

RAPPORT ANNUEL

2019-2020

**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>	3
<i>COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES</i>	4
<i>COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES</i>	5
<i>BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ</i>	6
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.....	8
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 DÉMARCHE QU'IL ENTRE PREND LORSQU'IL DÉSIRE DE PORTER PLAINTÉ.....	10
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 FONCTION...11	11
<i>TENUE DES ENCONTRES</i>	11
<i>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)</i>	13
<i>RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE</i>	13
<i>ENJEUX ET RECOMMANDATIONS</i>	14
<i>HEURES DE BÉNÉVOLAT</i>	14
<i>HEURES TRAVAILLÉES</i>	15
<i>CONCLUSION</i>	15
<i>DOCUMENTS JOINTS</i>	

MOT DE LA PRÉSIDENTE

D'abord, je tiens à remercier chaleureusement toutes celles et ceux qui se sont investis cette année soit au sein de nos deux comités de résidents ou du comité des usagers et ce, autant dans la durée que pour une période plus courte.

L'année 2019-2020, faute d'être flamboyante, fut tout de même marquée par plusieurs réalisations novatrices ou significatives à travers la réalisation de nos mandats réguliers.

Ainsi, nous avons respecté notre engagement de refaire un sondage d'évaluation de la satisfaction de la clientèle des services à domicile en ciblant le service qui avait un côté inacceptable lors d'un premier sondage en 2016. Nous avons retardé la diffusion des résultats à cause de changements administratifs au sein du service. Par la suite, le début de la pandémie a occupé tout l'espace, reportant cette diffusion.

Nous avons amorcé une démarche conjointe et très prometteuse avec une direction du CISSS et leur représentante du secteur communautaire concernant le développement d'un modèle de partenariat qui fut aussi interrompue par le début de la pandémie.

Nous avons continué de participer au projet pancanadien « Un pont vers la maison » visant à établir une coordination des services à la sortie de l'hôpital d'un patient. Cette expérience pilote s'est déroulée dans des unités de médecine de notre Centre hospitalier à Saint-Eustache.

Quelques petites lignes mais qui parlent d'axes majeurs dans le soutien et la défense des droits des usagers.

Nous comptons aussi quelques bons coups tels l'intégration d'un membre impliqué dans le milieu communautaire au sein du comité. Malheureusement celui-ci a dû quitter. L'intégration d'une personne anglophone très dynamique et également impliquée dans le secteur communautaire anglophone.

Selon nos habitudes le comité a investi financièrement et en temps accordé de la personne-ressource afin d'épauler nos deux comités de résidents. L'un de ces comités, celui du CHSLD Saint-Eustache ayant été très actif sous le leadership d'un président largement impliqué et l'autre, celui du CHSLD de Saint-Benoit arrivant plus difficilement à se consolider, a bénéficié d'un investissement important du comité des usagers via la personne-ressource afin d'y arriver.

L'année s'est terminée avec le début de la pandémie de la Covid laissant présager tout ce que nous connaissons maintenant qui allait suivre. Et ce, dans un contexte où les différents comités des Laurentides étaient laissés à eux-mêmes puisque les activités du CUCI étaient suspendues.

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Conformément à son mandat et à la décision prise il y a quelques années, de nouveau, pour l'année 2019-2020, la priorité du comité était de répondre adéquatement aux usagers qui expriment une insatisfaction relativement aux services reçus.

Le comité voulait également respecter l'engagement qu'il avait pris en 2016 de réaliser un nouveau sondage sur les soins à domicile. Le sondage a été fait sous un seul angle, celui des soins offerts par les auxiliaires, ce sujet ayant été évalué comme étant très insatisfaisant par les bénéficiaires il y a trois ans. Les résultats du sondage effectué par une firme ont été remis au comité.

Convaincu que l'amélioration de la qualité des services aux usagers repose en bonne partie sur un réel partenariat du comité avec les directions du CISSS, le comité a participé à deux rencontres sur le dossier avec la directrice-adjointe SAPA pour les services à domicile et une organisatrice communautaire de l'établissement. Il s'agit toutefois d'un dossier à la fois complexe et sensible. Pour le moment, on peut parler d'approches entre les deux entités concernées, le CU et le CISSS.

La formation des membres du CU et des CR, le partenariat du CU avec les organismes du milieu et la visibilité du comité dans la communauté ont été assurés. Le CU est devenu membre du Conseil pour la protection des malades (CPM), ce qui lui a permis de participer au colloque annuel de l'organisme et de bénéficier d'une formation pertinente sur le rôle des CU et des CR. Par ailleurs, le comité est également devenu membre du comité « Aînés en action » de Mirabel, dans l'espoir de mieux connaître les intervenants du secteur sud de ce secteur, qui fait partie de notre territoire, mais qui s'identifie autant à la MRC de Rivière-du-Nord (Saint-Jérôme) qu'à celle de Deux-Montagnes (Saint-Eustache).

À l'instar de ce qui se vit ailleurs, le recrutement de membres au CU et au CR du CHSB est toujours en cours. On sait, en effet, que le défi de recruter des personnes qui ont un minimum de connaissances dans le domaine de la santé et des services sociaux, qui comprennent bien le rôle des comités et qui sont intéressés à s'y investir est quasi permanent, en raison des exigences de cette forme d'engagement bénévole.

Certains dossiers (utilisation des capsules d'information, accueil des personnes avec un handicap physique à l'hôpital, etc.) avaient également été définis comme prioritaires mais n'ont pas été traités.

Finalement, le comité accordant toujours une grande importance à son rôle d'information des usagers sur leurs droits, il n'a négligé aucune occasion de

se faire connaître et a poursuivi sa réflexion et ses travaux sur les moyens de communication à mettre en œuvre.

Composition et portrait des membres

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Francine	Leroux	PRÉSIDENTE
2	Jules-H.	Sauvé	VICE-PRÉSIDENT
3	Martin	Lanteigne (démissionnaire)	VICE-PRÉSIDENT
4	Pierre	Dupras	SECRÉTAIRE
5	Denis	Tardif (CR-CHSE)	TRÉSORIER
6	Véronique	Champagne	MEMBRE
7	Jacqueline	Dionne	MEMBRE
8	Kathleen	Gagné	MEMBRE
9	Danny	Rozon (CR – CHSB)	MEMBRE

COORDONNÉES 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 mandat du comité des usagers relatif à l'information et à la communication se déploie en plusieurs activités, productions ou travaux de réflexion :

1.1 SIGNETS

- Dépôt de signets au CLSC (40)
- Dépôt de signets à la résidence Saint-Louis de Saint-Eustache (25)
- Dépôt de signets à la Maison du citoyen de Saint-Eustache (25)
- Dépôt de signets au Centre jeunesse de Deux-Montagnes (25)
- Dépôt de signets à la clinique externe psychiatrique jeunes (25) et adultes (25)
- Dépôt de signets dans un salon de coiffure de Mirabel (15)
- Dépôt de signets au IGA de Deux-Montagnes (20)
- Dépôt de signets (anglais) au centre 4 Korners (100)

Note : ces signets ont été produits par la firme Cercle conseil et offerts gracieusement au comité des usagers pour répondre à une demande des usagers anglophones

- Dépôt de signets à la résidence « L'Artisan » (25)
- Dépôt de signets à la résidence « Chartwell » (15)
- Distribution de signets à l'AGA du groupe Emmaüs (25)
- Distribution de signets à l'AGA de 4 Korners (10)
- Remise de signets à l'Appui-Laurentides (15)

1.2 RENCONTRES DE GROUPES (« CAUSERIES »)

- Rencontre à la résidence « Les cours du moulin » (30 avril) (35 participants)
- Rencontre à la résidence « L'Artisan » (20 juin) (12 participants)
- Rencontre à la résidence « Chartwell » (12 juillet) (15 participants)

Des approches ont été faites auprès de la résidence « Sélection » de Deux-Montagnes, de la « Petite maison de Pointe-Calumet », de l'Office municipal d'habitation, de « La Mouvance » et du CHSLD privé-conventionné de Deux-Montagnes, mais les rencontres n'ont pu avoir lieu.

