

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ DES USAGERS
DE THÉRÈSE-DE BLAINVILLE
2022-2023**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	3
PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....	4
BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ	7
COORDONNÉES DU COMITÉ	7
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	8
PROJETS PRÉVUS POUR L'AN PROCHAIN	8
CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE).....	9
DOCUMENTS JOINTS	10

MOT DU PRÉSIDENT

UNE ANNÉE MARQUANTE À BIEN DES ÉGARDS

Encore une fois, je suis très heureux de vous déposer le rapport annuel de 2022-2023.

La dernière année a été sans précédent. Elle nous a poussé à relever des défis et à ne jamais abandonner, et nous sommes heureux du travail accompli.

L'expérience et le savoir-faire de nos membres sont de puissants outils pour atteindre nos objectifs.

Les résultats obtenus durant la dernière année démontrent qu'il faut, avec l'aide de tous nos membres et de tous nos partenaires, continuer dans cette direction.

Je désire remercier tous nos partenaires, nos ressources, sans oublier nos membres, car sans eux le comité ne pourrait survivre.

Daniel Landry
Président

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Distribution de 4500 calendriers aux usagers et résidents de Thérèse-De Blainville.
- Publication d'annonces dans les journaux locaux pour recruter des nouveaux membres, des encarts pour faire connaître les différents comités et les 12 droits et obligations des usagers.
- Production d'une image visuelle pour le comité des usagers et pour les trois comités de résidents (Drapeau-Deschambault, Hubert-Maisonneuve et Blainville).
- Achat d'objets promotionnels avec l'image visuelle du comité des usagers (CU) Thérèse-De Blainville pour distribution aux usagers.
- Acquisition d'ordinateurs portables pour les trois comités de résidents (Drapeau-Deschambault, Hubert-Maisonneuve, Blainville)

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Distribution de 4500 calendriers auprès des usagers et résidents de la région de Thérèse-De Blainville. À l'intérieur des calendriers, les informations suivantes pour les usagers : les 12 droits des usagers et leurs obligations, les coordonnées de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et les coordonnées des comités des usagers.

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

- Comme l'indique la circulaire ministérielle, le CU fournit chaque année au comité des usagers du centre intégré (CUCI) une liste d'enjeux prioritaires et de recommandations pour l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers qui fréquentent nos établissements.
- Les membres du comité sont très impliqués dans les démarches de l'établissement pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité des services et sur les conditions de vie des usagers.
- Le CU est un partenaire très actif de la Table de concertation régionale des ainé-e-s des Laurentides (TCRAL) pour promouvoir, entre autres, les droits des usagers dans le cadre de la lutte contre la maltraitance.

- De plus, le CU siège au comité sur les Proches aidants Thérèse-De Blainville mis en place par le CISSS des Laurentides. Le comité est un partenaire à part entière du CISSS et tient à représenter les usagers lorsque cela est possible.
- Il est important de souligner que lors des séances du conseil d'administration du CISSS, au moins un membre du comité est présent, car il est fondamental d'être au courant des événements, de connaître les décisions du CISSS et de poser des questions selon les sujets annoncés dans l'ordre du jour.

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

- Lorsqu'il est invité, le CU participe à chaque visite ministérielle visant à évaluer la qualité du milieu de vie en CHSLD. Il prend toujours connaissance du rapport de la visite et des recommandations émises par le MSSS. De plus, il s'assure auprès des établissements que les recommandations sont suivies.

