



COMITÉ DES
USAGERS DE
SAINT-JÉRÔME



**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ DES USAGERS
DE SAINT-JÉRÔME
2022-2023**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ	10
COORDONNÉES DU COMITÉ	11
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	12
PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	12
CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)	13
DOCUMENTS JOINTS	15

MOT DE LA PRÉSIDENTE



C'est avec un grand plaisir que j'ai l'honneur de vous présenter notre rapport d'activités annuel qui résume bien les nombreuses actions accomplies durant la dernière année ainsi que les enjeux sur lesquels nous voulons nous attarder dans la prochaine année.

Cette année, nous avons deux grandes préoccupations :

- Améliorer la qualité des services et des soins en répondant aux besoins des usagers.
- Réaliser une activité de proximité pour nous permettre de rencontrer différentes clientèles de tout âge.

Considérant que les usagers sont toujours au cœur de nos préoccupations et de nos actions, nous sommes le gardien de leurs droits. C'est à partir des parcours, du vécu de chacun et de la rétroaction des usagers qu'il est possible de mieux se mobiliser comme comité et de préciser les actions à entreprendre auprès des instances du CISSS.

Pour terminer, je tiens à remercier Mme Linda Popik, personne-ressource pour son travail au comité des usagers. Mme Popik a cessé ses fonctions en janvier 2022, pour une autre carrière. Nous tenons à souhaiter la bienvenue à Mme Catherine Martin, nouvelle personne-ressource au sein du comité. Je remercie également tous les membres du comité des usagers (CU) et du comité de résidents (CR) de Saint-Jérôme pour leur implication ainsi que tous nos partenaires du CISSS et les organismes qui ont travaillé avec nous pendant l'année.



Céline Longpré, présidente
Comité des usagers de Saint-Jérôme

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Le suivi des recommandations du sondage sur l'accessibilité aux ressources médicales;
- L'accompagnement des usagers lors de leur déposition d'insatisfaction ou de leur plainte et les suivis aux acteurs concernés;
- La participation aux différents comités pour l'implantation des nouvelles maisons des aînées du secteur;
- La participation à la Table des missions du Regroupement provincial des comités des usagers (CHSLD, santé mentale et hospitalière);
- Le bulletin d'information mensuel (INFO-CU) pour renseigner la population sur différents sujets et qui nous permet d'expliquer les douze droits.

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Le bulletin INFO-CU publié mensuellement sur Facebook et par courriel à un groupe d'abonnés permet de renseigner les usagers sur leurs droits et de les informer sur différents sujets en lien avec la santé;
- La mise à jour de la page Web du CU sur le site du CISSS et la page Facebook qui inclut tous les événements du comité à venir;
- Les entretiens avec les usagers lors de notre présence à des événements comme le Salon des aînés et la Semaine des droits permettent d'écouter et de rassurer les personnes;
- La distribution d'objets promotionnels nous a donné la possibilité de rejoindre encore près de 10 000 personnes cette année;
- La révision des règles de fonctionnement en cours;
- Le dépliant « *Améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux, c'est notre préoccupation* » a été créé pour informer les usagers de la procédure lors d'une insatisfaction ou d'une plainte. Ce dépliant a été présenté aux membres du comité des usagers du centre intégré (CUCI) et le dépliant est devenu un projet régional, [Dépliant-ST JEROME \(gouv.qc.ca\)](http://Dépliant-ST JEROME (gouv.qc.ca).).

- Les membres du comité ont visité le nouveau Pavillon de soins en santé mentale qui ouvrira en avril 2023.
- La réalisation d'une activité familiale qui aura lieu lors de notre assemblée générale le 10 juin 2023.