1.3 STANDS

- À l'hôpital Saint-Eustache dans le cadre de la Semaine des droits (26 septembre). Rencontre d'une trentaine de personnes et distribution du signet à une quarantaine d'autres.
- Au Salon des intervenants organisé par la Table de concertation des aînés de la MRC de Deux-Montagnes et du Sud de Mirabel, tenu à Sainte-Marthe-sur-le-Lac (22 octobre). Le salon a accueilli 80 personnes.
- À la Journée des proches aidants organisée par le comité « Proches aidants » du territoire, le 3 novembre.

1.4 CALENDRIER DES DROITS ET RESPONSABILITÉS

Distribution de 3000 calendriers régional (produit par plusieurs comités des usagers des Laurentides) au CHSLD, CLSC, à l'Hôpital de Saint-Eustache, au centre de jour, aux organismes communautaires du territoire ainsi qu'aux résidents de Saint-Placide et de Saint-Eustache, à l'occasion des cliniques de vaccination anti grippale.

1.5 SEMAINE DES DROITS

- Rédaction d'un communiqué de presse et envoi aux médias du territoire;
- Publicité d'une page dans le journal l'Éveil : droits des usagers, activités de la Semaine dans le milieu, coordonnées du comité.
- Organisation, en collaboration avec le comité de résidents du centre d'hébergement de Saint-Eustache, d'une conférence (Dr. Patrick Vinay, sur les possibilités offertes aux personnes en fin de vie : soins palliatifs vs l'aide médicale à mourir). La conférence a également été publicisée dans les bulletins d'information de la TCRAL et de l'AQDR (46 participants).
- Production d'un napperon : rôle et coordonnées du comité des usagers, droits des usagers. Production de 2 500 exemplaires. Diffusion de 2 200 à la cafétéria de l'hôpital Saint-Eustache à l'intention des visiteurs et dans les chambres des patients.

1.6 AUTRES PUBLICITÉS (JOURNAL L'ÉVEIL)

- Un quart de page pour annoncer l'AGA de juin 2019, avec la conférencière Johanne Ravenda, sur le thème de la bienveillance.
- Une demi-page pour transmettre des vœux aux usagers du territoire à l'occasion de l'arrivée de l'année 2020.

1.7 CAPSULES D'INFORMATION SUR LES 12 DROITS DES USAGERS (ÉTAT DE SITUATION)

Des démarches ont été entreprises auprès de la firme qui a produit les capsules il y a trois ans – production qui, il faut le rappeler, a permis au comité de mériter un prix d'excellence du RPCU - en vue de connaître les possibilités de les utiliser sur

d'autres plateformes de communication (ex. : paraposts et affiches). Le dossier est en cours.

Les capsules sont diffusées sur les écrans en circuit fermé dans certaines installations de notre territoire (hôpital Saint-Eustache et CLSC notamment), en plus d'être accessibles sur notre site WEB.

Elles ont également été présentées aux quelque 100 participants du colloque sur l'âgisme organisé le 10 mars par le comité des usagers de Thérèse-De Blainville.

1.8 FORMATION D'UN SOUS-COMITÉ « COMMUNICATION »

Un sous-comité du comité des usagers composé de trois personnes a été formé dans le but de réfléchir aux outils de communication à mettre en place pour faire connaître le comité et les droits des usagers. Le sous-comité s'est réuni à deux reprises. Plusieurs possibilités ont été envisagées à court et à moyen terme. Le sous-comité a priorisé la production de paraposts et d'affiches à placer en permanence à des endroits stratégiques (ex. : centre de prélèvement de Saint-Eustache, urgence de l'hôpital). Le comité des usagers a accepté cette proposition.

1.9 PRODUCTION D'UN PARAPOST

Le Service des communications du CISSS s'étant engagé à accompagner le comité dans ses démarches, il lui a offert les services d'une graphiste et un projet de parapost lui a été soumis. Le dossier est en cours.

1.10 RELATIONS PUBLIQUES

. Un membre du comité a participé au souper des bénévoles organisé par le CISSS.

. Une rencontre était prévue avec la directrice de la Fondation de l'hôpital, mais elle a été reportée.

1.11 COMMUNICATIONS INTERNES

Toutes les activités publiques sont annoncées dans l'Intranet du CISSS.

2. (a) PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

Le comité est membre de la Table de concertation des Aînés de la MRC Deux-Montagnes (Mirabel en fait partie, même si le nom officiel de la Table ne le mentionne pas) dont la mission est d'améliorer la qualité de vie des aînés. Une quinzaine d'organismes communautaires (auxquels se sont joints cette année des résidences privées pour aînés et le bureau de comté du député fédéral) y

échantent de l'information sur leurs activités respectives et organisent des activités en commun qui visent notamment à faire connaître la Table et les services offerts aux aînés. En 2019-2020, la Table a organisé pour la première fois un Salon des intervenants à l'intention de la population, auquel le CU a participé. Le comité a délégué un représentant à trois réunions de la Table cette année.

Le comité est également membre de deux sous-comités issus de cette Table, soit le comité « Abus aînés » et le comité « Proches aidants » :

- Le CU a participé à une réunion du sous-comité « Abus aînés » où les organismes partagent de l'information sur leurs réalisations. En bref, la mission du sous-comité est de prévenir la maltraitance et de promouvoir la bientraitance.
- Le comité des usagers a été représenté aux quatre réunions du sous-comité « Proches aidants » tenues cette année et y a joué un rôle actif. Le sous-comité a de nouveau organisé une activité spéciale pour souligner la Semaine des proches aidants qui a toujours lieu au début de novembre. En 2019, le dimanche 3 novembre, une cinquantaine de personnes ont pu entendre Me Danielle Chalifoux, reconnue comme l'une des meilleures spécialistes des questions juridiques qui touchent les droits des proches aidants au Québec. De plus, le projet d'un répertoire des organismes qui donnent du soutien aux proches aidants a été élaboré au cours de l'année et devrait être finalisé au début de la prochaine année.