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

- Le comité est très attentif lorsqu'il reçoit et évalue les requêtes des usagers concernant le non-respect de leurs droits. Il met à leur disposition des moyens de communiquer avec le comité (ligne téléphonique et adresse courriel).
- Si un usager le demande, une rencontre peut être organisée avec le comité. En cas d'insatisfaction, ce dernier s'assure rapidement du suivi de la situation et tient l'utilisateur informé.
- Le comité porte à l'attention de l'établissement toute situation allant à l'encontre des droits des usagers et collabore avec ce dernier, afin de gérer la situation. À la suite de la réception d'une plainte ou d'une insatisfaction, le comité analyse si le problème touche une seule personne ou un groupe d'utilisateurs. Il fait ensuite le suivi auprès du commissaire aux plaintes.
- Le comité est très sensible aux remarques et commentaires que les usagers formulent lorsqu'ils le contactent. Un suivi est assuré dans les plus brefs délais, car notre préoccupation première est le bien-être des usagers.
- Grâce à son adresse courriel et à sa ligne téléphonique, le comité reçoit des demandes de la part des usagers et résidents, et il s'assure, toujours dans l'intérêt de l'utilisateur, d'un suivi rapide.

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

- Les usagers prennent contact par téléphone, par courriel ou en se présentant en personne au local du comité des usagers. Lorsqu'un usager désire porter plainte ou exprimer une insatisfaction, le comité le met au courant de la marche à suivre. De plus, l'usager est informé de la confidentialité de l'information et des différences entre une insatisfaction et une plainte.
- À tout moment, l'usager peut communiquer avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Des dépliants ont été distribués aux usagers pour les informer sur leurs droits et obligations et des moyens mis à leur disposition en cas de situation problématique.

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.

- Dans l'attente que le comité de résidents du Centre d'hébergement Drapeau-Deschambault soit plus fonctionnel, le CU de Thérèse-De Blainville a pris la relève et a pu répondre aux demandes, aux insatisfactions ou aux plaintes des résidents. En 2023-2024, nous espérons que le comité de résidents du Centre d'hébergement Drapeau-Deschambault oeuvrera à 100 %. Toutefois, le comité des usagers de Thérèse-De Blainville restera toujours en soutien.
- De plus, en collaboration avec les comités de résidents, le CU détermine le financement qui leur sera alloué en tenant compte du budget global.
- Lors des rencontres, le comité fournit les informations pertinentes et répond à toutes les questions des membres des comités de résidents, concernant les droits des résidents ou toute autre question relative au milieu de vie de ces derniers.
- Le CU soutient également les comités de résidents dans l'élaboration des outils promotionnels et dans la rédaction du rapport annuel.
- Une collaboration a été mise en place afin de soutenir tous les comités de résidents dans leur mandat et leurs activités.
- Considérant que le comité des usagers de Thérèse-De Blainville doit s'assurer du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et que ces derniers doivent disposer des ressources nécessaires pour leur bon fonctionnement, le CU a fait

l'acquisition de trois ordinateurs portables pour chacun des comités (Drapeau-Deschambault, Hubert-Maisonnette et Blainville).

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Daniel	Landry	Président
Gérard	Soulières	Vice-président
Nancie	Ouellet	Secrétaire-trésorière
Roger	Laliberté	Membre
Denis	Sabourin	Membre

COORDONNÉES DU COMITÉ

Président

Daniel Landry

Courriel du président

daniel.landry.cissslau@ssss.gouv.ca

Personne-ressource

Courriel de la personne-ressource

Adresse postale du comité
et coordonnées téléphoniques
(numéro sans frais)

CHSLD Drapeau-Deschambault
100, rue Chanoine-Lionel-Groulx
Sainte-Thérèse, J7E 5E1
450 433-2777, poste 65144

Courriel du comité

comité.usagers.tdb@ssss.gouv.qc.ca

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
12 avril 2022	Présentiel
17 mai 2022	Présentiel
22 juin 2022	Présentiel
30 août 2022	Présentiel
20 septembre 2022	Présentiel
24 octobre 2022	Présentiel
22 novembre 2022	Présentiel
20 décembre 2022	Présentiel
31 janvier 2023	Virtuel
14 février 2023	Virtuel
14 mars 2023	Virtuel
25 avril 2023	Virtuel

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Nous sommes toujours présents et prêts à collaborer avec les acteurs du régime d'examen des plaintes.