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

- Dix conférences ont été offertes en collaboration avec la Table de Réflexion et d'Actions de Retraités et d'Aînés (TRARA), l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ) et les bibliothèques de Saint-Jérôme. À la suite de la publicité sur notre page Facebook et sur le site Web du CISSS, nous avons remarqué que le nombre de participants aux conférences avait doublé;
- Sept conférences « *Ma santé, mes 12 droits* » ont été présentées à différentes clientèles : des étudiants en soins infirmiers du Cégep de Saint-Jérôme, à l'Antr'Aidant et à Vigil'Ange. Ces rencontres sont enrichissantes et permettent de faire connaître le mandat du comité des usagers;
- Une conférence sur le don d'organes a eu lieu lors de l'assemblée générale annuelle (AGA) 2021-2022;
- Mmes Tavernier et Longpré, respectivement présidente du CUCI des Laurentides et présidente du CU de Saint-Jérôme, ont été invitées à rencontrer le Dr Mauril Gaudreault, du Collège des médecins, lors de sa visite à l'Hôpital de Saint-Jérôme. Ces dernières lui ont fait part des craintes des usagers de la région et des problématiques liées notamment au guichet d'accès à la première ligne (GAP) et aux groupes de médecine de famille (GMF);
- Les rencontres trimestrielles avec la Direction générale du CISSS des Laurentides sont importantes pour le comité. Elles permettent de connaître les activités, les procédures et les projets en cours et à venir;
- Cette année, les membres ont reçu la formation du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) : « *Savoir communiquer avec ses différents partenaires* » dont les coûts ont été défrayés par le CUCI et tous les CU et CR de la région des Laurentides;
- Participation au congrès du RPCU à Rivière-du-Loup en octobre 2022;
- Participation au colloque « *Pour le mieux-être des aînés* » tenu en septembre 2022.

- La présence du comité à différents comités :
 - Chantier Maisons des aînés pour assurer la représentation des usagers;
 - Comité des usagers du centre intégré (CUCI);
 - Table des missions du RPCU.

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

Suivi des recommandations du sondage présenté à la direction du CISSS en juin 2022 sur la perception des alternatives et la satisfaction des usagers lors d'un séjour à l'Urgence de l'Hôpital de Saint-Jérôme.

- Un système de chauffage a été installé à l'entrée de l'Urgence pour améliorer la température lors de journées froides;
- La création d'une page Internet « *Consultez un professionnel* » incluant toutes les possibilités;
- L'ajout d'un lien vers le bottin des ressources permettant d'identifier les cliniques selon le secteur de l'utilisateur;
- Les personnes évaluées priorités P4 et P5 se présentant à l'Urgence peuvent être réorientées, selon les disponibilités offertes par les cliniques médicales. Le CISSS travaille avec le MSSS pour améliorer l'offre de service en première ligne;
- Le déploiement du Guichet d'accès aux services de première ligne en santé (GAP) depuis septembre 2022. Voici un aperçu des premiers résultats en date du 23 mars 2023 après 6 mois de fonctionnement,

Indicateurs	Décembre 2022	Février 2023
Temps de réponse	47 minutes	6 minutes
Taux d'abandon des personnes en attente	38 %	8 %
Taux des demandes traitées en moins de 36 h	65 %	98 %
Demandes hebdomadaires en moyenne	1139	2400

- La brigade « Retour à domicile » et la planification précoce du congé « Chez soi avant tout ». Il s'agit d'une équipe d'intervenants du Service à domicile qui collabore avec l'équipe multidisciplinaire en milieu hospitalier, l'utilisateur et ses proches, à la planification du congé pour le retour à domicile.

Les efforts démontrent des améliorations notables, cependant, il demeure dans les enjeux du comité qui continuera de prendre action dans ce dossier.

Les résultats du sondage montrent que :

- Les gens s'étant présentés à l'Urgence mentionnent que si les mêmes symptômes revenaient, ils viendraient à l'Urgence. Ils n'iraient pas consulter une autre ressource avant de se présenter à l'Urgence ;
 - Parmi les répondants, 49 % ont déjà consulté une ressource en santé avant de se présenter à l'Urgence, 80 % des répondants évaluent que leur problème de santé était assez ou très grave, tandis que lors du triage, 47 % des répondants ont été évalués en priorité 3 ;
 - La clientèle se présentant à l'Urgence a 45 ans et plus. Les usagers les plus touchés sont âgés de 65 ans et plus, ce qui vient confirmer une population vieillissante et vulnérable.
- **Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers/résidents**

Nous tenons à remercier les responsables de chaque installation du CISSS de nous avoir rencontrés et écoutés au nom des usagers et d'avoir pris le temps de trouver des solutions afin d'améliorer les services et les soins.