Ayant pris part à deux réunions du comité « Aînés en action – Mirabel » (en novembre et en février), la représentante du CU a pu constater son importance sur le territoire de Mirabel. Issu de la Table de concertation mirabelloise (qui comporte plusieurs volets : Jeunesse, Sécurité alimentaire, Pauvreté-logement-itinérance, Persévérance scolaire) le comité « Aînés en action – Mirabel » est principalement composé de représentants d'organismes préoccupés de la qualité de la vie quotidienne des aînés. Les sujets discutés sont donc très concrets : cuisines collectives, repas communautaires, Maison des aînés, magasin communautaire...Des liens étroits sont établis avec la municipalité et les projets sont nombreux.

Il faut souligner que la participation du comité des usagers à ces Tables et comités permet au CU de se faire connaître des organismes communautaires du milieu, de recevoir des informations qu'il serait difficile d'obtenir autrement, d'être partie prenante des projets et des activités réalisées pour les aînés et d'obtenir la collaboration des organismes pour transmettre des messages (ex. : invitation à des activités).

2.(b) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS

Le comité ayant décidé, en 2019-2020, de réaliser un nouveau sondage sur le degré de satisfaction des usagers des soins à domicile, plus particulièrement en ce qui a trait à la qualité des soins donnés par des auxiliaires et à l'organisation du service à cet égard (ex. : plan d'intervention, correspondance entre les besoins des bénéficiaires et les soins dispensés), plusieurs rencontres ont eu lieu avec la responsable de la firme choisie. Les rencontres visaient au départ à préciser la demande du comité et à élaborer un questionnaire approprié. Le sondage a été réalisé à l'été 2019, auprès de 300 bénéficiaires des services.

D'autres rencontres ont eu lieu par la suite pour connaître les résultats obtenus, discuter du rapport produit par la firme et formuler des recommandations. Le rapport final a été remis au comité en janvier 2020, mais la stratégie de diffusion des résultats n'a pas encore été définie.

3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS ET INDIVIDUELS DES USAGERS

La défense des droits et des intérêts collectifs des usagers s'est faite par l'intermédiaire de deux dossiers, celui des soins à domicile et le dossier « Un pont vers la maison ».

- Soins à domicile : comme indiqué plus haut, le CU a maintenu sa participation au comité conjoint avec le SAD du CISSS. Deux rencontres ont eu lieu.
- « Un pont vers la maison » : Après une rencontre entre la présidente du CU et la responsable du dossier au CISSS, pour convenir des modalités de leur collaboration, un membre du comité a accepté de s'impliquer dans la démarche et a participé à trois (3) réunions. Le projet – dont l'envergure est pancanadienne -- , qui visait l'amélioration de la transition vers la maison pour les usagers qui reçoivent leur congé d'une unité de médecine, se terminait le 31 mars. La responsable du dossier au CISSS a rencontré le comité à sa réunion du 13 février pour lui faire part des moyens qui ont été déployés pour atteindre les buts fixés, soit un aide-mémoire et un accompagnement plus étroit des usagers et de leurs proches. Un financement a été demandé au CISSS pour permettre la continuité du projet.

4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DEMANDE QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER UNE PLAINTÉ

Sur le plan individuel, la personne-ressource a reçu quelque 90 demandes d'usagers au cours de l'année. La majorité des demandes (une trentaine) concernaient l'hôpital de Saint-Eustache, une dizaine provenait du comité de résidents du CHSE, sept touchaient les services à domicile et trois, les ressources

intermédiaires. La personne-ressource a transmis à la commissaire les plaintes soumises comme telles par des usagers et a assuré le suivi nécessaire.

Parmi ces demandes, huit plaintes ont été référées :

Cinq d'elles concernaient les soins à l'hôpital Saint-Eustache (conséquences néfastes de soins insuffisants ; mauvais suivi ; abus de pouvoir de la part d'une employée en soutien administratif ; erreurs médicales ; horaire de rendez-vous avec un médecin spécialiste irréaliste et irrespectueux des usagers).

La plainte relative aux conséquences de soins insuffisants est toujours en cours. Considérant que la réponse donnée par la commissaire était insuffisante, l'utilisateur a décidé de faire une plainte à l'endroit du corps médical.

Une plainte a été formulée relativement aux soins à domicile dans une résidence privée.

Deux plaintes touchaient le centre d'hébergement de Saint-Eustache (une faite par le comité des usagers au nom du comité de résidents en raison des effets perturbateurs du comportement d'une résidente et la deuxième ayant trait au manque de clarté des règles relatives à l'isolement des résidents lors d'un épisode de gastroentérite).

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

Un soutien très étroit a été donné toute l'année au comité de résidents de Saint-Eustache. Le local du comité des usagers étant situé au CHSLD de cette ville, les contacts étaient faciles entre les membres du CR (dont le président, qui était très présent au centre) et la personne-ressource du CU. Des informations sur la situation au centre (et particulièrement sur les problèmes constatés) étaient donc transmises au moins une fois par semaine à la personne-ressource, ce qui donnait lieu à des discussions et des réflexions sur les projets à envisager. Les réunions de l'exécutif du comité et du comité étaient préparées conjointement avec le président et la personne-ressource a rédigé tous les compte rendus de ces réunions et assuré les suivis. Sur le plan financier, les dépenses du comité étaient intégrées à celles du comité des usagers.

Le soutien au comité de résidents de Saint-Benoît a été moins dense, la réalité et les besoins de celui-ci étant différents. Mais la disponibilité était la même et la réponse aurait été identique dans une autre situation.

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Le comité a tenu une AGA le 9 juin 2019, activité au cours de laquelle il a recruté un nouveau membre (qui a démissionné depuis). L'AGA était précédée d'une conférence sur la bientraitance, présentée également aux participants à l'AGA du comité de résidents du CHSE, qui se tenait en même temps.

Le comité a eu quatre rencontres en 2019-2020 (22 août 2019, 7 novembre 2019, 12 décembre 2019 et 13 février 2020) Une cinquième réunion était prévue pour le 19 mars, mais a été annulée en raison des consignes gouvernementales liées à la pandémie du coronavirus.

Implication au CUCI : il faut mentionner que la présidente du CU a assumé la présidence du CUCI en 2019-2020 et que deux autres représentantes du comité ont participé à l'assemblée générale tenue le 16 septembre à Saint-Jérôme.

ACTIVITÉS DE FORMATION

Pour favoriser l'amélioration des connaissances et des compétences de ses membres, le comité a soutenu leur participation à des activités de formation, des congrès ou des colloques :

- Colloque Le Point en santé, en avril, à Lévis (une personne);
- Colloque du Conseil pour la protection des malades, le 20 septembre, à Longueuil (deux personnes);
- Colloque de la Société Alzheimer des Laurentides, le 28 septembre (deux membres);
- Congrès du RPCU les 16-17 et 18 octobre 2019, à Rivière-du-Loup (deux personnes);
- Journée de l'AQDR sur les droits des retraités, le 29 octobre 2019 (un membre);
- Journée sur l'âgisme organisée par le comité des usagers de Thérèse-De Blainville, le 10 mars 2020 (une personne).