PROJETS PRÉVUS POUR L'AN PROCHAIN

- Continuer à publier des publicités dans les journaux pour faire connaître les différents comités et les 12 droits et obligations des usagers.
- Procéder à la publication d'annonces pour recruter de nouveaux membres pour les comités.
- Inscrire le comité au Conseil pour la protection des malades (CPM) et au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)
- Poursuivre le soutien auprès des comités de résidents dans leurs projets.
- Voir à l'élaboration d'une affiche numérique déroulante à visionner sur écrans installés à différents endroits dans Thérèse-De Blainville (CLSC, CHSLD, etc.).
- Organiser une rencontre virtuelle avec les familles, les résidents et usagers, pour faire connaître les comités.

- Penser à la possibilité de produire des capsules pour la télévision et les radios, toujours dans le but de faire connaître tous les comités ainsi que les 12 droits et obligations des usagers.
- Offrir des ateliers d'information aux usagers, aux résidents et familles sur différents sujets (maltraitance, soins, nutrition, loisirs, etc.).

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

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Communication numérique	Élaboration d'une affiche numérique déroulante à visionner sur écrans installés à différents endroits
WIFI	Possibilité d'offrir l'utilisation du WIFI aux résidents et aux familles
Existence des comités des usagers	Des efforts pour promouvoir et faire connaître les comités d'usagers et de résidents sont faits. De plus, selon l'article de la Loi 211, la PDG du CISSS doit également informer les usagers de l'existence de ces comités.

Enjeux régionaux	Pistes d'amélioration
Santé mentale, dépendance	Meilleur accompagnement des usagers. Mise en place de ressources aidant les parents, les couples et les familles à trouver des solutions à leurs difficultés
Soins à domicile	Plaintes des usagers quant au manque de respect des horaires et au manque de personnel : le CISSS des Laurentides doit tenir compte des besoins des usagers. Les heures prévues au plan d'intervention, selon leurs besoins, doivent être respectées.

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 du Centre d'hébergement Hubert-Maisonneuve 2022-2023
- Rapport d'activités du comité de résidents du CHSLD Blainville 2022-2023
- Rapport d'activités du comité de résidents du Centre d'hébergement Drapeau-Deschambault 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 Thérèse-de-Blainville	NUMÉRO DE PERMIS :	
---------------------------------	--	---------------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	24 499 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	29 882 \$
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)	54 381 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		3 304 \$
Publication de documents du comité		20 522 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		523 \$
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		2 500 \$
Frais de déplacement, hébergement		3 073 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		211 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		1 130 \$
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 :		

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 Thérèse-de-Blainville					
<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 : 3		
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.					26 882 \$
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.					3 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.					2 178 \$

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.

Daniel Landry, En raison de son absence maladie Nancie Ouellet est autorisée à signer

Nom du président du comité des usagers :



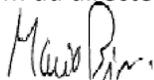
Signature :

8 mai 2023

Date

Mario Bisson

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



Signature :

2023-05-24

Date

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ DE RÉSIDENTS
DU CHSLD HUBERT-MAISONNEUVE
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	5
COORDONNÉES DU COMITÉ	6
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	7
PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	7
CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE).....	7

MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec enthousiasme que nous vous présentons le rapport-annuel 2022-2023 du comité de résidents du Centre d'Hébergement Hubert-Maisonneuve.

En tant que gardien des droits des résidents, le devoir du comité est de veiller à ce que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et de leurs droits, ainsi que de promouvoir l'amélioration de leurs conditions de vie. Au cours de la dernière année, tous les membres du comité ont uni leurs efforts pour remplir le plus efficacement ce devoir.

Je me réjouis du fait que le comité continuera de se soucier du bien-être et des conditions de vie des résidents au cours de la prochaine année.

Je tiens à remercier tous les membres du comité pour leur implication, sans oublier, bien sûr, le comité des usagers de Thérèse-De Blainville et tout le personnel du Centre d'hébergement Hubert-Maisonneuve pour leur précieux soutien.