En travaillant conjointement, en unissant nos forces et nos idées respectives, la recherche de solutions créatives est facilitée.

Voici les résultats à la suite des recommandations du comité :

3.1 Centre de prélèvements de Saint-Jérôme

Ajout d'un onglet dans Clic Santé pour les prélèvements généraux à jeun. Des plages horaires tôt le matin sont maintenant accessibles pour les usagers à jeun ou diabétiques. Nous avons déjà reçu des commentaires positifs.

3.2 Imagerie médicale

- Des ressources seront ajoutées sur le site Web du CISSS pour améliorer la prise de rendez-vous;
- Les médecins seront sensibilisés pour bien choisir l'urgence de priorisation du cas et communiqueront à l'utilisateur qu'il est possible que le délai d'attente soit plus long que la priorité choisie;
- L'utilisateur peut venir chercher sa requête d'examen afin d'aller dans une clinique de son choix;
- L'accueil téléphonique aux usagers désirant connaître le délai d'attente sera amélioré. Un agent répondra maintenant à leurs questions.

3.3 Service d'oncologie

En mai 2022, le comité s'inquiétait quant à la sécurité des usagers immunosupprimés et vulnérables ayant des complications survenant de soir, de nuit ou la fin de semaine à la suite d'un traitement de chimiothérapie. Le seul accès est le 811 qui les réfère trop souvent à l'Urgence. Il a été recommandé à la responsable du Service d'oncologie de regarder la possibilité de créer un poste de répondant en première ligne, disponible pendant les quarts de travail de soir, de nuit et la fin de semaine. Ce répondant pourrait répondre à la clientèle ayant reçu des traitements de chimiothérapie. Cela pourrait diminuer les visites à l'hôpital pour cette clientèle immunosupprimée et vulnérable et ainsi éviter le débordement à l'Urgence. Pour l'instant, des discussions sont en cours.

3.4 Entretien et salubrité

Un nettoyage de la ventilation a été réalisé dans les chambres à pression négative au 5^eA pour assurer la sécurité des usagers hospitalisés et immunosupprimés.

3.5 Signalisation à l'hôpital de Saint-Jérôme

En novembre 2022, nous avons informé la Direction adjointe au directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, responsable des communications organisationnelles, que des indications ne correspondaient pas aux normes d'affichage. Plusieurs affiches ont été retirées et une campagne de sensibilisation a été

réalisée auprès des gestionnaires et des employés afin de les inviter à retirer régulièrement les visuels non conformes. D'autres mesures seront mises en place au cours de l'année 2023 pour assurer un certain standard d'affichage.

3.6 Services à domicile

Plusieurs insatisfactions ont été notées concernant la préparation du congé pour le retour à domicile d'une personne aînée ayant besoin de services à domicile. Les aidants disaient être mal préparés et le proche retournait au domicile ou à sa résidence sans les services offerts de la part du CLSC.

Le comité a appris qu'un projet « *Chez soi avant tout* » avait été mis sur pied au CISSS des Laurentides à l'automne. Le but de ce projet est de préparer le congé rapidement pour retourner la personne chez elle et lui offrir les services particuliers à son état afin d'éviter les hospitalisations à répétition et le déconditionnement lors de l'hospitalisation.

À la suite d'une discussion avec la Direction des soins à domicile (SAD), projet « *Chez soi avant tout* », et la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, des réflexions et des changements seront apportés pour les intervenants sur le terrain afin d'améliorer l'approche multidisciplinaire, l'offre de service et l'implication des familles pour participer au congé.