AUTRES ACTIVITÉS

- Rencontre avec le président du comité des usagers de Laval au printemps 2019 (discussion sur le questionnaire du sondage);
- Participation à l'AGA du comité des usagers de Laval (2 mai) et à celle de 4 Korners (13 juin);
- Participation au lancement des résultats du sondage de satisfaction fait par le CU de Laval auprès des usagers sur les soins et services à domicile, le 22 septembre;
- Rencontre avec Mme Rosemonde Landry, dans le cadre de la tournée régionale de la PDG du CISSS dans les CHSLD (11 février);
- Organisation d'un atelier de formation du Conseil pour la protection des malades (CPM) intitulée « Comment militer au sein d'un comité d'usagers ou de résidents » à l'intention des membres du comité des usagers et des

- comités de résidents (huit personnes, représentant le CU et les deux CR, y ont participé.
- Présence aux rencontres d'évaluation qui ont suivi les visites ministérielles dans les deux CHSLD.

Un projet de conférence régionale de M. Philippe Voyer - professeur à l'Université Laval et consultant sur le dossier des modèles alternatifs de résidences pour aînés - a été initié mais n'a pu être finalisé. Cette conférence aurait été organisée en collaboration avec le comité de résidents de Saint-Eustache, à l'intention des comités de résidents de la région des Laurentides.

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Pas de liens particuliers à part la transmission des plaintes reçues des usagers et le suivi apporté à chacun des cas.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Si les conditions le permettent :

COMMUNICATIONS

- Organisation de rencontres d'information dans les CHSLD privés conventionnés et les résidences privées du territoire qui accueillent un nombre important de personnes âgées.
- Organisation de rencontres d'information pour la population desservie par des organismes communautaires.
- Tenue de stands dans les pharmacies du territoire.
- Tenue de deux (2) stands d'information à l'hôpital de Saint-Eustache, soit une fois à l'automne (dans le cadre de la Semaine des droits), une fois au début de l'année 2021.
- Production de paraposts pour le CLSC et le centre de prélèvements de Saint-Eustache.
- Production d'affiches pour l'hôpital Saint-Eustache.
- Mise à jour de la diffusion des capsules sur les droits sur les écrans en circuit fermé dans les installations du territoire.
- Production de napperons pour les patients et les visiteurs de l'hôpital Saint-Eustache.
- Production d'une Infolettre.

-
- Organisation d'une conférence (virtuelle) sur les droits des proches aidants.
 - Rédaction de chroniques dans le journal local.

ÉVALUATION

- Diffusion des résultats du sondage sur les soins à domicile et suivi du dossier.
- Réflexion sur la possibilité de réaliser un sondage sur certains services de l'hôpital Saint-Eustache.

PROMOTION DE L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

- Continuité de l'implication du comité aux Tables de concertation du territoire.
- Contacts avec les deux CHSLD privés conventionnés du territoire, les résidences intermédiaires, les résidences privées qui reçoivent un nombre important d'aînés.
- Organisation d'un colloque sur la santé de la population (état de la situation et effets de l'évolution des réformes) sur le territoire de la MRC de Deux-Montagnes.
- Tenue de réunions dans les municipalités du territoire (avec invitation à la population à une partie de la réunion).
- Établissement d'un mode de collaboration avec le Commissariat aux plaintes et le CAAP.
- Reprise du dossier de l'accueil des personnes handicapées à l'hôpital Saint-Eustache.
- Suivi du dossier « Un pont vers la maison ».

DÉFENSE DES DROITS COLLECTIFS ET INDIVIDUELS DES USAGERS

- Poursuite de la réflexion sur la mise en place d'un réel partenariat entre le CU et le CISSS.
- Démarches pour l'établissement de liens avec la Direction de la qualité du CISSS.
- Analyse des demandes et des insatisfactions exprimées par des usagers.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

- Le recrutement de nouveaux membres compétents et engagés au comité.
- L'avancement du dossier partenariat avec les instances du CISSS.

Recommandations :

- Que le CUCI réalise une campagne régionale d'information pour favoriser le recrutement de membres dans les comités des usagers et de résidents.
- Que le CISSS fasse la promotion du dossier partenariat auprès de ses directions.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

300 heures

HEURES TRAVAILLÉES

1000 heures (incluant le soutien aux comités de résidents)

CONCLUSION

Les projets du comité des usagers pour l'année 2020-2021 sont nombreux et stimulants.

Cependant, plusieurs questions se posent sur leur réalisme en temps de pandémie. Pourrons-nous tenir une assemblée générale au début de l'automne afin de les présenter à la population ? Sera-t-il possible de déposer des signets, des calendriers, des napperons, etc. dans les installations du réseau de la santé et des services sociaux alors que tout document écrit y est formellement proscrit depuis la mi-mars ? Serons-nous accueillis dans les résidences où nous devons rencontrer des aînés pour leur faire connaître leurs droits ?

Il faut souhaiter obtenir des réponses encourageantes à la mi-août, pour avoir le temps de réaliser les activités que nous inscrirons dans notre plan d'action avec l'enthousiasme qui nous guide. Dans le cas contraire, nous ne baisserons pas les bras et trouverons les moyens, les outils et les plateformes qui nous permettront de respecter notre mandat. Car peu importe le contexte, nous devons être présents pour tous les usagers qui dépendent de nous pour être informés sur leurs droits, représentés et défendus quand la situation l'impose.

DOCUMENTS JOINTS

Rapport financier.

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 2019_AU 31 MARS 2020

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)	
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		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		438 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		195 \$
Colloques, congrès, conférences		2 239 \$
Frais de déplacement, hébergement		8 737 \$
Frais postaux		604 \$
Allocation personne-ressource		27 300 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		845 \$
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.)		2 483 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Calendriers	3 297 \$
Précisez :	Publicité divers	947 \$
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		200 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Roulettes	35 \$
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		8 984 \$
Autres (précisez) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

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

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		528 \$
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	56 832 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 2020 (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)	94 \$

**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 2019 AU 31 MARS 2020

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 : <u>CISSS des Laurentides</u>		
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <u>CU Lac-des-deux-Montagnes</u>		
<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 : <u>2</u>
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.		<u>54 926 \$</u>
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.		<u>2 000 \$</u>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.		<u>94 \$</u>

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.

FRANLINE LEROUX
Nom du président du comité des usagers :

Francine Leroux
Signature :

2020-05-08

Date

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

Mario Bisson
Signature :

2020-06-04

Date

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides

Québec 

RAPPORT ANNUEL

2019-2020

**Comité de résidents
Centre d'hébergement
Saint-Benoît**

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	2
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....	2
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.....	6
TENUE DES RENCONTRES.....	6
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)...	7
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE.....	7
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	7
HEURES DE BÉNÉVOLAT	8
HEURES TRAVAILLÉES	8
CONCLUSION.....	9
DOCUMENTS JOINTS	

MOT DU (DE LA) PRÉSIDENT(E)

Nil

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

La priorité du comité de résidents du CHSLD de Saint-Benoît en 2019-2020 était de trouver de nouveaux membres prêts à s'engager et à contribuer de façon dynamique à son fonctionnement. Comme, à notre connaissance, le comité n'a jamais élu d'exécutif, l'objectif recherché était en même temps de réussir à en former un pour que le président – en fonction depuis quelques années – soit appuyé dans l'identification et la réalisation de projets qui s'inscrivent dans le mandat du comité.

