

RAPPORT ANNUEL

2020-2021
Comité des usagers Pays d'En-Haut

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....	3
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES.....	4
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES.....	4
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	5
1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.....	5
2. PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS.....	6
3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.....	6
TENUE DES RENCONTRES	7
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)	7
LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	7
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	7
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	8
HEURES DE BÉNÉVOLAT	8
HEURES TRAVAILLÉES	8
CONCLUSION	9
ANNEXES :	
• <i>Rapport financier - Annexe 3A</i>	<i>10</i>
• <i>Rapport financier - Annexe 4.....</i>	<i>12</i>
DOCUMENT JOINT	
• <i>Rapport annuel du comité de résidents du CHSLD des Hauteurs</i>	

MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année qui vient de se terminer a en été une remplie d'inconnus et de tension reliés à la pandémie. Apprendre à fonctionner pendant une période si difficile a été un défi, mais le comité des usagers a su être résilient et innovatif.

Nous avons appris à travailler sur les réseaux sociaux afin de faire des réunions et de discuter des préoccupations de chacun et d'essayer de rendre le comité visible et productif.

Nous avons développé un plan de communication qui nous a permis de mettre en place des outils promotionnels et de la publicité dans le but de faire connaître le comité des usagers et de faire du recrutement.

Un nouveau CHSLD a vu le jour à Ste-Adèle à l'automne 2020 et le comité des usagers est responsable de la création d'un nouveau comité de résidents, tâche quasi impossible dans la situation présente mais cela représente une de nos priorités pour l'année en cours.

Les membres travaillent toujours fort et le service aux usagers et le bien-être de tous sont prioritaires pour nous surtout en ces moments d'incertitude et de stress.

Nous continuons d'assurer la gestion de notre disponibilité et notre vigilance auprès des usagers.

Lise Viens

Présidente du comité des usagers
Des Pays-d'En-Haut

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nos priorités pendant les derniers mois de l'année ont été :

- ▶ assurer la gestion afin que le comité continue à être effectif, dynamique et à l'écoute des usagers;
- ▶ la mise en place d'un comité de résidents pour le nouveau CHSLD;
- ▶ la préparation et réalisation d'un plan de communication du comité des usagers.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1.	Lise	Viens	Présidente
2.	Carole	Tavernier	Vice-présidente
3.	Nathalie	Allard	Membre
4.	Patrice	Bourdon	Membre*
5.	Lise	Legros	Membre
6.	France	Pelletier	Membre *
7.	Michel	Plaisance	Membre
8	Pascale	Tremblay	Membre

*Absence toute l'année motivée par la COVID

COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
Présidente	Lise Viens	450 229-8516 poste 77289	comite.usagers.pdh.cissslau@ ssss.gouv.qc.ca	249 Boul Ste-Adèle Sainte Adèle
Répondante de l'établissement	Camille Harrigan	450 433-2777 poste 65364	camille.harrigan.iddm@ ssss.gouv.qc.ca	125 rue Duquet Ste-Thérèse

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Rédaction et production d'un dépliant à distribuer dans la population dès que possible.

Création d'un signet représentant les droits des usagers, à mettre dans les pochettes d'accueil dans les CHSLD et à distribuer dans la population dès que possible.

Production d'affiches à installer dans les différents centres de services de santé et services sociaux des Pays d'en-Haut.

Renseigner les nouveaux gestionnaires au CHSLD Ste Adèle sur le mandat du comité des usagers et l'importance de travailler ensemble pour trouver des membres pour le comité de résidents.

Renseigner les usagers à leur demande soit en personne ou par téléphone.

Création de partenariat avec la communauté :

La présidente est membre du comité LESAN des Laurentides.

Promotion :

Création et mise en place d'une page Facebook pour le comité des usagers; initiative du CR des Hauteurs.

Rédaction et publication d'articles de recrutement dans le journal local en mars et pour les six mois à venir.

Rédaction et production d'affiches publicitaires sur le comité des usagers pour les installations du CISSS des Pays d'en-Haut.

Rédaction et production d'un dépliant pour le comité des usagers.

Production d'un signet pour le comité des usagers à insérer dans les pochettes d'accueil des résidents dans les CHSLD et à distribuer dans la population une fois le moment venu.

Production de crayons à distribuer dans la population une fois le moment venu.

Remise de cartes lors de la fête de la Saint Valentin et à Noël aux résidents des CHSLD de Ste-Adèle au nom du comité des usagers et du comité de résidents.

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

L'achat de 7 conférences offertes par L'Antr'Aidant pour les proches aidants et les résidents sur divers sujets. Projet du CR des Hauteurs.

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

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

Sans objet

- ▶ **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.**

Développer un plan de communication pour le nouveau CHSLD, ainsi qu'un procédé de recrutement afin de mettre en place un comité de résidents représentant les résidents de ce centre d'hébergement.

Embaucher une personne ressource pour prendre les minutes lors des réunions du comité de résidents et du comité des usagers et rédiger les procès-verbaux par la suite, ainsi que faire des tâches administratives dans le cadre du projet spécial.