3.7 Wi-Fi

Dans nos enjeux 2021-2022, nous avons recommandé au CISSS la possibilité d'avoir accès au Wi-Fi dans toutes les installations. Nous avons appris que le Service de dialyse et le Service d'oncologie ont l'accès au réseau Wi-Fi. Pour les autres services, le CISSS est en attente de budget. L'enjeu reste toujours d'actualité.

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

Un total de 137 dossiers d'insatisfactions du CU et du CR ont été soumis par les usagers. Seulement 24 de ces dossiers ont été rapportés au

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) ou au Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes (CAAP). Le comité a accompagné chacun des plaignants.

L'équipe de bénévoles, au nombre de sept membres, a effectué plus de 1086 heures de bénévolat durant l'année.

- **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**

La présidente du comité de résidents participe à chaque rencontre du comité des usagers et nous informe des dossiers discutés pour le CHSLD de Saint-Jérôme. La collaboration entre le CU et CR est excellente.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Céline	Longpré	Présidente
Isabelle	Lampron	Vice-présidente
Daniel	Leduc	Trésorier
Johanne	Bazinet	Présidente comité de résidents
Micheline	Leduc	Membre
Guylaine	Filion	Membre
Linda	Popik (départ janvier 2023)	Personne-ressource

COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente	Céline Longpré
Courriel de la présidente	Celine.longpre.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource	Catherine Martin
Courriel de la personne-ressource	Comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques (numéro sans frais)	200, rue Rolland Saint-Jérôme (Qc) J7Z 5S2 450 432-2777, poste 25105
Courriel du comité	comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Facebook	Comité des usagers de Saint-Jérôme
Page Web (lien hypertexte)	CISSS des Laurentides (gouv.qc.ca)

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Pendant la dernière année, huit rencontres régulières du CU ont eu lieu ainsi qu'une assemblée générale (AGA). Plusieurs autres rencontres en sous-comité ou en présence de la présidente ont eu lieu pour la préparation d'activités : Salon des aînés, Semaine des droits, AGA 2022-2023, sondage, ou rencontre avec les directions du CISSS.

Date	Mode (présentiel, virtuel)
11 avril 2022	virtuel
16 mai 2022	présentiel
12 septembre 2022	présentiel
17 octobre 2022	présentiel
30 novembre 2022	présentiel
9 janvier 2023	virtuel
6 février 2023	virtuel
6 mars 2023	virtuel

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

La collaboration avec le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CISSS, le CAAP des Laurentides ainsi qu'avec l'organisme Droits et Recours, sont des ressources importantes pour le comité des usagers, particulièrement quand le comité se retrouve dans une impasse ou dans l'impossibilité de régler les insatisfactions reçues de façon satisfaisante pour l'utilisateur.

Cette année, le comité a invité le Commissariat à participer à des rencontres trimestrielles pour échanger sur les insatisfactions vécues par les usagers. Nous croyons que ces discussions permettront de trouver des pistes d'amélioration pour les insatisfactions répétitives et similaires.

Lors de la semaine des droits des usagers, le Commissariat aux plaintes a accepté de se joindre à nous pour la tenue de deux kiosques à l'entrée de l'hôpital et au CLSC de Saint-Jérôme.

En 2021-2022, un projet pilote a été mis sur pied par le comité des usagers de Saint-Jérôme et la commissaire aux plaintes. L'idée était d'agrandir l'affiche normalisée du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) « *Améliorer la qualité des services : notre préoccupation!* ». Cette affiche a été installée dans toutes les installations de l'Hôpital de Saint-Jérôme. Cette année, le projet s'est poursuivi dans toutes les installations de la région des Laurentides. Plus de 442 affiches seront installées dans les installations du CISSS des Laurentides.