Cette priorité ne s'est pas concrétisée. Comme il y a eu adhésion d'un nouveau membre, mais qu'à l'instar des anciens, il ne souhaitait pas prendre un poste à la vice-présidence, au secrétariat ou à la trésorerie, il n'a pas été possible de donner suite à un besoin exprimé à maintes reprises par le comité des usagers et auquel il demeure urgent de répondre.

Parmi les réalisations du comité, il faut mentionner les suivantes :

- ∞ Participation de quelques membres à des activités de formation (voir plus loin).
- ∞ Élaboration d'un projet de mise en valeur du CHSLD par l'organisation de plusieurs activités qui feraient connaître à la population du milieu son histoire, son rôle, ses intervenants. Conçu à la fin de l'année par l'un des membres du comité, ce projet original et audacieux sera repris si le contexte le permet, l'arrivée de la pandémie et ce qui en découle ayant interrompu un élan qui s'annonçait prometteur.
- ∞ Réflexion sur de nouvelles règles de fonctionnement, basées sur celles qui sont proposées par le CUCI. Le document final devra être adopté à la prochaine réunion.

Il faut aussi souligner l'ouverture de la chef d'unité qui a présenté au comité les résultats du sondage réalisé par le CISSS à l'automne 2019 et l'a invité à contribuer au choix de dossiers qui feront partie du plan d'action du centre en 2020-2021. Une représentante du comité a pris part à la réunion du comité « milieu de vie » ayant eu lieu à cette fin peu de temps avant le confinement, les discussions et les résultats

qu'ils ont donnés ne sont pas connus. Mais la démarche de la chef d'unité est un pas vers la concrétisation d'un réel partenariat entre l'établissement et les usagers.

Par ailleurs, comme le comité des usagers n'a pas de local au CHSLD, la personne-ressource a été autorisée à y être présente à quelques reprises pour rencontrer des membres de famille et des visiteurs en vue de connaître leurs insatisfactions, le cas échéant, et de leur rappeler les droits des résidents. L'expérience a été tentée entre septembre et décembre 2019 et a permis de constater la qualité des soins et des services offerts par ce centre.

PARTICIPATION À DES ACTIVITÉS DE FORMATION OU AUTRES RENCONTRES

∞ AGA DU CUCI, à Saint-Jérôme, en septembre 2019 (un membre) ;

∞ Formation du Conseil pour la protection des malades sur le rôle des comités des usagers et de résidents (quatre membres et une observatrice, membre de famille) ;

∞ Visite ministérielle au CHSB (deux participants pour la rencontre avec le représentant ministériel lors de la visite et le président pour la rencontre avec l'équipe ministérielle après la visite).

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>NUMÉRO</i>	<i>PRÉNOM</i>	<i>NOM</i>	<i>RÔLE</i>
1	Danny	Rozon	PRÉSIDENT
2			VICE-PRÉSIDENT
3			SECRÉTAIRE
4			TRÉSORIER
5	Pierre	Dupras	MEMBRE
6	Adrien	Guindon	MEMBRE
7	Claude	Girard	MEMBRE
8	Jeannette	Pilon	MEMBRE
9	Gisèle	Therrien	MEMBRE

COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENT	Danny Rozon	450 258-0886	Dannyrozon84@gmail.com	CHSLD de Saint-Benoît, ch. 606 9100, rue Dumouchel Mirabel Saint-Eustache (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.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

- ∞ Maintien, à l'entrée du CHSB, de l'affiche qui a été produite il y a deux ans sur les droits des résidents.
- ∞ Production d'un signet qui indique les étapes à suivre en cas d'insatisfaction; le signet est placé dans la pochette d'accueil remise aux familles des nouveaux résidents.
- ∞ Appui à la démarche du club Kiwanis de Saint-Eustache de distribution d'un calendrier sur les droits des usagers dans les chambres de tous les résidents et participation à l'activité organisée par le club pour annoncer la sortie du calendrier.
- ∞ Rencontre des nouveaux résidents par le président.

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

Un membre du comité est également membre du conseil d'administration de la Fondation du CHSLD, la Fondation Soleil, qui a pour but d'améliorer le bien-être et la qualité de vie de la clientèle du centre. Les dons et l'argent recueillis servent à augmenter le confort et à développer de nouveaux services. Certes, il s'agit là d'une façon indirecte de promouvoir l'amélioration des conditions de vie des résidents, mais elle n'est pas négligeable, la Fondation – qui existe depuis 1984 - ayant beaucoup de crédibilité dans le milieu.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers

Rien à signaler.

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Deux réunions en 2019-2020 (5 et 12 mars 2020).

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Rien à signaler.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- ∞ Réalisation du projet sur l'histoire du CHSLD en collaboration avec la municipalité de Mirabel, le comité « Aînés en action » (qui fait partie de la Table de concertation mirabelloise), la Fondation Soleil, la Société d'histoire de Mirabel et d'autres partenaires à identifier.
- ∞ Accueil des familles des nouveaux résidents, en vue, notamment, de recruter des membres au comité.
- ∞ Envoi du signet aux membres des familles des nouveaux résidents.
- ∞ Organisation de conférences pour les résidents et leurs familles.
- ∞ Suivi des résultats du sondage du CISSS en 2019-2020 et du plan d'action élaboré avec la collaboration du comité de résidents.
- ∞ Analyse des résultats du sondage du CISSS qui sera réalisé à l'automne 2020.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

- ∞ Pour améliorer la qualité des conditions de vie des résidents, il est recommandé de désigner un-e intervenant-e accompagnateur pour chacun des résidents-es dès leur arrivée au centre, pour la production du plan d'intervention ainsi que dans toutes les étapes de sa réalisation et ce, jusqu'au départ des résidents du CHSLD. Il faudrait idéalement le faire pour tous les résidents qui vivent au centre depuis plusieurs mois et même depuis

plusieurs années. Cette recommandation faisait partie des engagements pris par les PDG des CISSS à la suite du Forum sur les bonnes pratiques en CHSLD organisé par le ministre de la Santé et des services sociaux en 2016, mais n'a jamais eu de suite.

∞ Conséquemment aux observations faites durant la pandémie à la suite des nombreux décès dans les CHSLD, il apparaît souhaitable que le comité fasse partie des solutions qui seront envisagées après la pandémie. Une amélioration réelle de la situation des CHSLD est un enjeu sérieux et elle implique nécessairement le point de vue des comités de résidents.

∞ Considérant la vitalité du comité « milieu de vie » et son importance significative au CHSLD vs la difficulté de recruter des membres actifs au comité de résidents, une réflexion sur le partage des responsabilités de l'un et de l'autre s'impose.

∞ Compte tenu de la pertinence d'une présence plus soutenue de la personne-ressource au CHSLD, il apparaît important d'identifier un local où elle pourra accueillir convenablement les résidents et les familles qui le souhaitent.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

100

HEURES TRAVAILLÉES

100

CONCLUSION

Depuis ses débuts, le CHSLD de Saint-Benoît jouit d'une excellente réputation, confirmée au fil des années par les témoignages de plusieurs membres de familles qui y ont hébergé l'un de leurs proches.