- ▶ **Mise en place d'un nouveau comité de résidents au CHSLD de Ste-Adèle :**

Visiter le nouveau CHSLD et rencontrer la responsable du centre afin de faire connaissance et de faire connaître le comité des usagers.

La présidente a assisté aux entrevues pour l'embauche d'un nouveau chef d'unité au CHSLD de Ste Adèle.

La présidente a assisté aux entrevues pour l'embauche d'un nouveau coordonnateur du CHSLD de Ste Adèle.

REPRÉSENTATION PAR LA PRÉSIDENTE

- ▶ Membre du CUCI des Laurentides;
- ▶ Formation offerte par le RPCU sur les mandats du CUCI, les CU et les CR;
- ▶ A assisté à un webinaire offert par le RPCU sur la gestion du stress;
- ▶ A participé à plusieurs rencontres de membres du RPCU en anglais pour discuter de la situation créée par la pandémie;
- ▶ A participé à 2 rencontres sur les changements aux règlements généraux du RPCU.

Affiliation du comité

- ▶ Membre du RPCU
- ▶ Membre du CPM

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

6 réunions régulières ont été tenues :

5 octobre 2020, 27 octobre 2020, 9 novembre 2020, 7 décembre, 8 février 2021,
8 mars 2021.

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Sans objet

LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

La tenue des réunions régulièrement pendant l'année, malgré les contraintes de la pandémie.

La réalisation d'un projet spécial financé par le CUCI pour faire un plan de communication pour le comité des usagers.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Continuer à fonctionner malgré les consignes imposées par la pandémie.

Développer continuellement nos connaissances sur les réseaux sociaux et apprendre à utiliser d'autres moyens pour se faire connaître et développer d'autres partenaires dans la communauté.

Réviser et mettre en place des règles de fonctionnement selon le cadre de référence et la Loi du MSSS.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

L'enjeu prioritaire pour le comité des usagers est la mise en place d'un comité de résidents pour le CHSLD de Ste-Adèle.

Le recrutement de personnes qualifiées pour faire partie du comité des usagers et du comité de résidents du CHSLD des Hauteurs afin de former la relève demeure un enjeu; formation d'un comité de sélection.

Trouver des moyens et des actions pour rejoindre la population : les clientèles CLSC, service à domicile, jeunesse, etc.

Évaluation des besoins, des constats, des préoccupations. Sondages de satisfaction. Formation de sous-comités de travail chapeautés par le CU.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

Communications (téléphone, courriel et autres)	25 heures
Rencontres avec les différents partenaires et les chefs au nouveau CHSLD	30 heures
Réunions du CU	60 heures
Administration et secrétariat	65 heures
Représentation au CUCI	30 heures
Administration au CUCI	50 heures
Travail sur les objets promotionnels et le plan de communication	90 heures
Total	350 heures

HEURES TRAVAILLÉES

Secrétaire : 56 heures

CONCLUSION

Nous faisons toujours face aux contraintes et tensions causées par la pandémie et les défis demeurent les mêmes : faire connaître le comité des usagers, recruter de nouveaux membres, créer un nouveau comité de résidents et surtout demeurer à l'écoute des usagers et les supporter tout au long de l'année.

Les membres désirent remplir leur mandat tout en respectant les normes en place et le cadre de référence. Nous avons créé un plan de communication qui nous permettra de diffuser de l'information sur notre mandat et renseigner la population sur le rôle du comité des usagers.

Nous comptons également pouvoir faire partie d'un CUCI efficace et responsable.

Nous comptons sur la venue de nouveaux membres pour palier aux besoins et aider le comité en place.

Nous sommes confiants d'y arriver avec tous nos efforts et la bonne volonté de chacun.

Lise Viens
Présidente
Comité des usagers des Pays d'En-Haut

DOCUMENTS JOINTS :

- ▶ Rapport financier
- ▶ Rapport du Comité de résidents du CHSLD des Hauteurs

RAPPORT FINANCIER ANNEXE 3A



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 2020 AU 31 MARS 2021

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

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		2 332 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		1 464 \$
Publication de documents du comité		60 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		1 250 \$
Frais de déplacement, hébergement		451 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
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.)			
Activités d'information auprès des usagers et des proches			
Déplacement, hébergement			
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE			
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)			
Activités d'information auprès des usagers et des proches			
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
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			
Autres (précisez) :			
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ			
Frais de déplacement			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :			
TOTAL DES DÉPENSES		(g)	6 527 \$
SOLDE DES DONS		(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)		(i)	2 916 \$
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>			

ANNEXE 4

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 20 2021 AU 31 MARS 21

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 des Pays-d'en-Haut			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents : 1	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			8 443 \$
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.			1 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			2 916 \$

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.

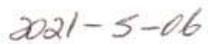
Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Lise Viens

Nom du président du comité des usagers :



Signature :



Date

Mario Bisson

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

Signature :

Date