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Poursuivre nos activités permettra de rejoindre nos usagers : L'INFO-CU, notre page Facebook, la conférence « *Ma santé, mes 12 droits!* », le Salon des aînés et la Semaine des droits des usagers sont les moyens privilégiés. L'objectif premier de ces activités est de créer des événements de proximité avec la population afin de les renseigner sur notre mission;
- Pour l'enrichissement des connaissances de nos membres, les formations du RPCU, nos participations au congrès RPCU, les colloques Point Santé et les comités issus du CISSS sont une nécessité pour bien accompagner l'utilisateur dans sa démarche;

- Le comité projette des rencontres avec les différents dirigeants du CISSS pour trouver des solutions afin de répondre aux besoins exprimés par les usagers. Les soins à domicile (SAD) pour les personnes âgées qui retournent à leur domicile ou en hébergement, les soins en santé mentale, le Service d'oncologie, le Service de chirurgie et le programme *Agir tôt* sont les sujets de préoccupation pour le comité;
- Le comité entend rencontrer les usagers directement dans les unités et cliniques de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme afin de connaître leur satisfaction;
- Pour assurer la pérennité, le comité planifiera activement la relève de demain par le recrutement de nouveaux membres qui demeure un défi récurrent;
- Pour donner suite au succès de la journée famille lors de l'AGA de juin 2023, le comité réévaluera la pertinence de poursuivre cette activité annuellement. Un bilan aura lieu le 20 juin pour évaluer la journée.

CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Améliorer la préparation du congé à domicile des personnes âgées ayant besoin de services du CLSC à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Impliquer de façon systématique la famille dans les décisions. • Prévoir que les services nécessaires soient en place au retour à son domicile. • Revoir la procédure d'évaluation quantifiable (SMAF) pour l'adapter aux besoins humains de l'utilisateur. • Améliorer la formation de l'évaluation des équipes interprofessionnelles dans les résidences privées pour aînés (RPA) et les ressources intermédiaires (RI) pour éviter des transports ambulanciers inutiles à l'Urgence de l'hôpital.

	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les RPA sont sécuritaires pour les résidents ayant un léger déficit cognitif (ex. : sécurité des portes d'entrée la nuit). La personne pourrait rester plus longtemps. • Inviter les comités des usagers à participer au projet « <i>Chez soi avant tout</i> ». • Vérifier si les outils offerts aux intervenants permettent de bien encadrer l'utilisateur et ses proches lors de l'évaluation de l'utilisateur (formation, ateliers) afin d'offrir le bon type d'hébergement ou les services répondant à ses besoins. • Prévoir pour la famille la possibilité de visiter le futur milieu d'hébergement et donner un délai raisonnable pour réaliser le déménagement du résident.
Connaître les résultats sur l'efficacité des moyens pris par le CISSS pour améliorer l'accessibilité à des ressources médicales autres que l'Urgence dans la dernière année afin de diminuer le temps d'attente.	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître le nombre d'utilisateurs priorités P4 et P5 qui sont référés à une ressource médicale autre que l'Urgence. • Informer le comité des interventions mises en place pour augmenter l'accessibilité à une ressource médicale et diminuer le débordement de l'Urgence. • Continuer de renseigner la population de la région des ressources disponibles pour répondre à leurs besoins, autre que l'Urgence, dans un délai raisonnable. • Connaître régulièrement les statistiques du Guichet d'accès à la première ligne en santé.
Service d'oncologie	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer le désir des usagers d'avoir un répondant de première ligne pour répondre à leurs besoins de soir, de nuit et la fin de semaine.

Enjeux régionaux	Pistes d'amélioration
Lutte contre la maltraitance	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître le plan d'action du CISSS. • Présenter une pièce de théâtre pour la région des Laurentides.

Santé mentale	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un comité santé mentale en partenariat avec le CISSS. • Informer les comités du temps de prise en charge, du type de soutien offert et des ressources offertes en santé mentale dans la région des Laurentides.
Proche aidant	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer les proches aidants au plan d'intervention pour participer aux décisions tout au long de l'hospitalisation.

DOCUMENTS JOINTS

Annexe – 3A Rapport financier des comités des usagers.

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

Rapport d'activités du comité de résidents de Saint-Jérôme 2022-2023.