Cependant, bien que le comité « milieu de vie » fonctionne bien et que ses membres se préoccupent de dossiers qui intéressent également un comité de résidents, par la Loi sur les services de santé et les services sociaux, celui-ci a des mandats qui lui sont spécifiques. En raison de ces mandats, il doit aller au-delà des discussions autour de l'alimentation, de la propreté dans les chambres et des activités organisées la fin de semaine (à titre d'exemples), si pertinentes soient-elles. Un comité de résidents doit nécessairement occuper une place significative dans tout centre d'hébergement. Les résidents et leurs familles doivent connaître son existence et son rôle et le reconnaître comme gardien de leurs droits.

La mise en place d'un comité de résidents dont les membres partagent une même compréhension de leur mission et agissent dans ce sens est un défi qui se pose à nouveau pour le CHSLD de Saint-Benoît à la fin de l'année 2019-2020.

Il faut espérer qu'il soit possible de le relever en 2020-2021, malgré les difficultés posées par les conséquences de la pandémie. Le projet d'une activité initiée par le comité et qui implique plusieurs organismes faisant partie de la communauté de Mirabel est très prometteur à cet égard.

DOCUMENTS JOINTS

Aucun document joint.

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

Québec 

RAPPORT ANNUEL

2019-2020

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

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	2
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	3
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.....	7
2. (B) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS.....	9
TENUE DES RENCONTRES	9
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)	9
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE.....	10
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	11
HEURES DE BÉNÉVOLAT	12
HEURES TRAVAILLÉES	12
CONCLUSION.....	13
DOCUMENTS JOINTS	

MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2019-2020 a permis au comité de voir des changements importants survenir au niveau de la direction du CHSE, soit le départ d'un chef d'unité et l'arrivée de deux nouvelles. Ces changements ont permis au comité de noter de réelles modifications sur le plan des relations et des communications.

Considérant la situation actuelle, même si le comité avait délégué un membre auprès de l'équipe devant mettre en place une nouvelle organisation du travail (le projet SCOTI), celui-ci n'a pu être mis en place en raison de la COVID-19.

Une rencontre traitant de la bienveillance a aussi été organisée dans le cadre de l'assemblée générale et bon nombre de membres de famille y ont participé.

Le comité de milieu de vie a été réactivé et un membre du comité y participe activement. Cependant, la situation de ce comité demeure fragile.

Par ailleurs, le comité a accepté à ses réunions la présence de deux résidents désireux de s'impliquer à titre d'observateurs.

Au cours de la dernière année le comité a dépensé beaucoup d'énergie afin que les résidents de tous les étages bénéficient de la musique du vendredi de façon équitable. Malheureusement, comme nous n'avons pu réaliser de gains sur le sujet - et ce malgré de nombreuses représentations auprès de la direction - c'est donc dire que les résidents du rez-de-chaussée demeurent privés de cette activité.

Le comité a aussi poussé très fort dans le dossier des rénovations, mais la situation du COVID-19 a ralenti nos activités.

Plusieurs projets ont aussi dû être mis sur la glace en raison de la COVID-19 et personne ne peut évaluer à quel moment le comité pourra reprendre ses activités normales.

Par conséquent je remercie sincèrement tous les membres du comité avec lesquels j'ai eu le plaisir de travailler au cours de la dernière année et j'espère que la prochaine année nous permettra de poursuivre ce que nous avons dû mettre de côté cette année et ainsi réaliser nos objectifs.

Denis Tardif, président

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité n'avait pas fixé de priorités pour l'année 2019-2020. Le souhait formulé à la fin de l'année précédente d'avoir un comité complet (neuf membres, selon les règlements) incluant des membres compétents et engagés s'est réalisé. La présence aux réunions régulières et à celles de l'exécutif a été très constante et les discussions à toutes ces réunions étaient essentiellement axées sur l'amélioration des services aux résidents et de la qualité de leur milieu de vie. Bien que les membres n'aient pas tous une vision collective des enjeux, ils allaient dans la même direction et partageaient une belle complicité.

On peut regretter qu'il n'y ait pas eu de suites à l'ouverture faite au comité au début de l'année pour collaborer à la production du plan d'action de la direction. Le comité avait été consulté sur les priorités à y inclure, mais comme le chef d'unité concerné a quitté ses fonctions, le dossier est resté lettre morte.

Le comité a rencontré le chef de l'hébergement du secteur au CISSS des Laurentides à deux reprises, la commissaire aux plaintes une fois, le chef de l'entretien deux fois et la responsable de l'alimentation une fois pour discuter des situations qui leur semblaient problématiques.

En revanche – et bien que cela était devenu une de ses « spécialités » - outre la conférence sur la bienveillance pour l'assemblée générale de juin et la conférence du Dr Patrick Vinay dans le cadre de la Semaine des droits (en collaboration avec le comité des usagers), le comité n'a pas organisé d'autres conférences ou ateliers pour les familles des résidents.

On pourra lire, plus loin, dans les précisions relatives à son mandat, que le comité a été actif autrement et, surtout, vigilant.

Par ailleurs, conformément à une tradition bien installée, les membres du comité sont présents aux activités de formation organisées sur le territoire, comme en fait foi la liste suivante :

PARTICIPATION À DES ACTIVITÉS DE FORMATION OU AUTRES RENCONTRES

- ∞ Colloque du RPCU « De la simple collaboration au réel partenariat », à Rivière-du-Loup (président) ;
- ∞ Colloque « Le Point en santé » à Lévis, en avril 2019 (président) ;
- ∞ AGA du CUCI, à Saint-Jérôme, en septembre 2019 (cinq membres) ;
- ∞ Journée internationale des aînés, à Saint-Jérôme (un membre) ;
- ∞ Colloque régional sur l'Alzheimer, à Mirabel (deux membres) ;

- ∞ **Formation du Conseil pour la protection des malades, à Saint-Benoît (président) ;**
- ∞ **Réunions du comité « milieu de vie » (un membre, cinq réunions) ;**
- ∞ **Comité du RPCU sur la bienveillance, à Montréal (président, une rencontre) ;**
- ∞ **Visite ministérielle au CHSE (trois membres : rencontre avec un représentant ministériel lors de la visite ; le président, lors de la rencontre avec l'équipe ministérielle qui a suivi la visite) ;**
- ∞ **Journée des proches aidants, à Saint-Eustache (conférence sur les droits des proches aidants) (2 membres) ;**
- ∞ **Soirée d'information de l'Association des personnes aphasiques et victimes d'un AVC (un membre).**

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>NUMÉRO</i>	<i>PRÉNOM</i>	<i>NOM</i>	<i>RÔLE</i>
1	Denis	Tardif	PRÉSIDENT
2	Sylvie	Sansoucy	VICE-PRÉSIDENTE
3	Louise	Roy	SECRÉTAIRE-TRÉSORIÈRE
4	Jennifer	Abigail	MEMBRE
5	Eugénia	Amodéo	MEMBRE
6	Lyne	Gauthier	MEMBRE
7	Richard	Gauvreau	MEMBRE
8	Manuel	Messias	MEMBRE
9	Patrick	Pilon	MEMBRE

COORDONNÉES 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.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

- ∞ Maintien, à l'entrée du CHSE, de l'affiche qui a été produite il y a deux ans sur les droits des résidents;
- ∞ Mise en place d'une affichette incluant les noms de tous les membres du comité (et le numéro de téléphone du comité des usagers) sur les babillards des trois étages du CHSE;
- ∞ Production d'un signet qui indique les étapes à suivre en cas d'insatisfaction;
- ∞ Envoi d'un mot de bienvenue (par la poste) et du signet aux nouvelles familles des résidents, en janvier et février ;
- ∞ Participation à la Fête de la famille du CHSE et tenue d'un kiosque d'information pour les résidents et leur famille (15 juillet ; une centaine de personnes à la Fête);
- ∞ Participation à la soirée offerte par le club Kiwanis de Saint-Eustache au CHSE pour annoncer la sortie du calendrier (grand format) 2020, qui inclut les 12 droits des résidents et dont un exemplaire est distribué dans la chambre de tous les résidents.

