET COORDONNÉES DES MEMBRES</i>	3
<i>BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ</i>	4
<i>TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ</i>	4
<i>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</i>	5
<i>RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE</i>	5
<i>ENJEUX ET RECOMMANDATIONS</i>	5
<i>HEURES DE BÉNÉVOLAT</i>	5
<i>HEURES TRAVAILLÉES</i>	5
<i>CONCLUSION</i>	5

MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2021-2022 a été une année significative dû au décès de ma mère, un virement de situation de vice-présidente à présidente.

Je constate que nous avons d'importants sujets qui nécessitent une amélioration, des points à travailler, mais il est certain que tous ensemble (comité de résidents, gestionnaire du CHSLD) nous allons nous assurer de l'avancement de chacun des dossiers en question.

Malgré les incon vénients en lien avec la COVID, nous avons été à l'écoute de l'extérieur de chacune des situations qui se passaient à l'intérieur du CHSLD. Nous avons également tenu nos réunions en Zoom et en présentiel lorsque cela nous était autorisé par le gouvernement.

Soyez assuré que nos efforts continus et nos pensées vont vers chaque usager (résident). de sorte que tous et chacun soient confortables et heureux dans leur milieu de vie.

Sylvie Sansoucy
Présidente

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Pour une deuxième année consécutive, la pandémie et les consignes sanitaires qui en découlaient ont empêché le comité de résidents de réaliser plusieurs projets. Parmi ceux-ci, le projet souhaité depuis plusieurs années de rencontrer les familles, peu après l'admission d'un résident, a dû être reporté une fois de plus.

Le défi de remplacer le président des 5 dernières années, M. Denis Tardif, présent très régulièrement au centre et très actif, en était un d'envergure, mais il a été relevé avec brio par Mme Sylvie Sansoucy, qui a accepté la présidence en décembre 2021 et, depuis, y consacre beaucoup d'énergie. Ayant suivi – et apprécié - la formation du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) sur le rôle et les fonctions des comités, la nouvelle présidente du comité a décidé d'en faire une priorité pour les anciens et les nouveaux membres du comité.

Certains dossiers ont retenu l'attention des membres du comité et ont été soulevés lors des réunions et transmis à la gestionnaire. Notons que l'alimentation (ex. : qualité des mets, apparence, absence de choix dans les menus, difficulté d'avoir des fruits frais et des jus santé) a dominé leurs préoccupations. Les résultats d'un bref sondage publié dans une Infolettre ont permis à certaines personnes d'obtenir des changements significatifs pour le menu de leur proche. Les soins dentaires ont aussi été questionnés, d'autant qu'une politique gouvernementale à cet égard a été mise en place en 2018, sans qu'on

en voit les effets concrets pour les résidents. Une Infolettre spéciale a été produite sur ce sujet pour informer les familles adéquatement.

La publication de trois Infolettres et la production du Guide pour la formation des nouveaux membres des comités de résidents sont d'ailleurs des réalisations majeures et originales du comité en 2021-2022 et sont dues à une collaboration étroite avec le comité des usagers.

Le comité regrette que la gestionnaire n'ait pas respecté intégralement son engagement à communiquer régulièrement avec le président du comité pour l'informer de la situation au CHSLD est espère que les liens avec elle seront plus transparents et efficaces en 2022-2023.

COMPOSITION ET COORDONNÉES DES MEMBRES **(En date du 31 mars 2022)**

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Sylvie	Sansoucy	PRÉSIDENTE
2	Patrick	Pilon	SECRÉTAIRE-TRÉSORIER
3	Eugénia	Amodéo	RÉSIDENTE ET MEMBRE
4	Ginette	Dufresne	MEMBRE
5	Lyne	Gauthier	MEMBRE
6	Richard	Gauvreau	MEMBRE
8	Ginette	Pichette	MEMBRE
9	Claude	Perreault	RÉSIDENTE ET MEMBRE
10	Lucie	Pilon	MEMBRE

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Information et communication :

- Nouvelle affiche sur les droits des résidents placés sur tous les babillards du CHSLD.
- Envoi d'un mot de bienvenue (et du signet) aux familles des nouveaux résidents à deux reprises (juillet-août-septembre 2021 et octobre-novembre-décembre 2021).
- Appel téléphonique de l'ex-président à chacune de ces familles pour faire connaître le comité.
- Production de trois Infolettres à l'intention des familles des résidents en avril, en juin et en octobre 2021, la troisième Infolettre portant spécifiquement sur la politique gouvernementale relative aux soins et à l'hygiène dentaire.

2. Promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents

- Interventions fréquentes lors des réunions sur les problèmes constatés par les proches aidants et les membres des familles : alimentation, bains, soin des ongles, services spécialisés, etc.
- Sondage sur l'alimentation dans la deuxième Infolettre.
- Participation au comité régional de suivi au sondage réalisé auprès d'une dizaine de CHSLD des Laurentides (deux rencontres du comité régional et une rencontre de cinq membres du comité avec la ressource du RPCU chargée de présenter les résultats locaux du sondage aux comités de résidents).
- Information dans la deuxième Infolettre sur les conclusions du sondage régional et liste des améliorations à apporter au Centre d'hébergement de Saint-Eustache.
- Demande à la gestionnaire du CHSLD de communiquer avec le président du comité à tous les 15 jours pour lui faire part de la situation générale dans le centre.
- Invitation aux familles à répondre à un sondage du Conseil pour la protection des malades (CPM) sur la climatisation.
- Participation du président à une consultation téléphonique du CPM sur le fonctionnement du CHSLD en temps de pandémie.
- La présidente a remplacé l'ex-membre qui représentait le comité au conseil d'administration de la Fondation du Manoir. À ce titre, elle a appuyé une demande de subvention au programme « Nouveaux horizons pour les aînés » pour le projet « Ateliers de jeux sur tablette pour améliorer les fonctions cognitives ».

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Le comité s'est réuni à six reprises soit :

- Le 17 mai 2021, le 5 juillet 2021, le 13 septembre 2021, le 15 novembre 2021, le 10 janvier 2022 et le 14 mars 2022.

L'exécutif du comité a tenu cinq rencontres soit :

- Le 15 avril 2021, le 22 juin 2021, le 16 août 2021, le 18 octobre 2021 et le 9 mai 2022.

L'assemblée générale a eu lieu le 5 décembre 2021. Une cinquantaine de personnes y étaient présentes.

De plus, l'ex-président a participé à l'assemblée générale du CPM le 2 juin 2021.

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Rien de particulier.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Formation des membres du comité ;
- Établissement de liens formels avec la gestionnaire ;
- Accueil des nouvelles familles ;
- Participation au comité « déconditionnement » ;
- Boîte à suggestion à l'entrée du CHSLD ;
- Alimentation.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Nous espérons avoir un impact significatif dans l'amélioration des conditions de vie dans notre CHSLD.

Voir à assurer un suivi auprès de la gestionnaire pour l'embellissement des lieux car depuis plus de trois années déjà une demande a été adressée afin de rénover les chambres sur plusieurs étages (rideaux, peinture, meubles).

HEURES DE BÉNÉVOLAT

250 heures

HEURES TRAVAILLÉES

Les heures de travail de la personne-ressource pour le comité de résidents sont incluses dans le rapport du comité des usagers.

CONCLUSION

Pour une plus grande efficacité, nous allons travailler en étroite collaboration avec le comité des usagers, la gestionnaire du CHSLD de même que d'autres personnes ressources.