**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 2022 AU 31 MARS 2023

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

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CISSS des Laurentides - CUC Saint-Jérôme	NUMÉRO DE PERMIS :	
---------------------------------	---	---------------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	5 568 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	81 000 \$
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)	86 568 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		1 895 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		2 341 \$
Publication de documents du comité		1 152 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		5 617 \$
Frais de déplacement, hébergement		4 368 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		23 374 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		385 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

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

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		1 770 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		344 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Calendriers CU	4 923 \$
Précisez :	Objets promotionnels divers	613 \$
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		105 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		2 589 \$
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)	49 476 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	37 092 \$

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 2022 AU 31 MARS 2023

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 St-Jérôme			
<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 : 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.			80 000 \$
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.			37 092 \$

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.

Celine Longpré

Nom du président du comité des usagers :

Céline Longpré
Signature :

27 avril 2023

Date

Mario Bisson

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

Mario Bisson
Signature :

2023-05-24

Date



Comité de résidents
CHSLD Saint-Jérôme

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ
DE RÉSIDENTS
DU CHSLD
DE SAINT-JÉRÔME
2022-2023**

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	4
PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	5
BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	6
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ	8
COORDONNÉES DU COMITÉ	8
PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	9
CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)	10

MOT DE LA PRÉSIDENTE

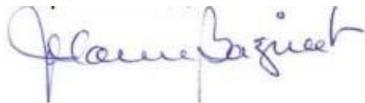
Bonjour,

Cette année a été le retour de nos habitudes de vie un peu plus à la normale à la suite de la pandémie. Après deux ans de réunions en mode virtuel, le comité de résidents (CR) s'est finalement retrouvé en présentiel; ce furent de très beaux moments de retrouvailles.

Le plaisir d'être à nouveau présent au CHSLD, de rencontrer les résidents et les familles, nous a redonné l'énergie nécessaire pour continuer de promouvoir, informer et défendre les droits des résidents. Le partenariat avec la direction nous assure des suivis aux insatisfactions qui nous sont transmises et qui nous permettent d'améliorer la qualité de vie des résidents.

La dynamique du comité de résidents est vraiment exceptionnelle et je tiens à remercier tous les membres bénévoles de leur implication au sein du comité.

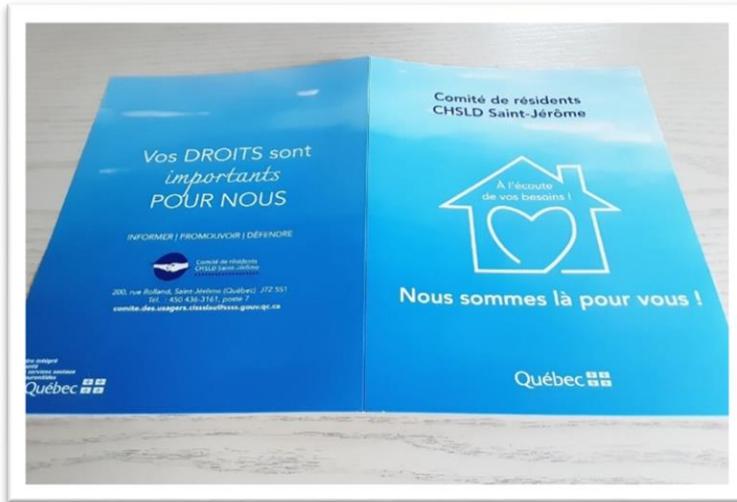
Nous sommes les gardiens des droits des résidents.