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 préoccupation du comité de résidents. Le comité compte notamment une résidente, et sept membres très présents au centre parce qu'ils visitent régulièrement leur proche, et même dans le cas de deux membres, jouent un rôle de proche aidant très engagé plusieurs fois par semaine. Le président, qui occupait cette fonction pour la troisième année, a apporté une vision qui dépasse le lien étroit qu'il entretient avec son épouse résidente pour s'intéresser à l'ensemble de l'installation dans ses multiples dimensions. Grâce à une observation systématique et rigoureuse, il a abordé les chefs d'unité avec assurance, autant dans le cadre des réunions que lors de rendez-vous avec elles pour des dossiers particuliers.

Voici les principales insatisfactions mentionnées au cours des réunions tenues en 2019-2020 et l'état de situation pour chacune. On constate qu'elles sont similaires à celles de l'année 2018-2019:

- ∞ PERSONNEL AU SERVICE DES RÉSIDENTS : à ce sujet, on peut reprendre intégralement le texte du rapport annuel 2018-2019 qui faisait état des lacunes

concernant l'organisation des services de soins donnés par des préposées aux bénéficiaires (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 : par exemple, on craint une tendance à les coucher trop tôt pour éviter de s'en occuper; rôle des infirmières imprécis; irrégularité des bains donnés aux résidents, surtout le deuxième bain, etc.

Une membre du comité a déclaré être très inquiète de la qualité des soins dispensés à son conjoint, résident dans l'aile protégée et dont les chutes, fréquentes, risquent, selon elle, de lui être fatales.

On peut ajouter, en 2019-2020, une certaine insatisfaction relative aux éducatrices spécialisées, avec qui les relations étaient parfois tendues. Des membres du comité considèrent que l'organisation des loisirs n'est pas basée sur un principe d'équité pour tous les résidents et que ceux du rez-de-chaussée sont pénalisés, particulièrement pour les activités musicales. Le comité aurait aimé être consulté sur cet aspect important dans un milieu de vie.

Précisons que le sujet du personnel a été discuté avec la chef d'unité qui représente la direction à toutes les réunions du comité.

∞ **ALIMENTATION** : L'alimentation est un autre sujet qui est revenu constamment dans les insatisfactions du comité, comme en 2018-2019. Certaines lacunes étaient récurrentes (erreurs dans les contenus des cabarets par exemple), mais on a ajouté : la lenteur du personnel affecté à la distribution des aliments dans les burlodges et l'utilisation abusive des ustensiles en plastique alors qu'on répète au comité qu'il y a assez d'ustensiles en métal pour tous les résidents. Le comité a reçu la responsable de l'alimentation au CISSS à l'une de ses réunions.

∞ **PROPRETÉ ET ENTRETIEN DES LIEUX** : Encore là, les problèmes soulignés l'an dernier ont été de nouveau constatés en 2019-2020, mais cette année on a insisté sur les poubelles non vidées, le manque de nettoyage des fauteuils roulants et la poussière dans les chambres. Une plainte a même été déposée à la commissaire relativement aux poubelles non vidées (autant à l'intérieur qu'à l'extérieur) comme ce devrait être le cas pour être conforme aux règles en vigueur. Alors que certains problèmes se produisent en soirée (ex. : une toilette qui déborde), on a noté la difficulté de joindre quelqu'un pour le régler sur-le-champ et on accepte mal que les préposées soient désignées pour les régler alors qu'elles manquent déjà de temps pour s'occuper adéquatement des résidents. Le comité a reçu le chef de l'entretien à deux réunions. Celui-ci et la chef d'unité ont finalement convenu qu'ils se rencontreraient pour trouver des solutions aux problèmes identifiés, mais le résultat de leurs échanges n'a pas été diffusé au comité.

∞ **TRAVAUX DE PEINTURE ET DE RÉNOVATION** Le sujet n'a pas été au menu des réunions, même si les travaux promis (il y a presque deux ans) n'ont pas encore été faits. Aucun calendrier de réalisation n'a été présenté au comité, ni pour les

rideaux et couvre-lits, ni pour la peinture, ni pour les rénovations. La planification des travaux a été demandée au coordonnateur des services d'hébergement du CISSS sans succès et la chef d'unité qui représente la direction aux réunions du comité a avoué son impuissance à cet égard.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers

Comme plusieurs de ses membres faisaient de l'observation de façon informelle, le comité a organisé une rencontre avec Mme Nathalie Ebnoether, directrice de la firme Médaillon conseils et spécialiste des sondages, afin de savoir comment améliorer leur façon de faire pour rendre les résultats de leurs démarches plus crédibles. Ils ont obtenu de sa part des informations sur la définition de l'observation, les méthodes, les formulaires à utiliser...Cependant, il a été décidé de ne pas aller plus loin à cet égard en 2019-2020 et de poursuivre l'observation informelle.

Considérant la recommandation de Mme Ebnoether de ne pas aborder tous les dossiers en même temps mais, au contraire, de prendre un thème à la fois, le comité aurait souhaité aller plus loin que l'observation et effectuer un sondage sur l'alimentation. Des démarches ont été entreprises auprès de la Direction de la qualité du CISSS, mais ont été interrompues en raison de la décision prise par le CUCI de réaliser un sondage auprès de tous les CHSLD de la région. Le résultat de ce sondage auprès des familles des résidents n'a pas été divulgué, à l'instar de celui que l'établissement (le CISSS) fait tous les automnes.

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

- ∞ Cinq réunions régulières (8 avril 2019, 12 août 2019, 21 octobre 2019, 9 décembre 2019 et 11 février 2020).
- ∞ Quatre réunions de l'exécutif.
- ∞ Assemblée générale le 9 juin 2019.
- ∞ Une rencontre sur l'observation comme mode d'évaluation avec la directrice de la firme « Médaillon conseil » (25 juin).
- ∞ Une rencontre avec M. Patrick Johnson, chef de l'hébergement du CISSS pour le secteur sud des Laurentides sur le déploiement de SCOTI (Système de communication et d'organisation du travail intégré) (28 juin).
- ∞ Une réunion d'un sous-comité pour préparer l'AGA de juin 2020.

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité a reçu la commissaire du territoire à l'une de ses réunions. Celle-ci a invité les membres du comité à lui soumettre leurs plaintes avec des photos à l'appui si possible, selon le sujet.