RAPPORT ANNUEL

2021-2022
Comité de résidents
Centre d'hébergement
de Saint-Benoît

TABLE DES MATIÈRES

<i>PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....</i>	<i>2</i>
<i>COMPOSITION ET COORDONNÉES DES MEMBRES.....</i>	<i>2</i>
<i>BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ.....</i>	<i>3</i>
<i>TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ.....</i>	<i>3</i>
<i>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....</i>	<i>3</i>
<i>RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE.....</i>	<i>4</i>
<i>ENJEUX ET RECOMMANDATIONS.....</i>	<i>4</i>
<i>HEURES DE BÉNÉVOLAT.....</i>	<i>4</i>
<i>HEURES TRAVAILLÉES.....</i>	<i>4</i>

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Pour une deuxième année consécutive, la pandémie et les consignes sanitaires qui en découlaient ont considérablement nui au fonctionnement du comité de résidents. Un projet relié au cinquantième anniversaire de la ville de Mirabel, élaboré il y a deux ans, est toujours en suspens, cette municipalité n'ayant pu souligner cet événement dans le contexte.

Le comité rencontre toujours des difficultés à recruter des membres intéressés. Plusieurs démarches ont été effectuées à cette fin auprès des organismes communautaires de Mirabel sans résultat. Une assemblée générale tenue à la fin de novembre a connu un succès de participation inespéré (plus d'une vingtaine de participants), mais une seule personne s'est ajoutée aux membres déjà présents.

La publication de trois Infolettres a suscité un certain intérêt, quelques familles ayant contacté le comité des usagers pour lui exprimer des insatisfactions. Cependant, il semble que ce milieu semble difficile à mobiliser autrement que pour des dossiers très concrets. Une rencontre sur la décoration du centre, à la suite de l'annonce d'un budget spécial de la ministre Blais, a attiré une dizaine de membres de familles, dont plusieurs ont offert leur collaboration à l'embellissement de cette installation. D'ailleurs, le comité «milieu de vie» du CHSLD a tenu des rencontres en 2021-2022.

COMPOSITION ET COORDONNÉES DES MEMBRES

(En date du 31 mars 2022)

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Danny	Rozon	PRÉSIDENT
2	Pierre	Dupras	MEMBRE
3	Claude	Girard	MEMBRE
4	Adrien	Guindon	MEMBRE
5	Johanne	Naud	MEMBRE

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Information et communication :

- Production de trois Infolettres à l'intention des familles des résidents en avril, en juin et en octobre 2021, la troisième Infolettre portant spécifiquement sur la politique gouvernementale relative aux soins et à l'hygiène dentaire.
- Promotion d'un droit par mois sur le tableau de programmation des activités de loisirs.

2. Promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents

- Sondage sur l'alimentation dans la deuxième Infolettre.
- Participation au comité régional de suivi au sondage réalisé auprès d'une dizaine de CHSLD des Laurentides (un membre a participé à une rencontre du comité régional et deux membres à une rencontre virtuelle avec la ressource du RPCU chargée de présenter les résultats locaux du sondage aux comités de résidents).
- Information dans la deuxième Infolettre sur les conclusions du sondage régional et liste des améliorations à apporter au Centre d'hébergement de Saint-Benoît.
- Invitation aux familles à répondre à un sondage du Conseil pour la protection des malades (CPM) sur la climatisation.
- Participation d'un membre à une consultation téléphonique du CPM sur le fonctionnement du CHSLD en temps de pandémie.
- Participation à la consultation du CPM sur la climatisation.
- Un membre du comité est membre depuis plusieurs années de la Fondation Soleil du Centre d'accueil Saint-Benoît, mais aucune activité de financement n'a eu lieu depuis au moins deux ans.
- Participation d'un membre à une rencontre d'un comité de cogestion (avec un médecin, notamment) sur la transformation des milieux d'hébergement.

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Le comité s'est réuni une fois après la rencontre des familles sur la décoration. La gestionnaire du centre y avait invité une designer, qui a présenté aux membres son projet de murales.

L'assemblée générale a eu lieu le 28 novembre 2021. Plus d'une vingtaine de personnes y étaient présentes.

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Rien de particulier.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Participation au projet décoration (budget de la ministre Marguerite Blais)

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

À venir : travail important pour consolider le comité

HEURES DE BÉNÉVOLAT

40 heures

HEURES TRAVAILLÉES

Les heures de travail de la personne-ressource pour le comité de résidents sont incluses dans le rapport du comité des usagers.