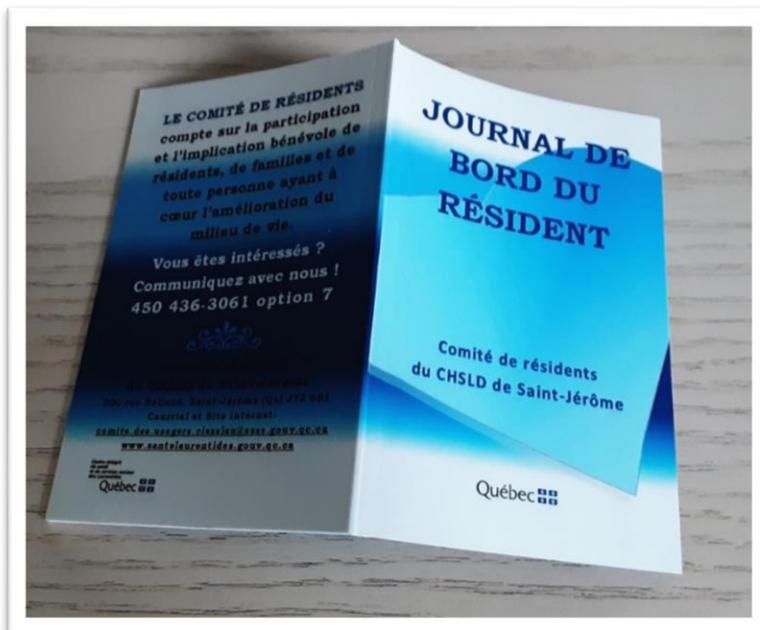
Johanne Bazinet
Présidente
Comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- 1- Création de nouvelles pochettes d'accueil pour insérer les documents afin d'informer les nouveaux résidents de la présence de notre comité.



- 2- Production d'une vidéo pour présenter le journal de bord pour les résidents.



[Comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme - Journal de bord du résident - YouTube](#)

- 3- Distribution de serviettes rafraichissantes (kiosque du CR lors de la levée de fonds et à L'AGA 2022).
- 4- Conférence virtuelle avec la notaire Mme Eloïse Thibodeau. Elle a parlé du mandat de protection et de son homologation dans le but d'informer les résidents et les familles.
- 5- Production de deux vidéos pour faire connaître le rôle et le mandat du comité de résidents qui seront diffusées à partir de septembre prochain.

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Distribution du calendrier 2023 dans chacune des chambres.
- Production d'une vidéo pour présenter le journal de bord du résident.
- Création et production de deux vidéos pour faire connaître le rôle et le mandat du comité de résidents. L'une s'adresse aux nouveaux résidents, l'autre aux familles.
- Présence au kiosque du CR lors des deux jours de la levée de fonds.
- Création d'une pochette d'accueil pour insérer les documents pour les nouveaux résidents.
- Collaboration de la présidente au choix de photos pour le calendrier 2024.
- Participation de la présidente à toutes les réunions du comité des usagers.

2. A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents

- Participation d'un membre au « *comité milieu de vie* ».
- Participation d'un membre au « *comité alimentation* ».
- Discussion avec les instances concernées.

- Point statutaire à chacune des réunions du CR avec la gestionnaire Mme Nicole Leblanc pour transmettre les satisfactions et les insatisfactions et faire les suivis de part et d'autre.
- Tenue de deux rencontres avec les responsables du Service alimentaire. Des menus imagés ont été créés en partenariat avec le CR. Pour les résidents qui le souhaiteraient, trois menus congelés ainsi que des sandwichs seront optionnels.

B-Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

- Suite des résultats du sondage administré par le Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) : la gestionnaire a demandé au comité de choisir trois problématiques à travailler en partenariat. Le comité a choisi les points suivants : l'alimentation, l'hygiène et la stabilité du personnel.
- Suivi des insatisfactions par un membre du comité.

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

- Participation à la Table SAPA.
- Participation à la Table des missions du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et participation au congrès annuel du RPCU.
- Poursuite de la représentation des résidents auprès de la gestionnaire du CHSLD.
- Participation de la présidente lors de la visite de la ministre des Aînés, Mme Sonia Bélanger.
- Participation de la présidente au comité de sélection pour le poste de chef d'unité.
- Rencontre entre la présidente et la stagiaire en immersion pour l'agrément.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Johanne	Bazinet	Présidente
Joëlle	Bertrand	Vice-présidente
Isabelle	Tanguay	Bénévole
Micheline	Riel-Seguin	Bénévole
Serge	Fyfe	Résident
Lise	Sabourin	Résidente
Nicole	Fauvelle	Résidente
Marie	Galant	Résidente
Claudette	Courtemanche	Résidente
Jean-Noël	Morin	Résident

COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente	Mme Johanne Bazinet
Courriel de la présidente	Johanne.bazinet.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource	Mme Catherine Martin
Courriel de la personne-ressource	comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques (numéro sans frais)	200, rue Rolland Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5S1 450 436-3061, option 7
Courriel du comité	comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Facebook	http://www.facebook.com/2018CU
Page Web (lien hypertexte)	CISSS des Laurentides (gouv.qc.ca)

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
7 avril 2022	virtuel
5 mai 2022	virtuel
2 juin 2022	virtuel
1 ^{er} septembre 2022	présentiel
6 octobre 2022	présentiel
3 novembre 2022	présentiel
1 ^{er} décembre 2022	présentiel
5 janvier 2023	présentiel
2 février 2023	présentiel
2 mars 2023	présentiel

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Poursuivre le travail entamé pour faire connaître le comité de résidents et s'impliquer auprès des organismes dont les enjeux servent les besoins des résidents.
- Créer et distribuer un cadeau de bienvenue à l'effigie du CR ainsi qu'une pochette d'information sur le comité de résidents et une copie du journal de bord du résident. Un membre du comité rencontrera les nouveaux résidents arrivés le mois précédent pour remettre nos outils promotionnels.
- Continuer la participation active du comité de résidents aux différents comités sollicités par l'établissement.
- Réimprimer le journal de bord du résident, la demande étant très forte.
- Maintenir la collaboration avec l'établissement (direction) en poursuivant les rencontres statutaires.
- Recruter de nouveaux membres et leur offrir la formation du RPCU sur le rôle du comité.
- Souligner le travail remarquable fait par le Service alimentaire en partenariat avec le CR pour la création d'un nouveau menu visuel afin d'aider les résidents à choisir leur repas. Le comité souhaite reconnaître l'excellent travail accompli par l'envoi d'un courriel aux personnes concernées.

- Former des groupes de discussion dans les unités pour recueillir les commentaires des résidents en lien avec des sujets. Les réponses seront notées et analysées par le comité afin de cibler les prochaines actions. La collaboration du personnel sera sollicitée pour cibler les résidents aptes à répondre.

CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)

Je termine ce rapport en affirmant que je suis satisfaite du déroulement de la dernière année, de l'implication des membres du comité de résidents, de la réalisation de projets pertinents et de qualité ainsi que du partenariat établi avec la direction du CHSLD.

Ces nombreux développements positifs donnent le ton de la prochaine année, ce qui est de bon augure pour que le comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme continue de jouer son rôle dans les années à venir.

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Stabilité du personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Questionner la direction sur l'utilisation du personnel d'agence. • Sensibiliser les gestionnaires pour offrir une plus grande stabilité; nous croyons que des pistes de solution peuvent être explorées comme l'utilisation de la même employée pour les absences prolongées de plus d'un mois. • Uniformiser les pratiques dans les quatre étages afin de faciliter le travail du personnel qui est en remplacement temporaire.
Communication aux familles	<ul style="list-style-type: none"> • Envoyer la vidéo de présentation du comité de résidents aux nouvelles familles. • S'assurer de transmettre les mêmes informations aux familles et aux membres du personnel.

	<ul style="list-style-type: none">• Prévoir le bon moment pour l'envoi des communiqués, en respectant les délais d'action. Exemple : les masques.• Faire en sorte que le comité soit davantage informé en cas de changement de pratique.
Alimentation	<ul style="list-style-type: none">• Poursuivre le travail de partenariat avec le comité d'alimentation.• Être en mesure d'offrir un service en continu, adapté à la réalité des résidents et à leurs routines quotidiennes.• Offrir le repas en dégustation lors des changements de menus saisonniers.• Évaluer les commentaires lorsque les nouveaux menus imagés seront introduits.• S'assurer de consulter toutes les instances concernées avant d'effectuer un changement.

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides

Québec 