Comme les plaintes communes relèvent du comité des usagers, le CR a collaboré avec lui pour une plainte relative à une résidente dont le comportement perturbait ses voisins-es de chambre. À la demande du président du CR, un représentant de la commissaire est venu au CHSLD pour vérifier la situation.

D'autres plaintes ont été transmises au commissariat de façon individuelle.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

∞ **Production d'un plan d'action ;**

∞ **Information et communication :**

- Continuité de l'envoi d'un signet sur le rôle du comité aux familles des nouveaux résidents;

- Rédaction d'une Infolettre pour envoi aux familles ou aux répondants-es des résidents-es.

∞ **Évaluation du degré de satisfaction :**

- Analyse des résultats des sondages réalisés par le CISSS des Laurentides et le CUCI en 2019-2020 sur le degré de satisfaction des résidents-es et de leurs familles en vue de faire des recommandations aux autorités concernées;

- Analyse des résultats du sondage qui sera réalisé par le CISSS des Laurentides en 2020-2021 ;

- Sondage auprès des proches aidants sur leur vécu de mars à la fin juin ;

- Sondage auprès des familles sur les soins en fin de vie au CHSE ;

- Autres sondages ponctuels si nécessaire ;

- Réflexion sur les résultats obtenus par l'observation.

∞ **Promotion de l'amélioration de la qualité de vie des résidents**

- Organisation de conférences et d'ateliers pour les résidents-es et les membres de leurs familles (si possible) :

. Deux conférences offertes gratuitement par la Table de concertation régionale des aînés des Laurentides (TCRAL) sur l'intimidation entre aînés (« Chacun a sa place » et « Chacun prend sa place ») ;

. Conférence sur les différentes manifestations de la maltraitance - et particulièrement de la maltraitance institutionnelle – et sur des pistes d'action à envisager (dans le cadre de l'assemblée générale) ;

. Conférence sur les modèles alternatifs des résidences pour aînés avec M. Philippe Voyer, de l'Université Laval (possibilité d'organiser cette conférence avec la collaboration du comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes et le financement du CUCI);

- Poursuite des discussions avec les chefs d'unité et le chef de l'hébergement du CISSS sur les problèmes vécus au CHSLD, dans une perspective de partenariat ;

- Établissement de liens avec d'autres comités de résidents de la région des Laurentides pour partager sur les solutions aux problèmes rencontrés ;

- Accueil des familles des nouveaux résidents.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

∞ Afin d'établir un partenariat entre la direction du CHSLD et le comité de résidents, il est recommandé d'associer le comité au sondage réalisé par le CISSS chaque année en lui faisant connaître ses résultats dès leur sortie ainsi que le plan d'action qui en découle.

∞ Dans l'esprit des propositions entendues depuis les débuts de la pandémie, il est recommandé d'accroître l'autonomie du CHSLD en accordant des pouvoirs additionnels aux chefs d'unité pour qu'elles prennent des décisions rapidement et adaptées au contexte. Idéalement, il faudrait, selon le comité, nommer une direction au Centre.

∞ Pour améliorer la qualité des conditions de vie des résidents, il est recommandé de désigner un-e intervenant-e accompagnateur à chacun des résidents et chacune des résidentes dès leur arrivée au centre, pour la production du plan d'intervention ainsi que dans toutes les étapes de sa réalisation et ce, jusqu'au départ des résidents du CHSLD. Le faire pour tous

les résidents qui vivent au Centre depuis plusieurs mois et même depuis plusieurs années (Note : cette recommandation avait été faite l'an dernier).

∞ En vue de favoriser l'équité dans les loisirs offerts à l'ensemble des résidents, il est recommandé d'associer le comité de résidents à la planification des activités de loisirs.

∞ Pour permettre aux familles des résidents d'être bien informées sur le vécu des résidents, il est recommandé que les autorités (chefs de direction, notamment) collaborent à la mise en place de moyens et d'outils de communication (écrits ou virtuels) qui permettront de rejoindre l'ensemble des familles et des répondants.

∞ Afin de soutenir le comité de résidents dans la réalisation de son mandat, il est recommandé à la direction de créer un contexte favorable pour que le comité puisse accueillir les familles des nouveaux résidents et leur donne ainsi l'occasion de se faire connaître et de les informer sur les droits des résidents. Cette demande a été formulée il y a deux ans et n'a pas pu se concrétiser, notamment en raison des changements fréquents de chefs d'unité.

∞ Considérant les lacunes qu'il a observées au cours des dernières années, le comité demande de faire partie des solutions qui seront envisagées après la pandémie. Une amélioration réelle de la situation des CHSLD est un enjeu sérieux et elle implique nécessairement le point de vue des comités de résidents.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

500 heures

HEURES TRAVAILLÉES

300 heures

CONCLUSION

Le comité de résidents du CHSE est, certes, reconnu au sein de l'établissement et de l'installation. Le directeur de l'hébergement du CISSS et les chefs d'unité acceptent volontiers ses invitations et y répondent en participant aux réunions auxquelles ils sont invités. Mais est-il plus qu'un mal nécessaire imposé par la Loi ? On peut en douter. Ce qui apparaît évident, c'est qu'il n'est pas le partenaire qu'il souhaiterait être, qui peut jouer un rôle efficace, notamment dans la production d'un plan d'action et la réalisation des activités qui en découlent.

Depuis deux ans, le comité demande, sans succès, d'accueillir convenablement les familles des nouveaux résidents, pour se faire connaître et transmettre aux résidents l'information sur leurs droits. C'est là le premier mandat du comité, mais cette impossibilité de rencontrer les familles ne lui permet pas de le jouer efficacement.

Le comité demande aussi depuis deux ans qu'un-e préposé-e soit désigné-e pour chacune et chacun des résidents afin de l'accompagner dès son arrivée au CHSLD jusqu'à la fin de son séjour. L'accompagnement implique la participation à la production du plan d'intervention et aux activités, dans la mesure du possible. Selon le comité, une telle mesure représente un moyen important d'améliorer la qualité de vie des résidents, qui correspond à un autre de ses mandats. Elle faisait d'ailleurs partie des engagements des CISSS à la suite des Forums sur les bonnes pratiques en CHSLD organisé par le ministre Barrette.

S'il se fie au rapport déposé à la suite de la visite ministérielle effectuée au cours de l'automne 2019, le comité doit faire le constat que les lacunes dont il a fait part au membre de l'équipe ministérielle qu'il a rencontré n'ont pas été prises en compte. Selon lui, la faiblesse des recommandations émises l'autorise à mettre en doute la pertinence des visites ministérielles comme elles se font présentement.

Au-delà de ces points faibles, le comité est heureux de l'arrivée de deux nouvelles chefs d'unité et a pu constater leur dynamisme et leurs convictions. Il a confiance en leur volonté de régler les problèmes et de faire ce qu'il faut pour améliorer la qualité de vie des résidents.

Il faut souhaiter que cela se fasse avec la contribution explicite du comité de résidents, qui a, pour sa part, la ferme intention, de veiller à ce qu'il puisse jouer véritablement son rôle.

DOCUMENTS JOINTS

Aucun document joint.

Le CR n'a pas de rapport financier. Ses dépenses sont intégrées à celles du comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes.

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides

Québec 