Ginette Bélisle
Présidente

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Participation à la rencontre annuelle virtuelle organisée par la direction du Centre d'hébergement Hubert-Maisonnette, où nous avons pu informer les familles des résidents et leur rappeler que le comité veille à ce que tous les résidents soient traités dans le respect et dans la dignité.
- Participation aux divers comités « Milieu de vie », « Service alimentaire » et autres.
- Dans un souci de visibilité accrue du comité auprès des résidents et de leurs familles, remise d'un verre incassable aux résidents, avec les coordonnées du comité, à l'occasion de Noël. Le panier de bienvenue du CHSLD remis aux nouveaux résidents et à leurs familles comprend également une tasse avec les coordonnées du comité.
- Collaboration, avec la direction, au choix des endroits du milieu vie à réaménager (salons et aires communes, salon de coiffure, etc.).

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations
Cette année, après presque trois ans de pandémie, le comité est de retour à temps plein au CHSLD Hubert-Maisonnette. Toutefois, il était encore difficile de rencontrer les résidents et les familles pour les renseigner sur leurs droits et leurs obligations. Au cours de la prochaine année, notre défi sera d'améliorer notre présence auprès des résidents et des familles.
2. A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers/résidents
Les membres du comité ont été très impliqués dans les démarches de la direction du CHSLD Hubert-Maisonnette pour l'amélioration de la qualité des services et des conditions de vie des résidents, et ce, en participant à divers comités tels Milieu de vie, Service alimentaire, etc.

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

Lors de la rencontre annuelle avec les familles, organisée par la direction du CHSLD Hubert-Maisonneuve ou, encore, par des sondages maison, nous avons observé le degré de satisfaction des résidents et des familles. Les points à améliorer qui reviennent régulièrement sont les soins de santé, l'hygiène, l'alimentation et les loisirs.

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

Toute situation allant à l'encontre des droits des résidents est portée à l'attention de la direction du CHSLD Hubert-Maisonneuve par le comité. Ce dernier collabore afin d'améliorer la situation.

Dans le but d'approfondir ses connaissances, d'obtenir des renseignements utiles pour l'amélioration du bien-être des résidents, le comité de résidents se doit de participer aux tables de missions organisées par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et aux tables d'hébergement mises en place par le CISSS des Laurentides.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Ginette	Bélisle	Présidente
Nancie	Ouellet	Vice-présidente
Suzanne	Dugas	Membre résidente
Monique	Lepage	Membre résidente
Paulette	Vallée	Membre résidente
Carl	Farmer	Membre famille
Lyne	Charron	Membre famille

COORDONNÉES DU COMITÉ

Vice-présidente	Nancie Ouellet
Courriel de la vice-présidente	nancie.ouellet.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource	
Courriel de la personne-ressource	
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques (numéro sans frais)	365, chemin de la Grande-Côte Rosemère, J7A 1K4 450 433-2777, poste 64317
Courriel du comité	comité.residents.chsld.Hubert.maisonneuve.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
13 avril 2022	Présentiel
12 mai 2022	Présentiel
9 juin 2022	Présentiel
14 juillet 2022	Présentiel
23 septembre 2022	Présentiel
24 novembre 2022	Présentiel
20 janvier 2023	Présentiel
10 mars 2023	Présentiel

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Aucune.

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour la prochaine année, le comité de résidents du CHSLD Hubert-Maisonneuve prévoit réaliser les projets suivants :

- Se faire mieux connaître auprès des résidents et de leurs familles en produisant de la documentation sur le rôle du comité.
- Présenter les membres du comité lors de l'arrivée d'un nouveau résident.
- Rencontrer les résidents et les familles lors d'un pique-nique dans le jardin du CHSLD Hubert-Maisonneuve.
- Participer aux événements organisés par le CHSLD.

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

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Loisirs	Avec le Service des loisirs, voir la possibilité d'améliorer les activités offertes aux résidents.
Alimentation	Continuer à participer aux réunions en lien avec les services alimentaires, et ce, dans le but d'améliorer le service offert aux résidents.
Milieu de vie	Poursuivre la participation aux réunions du milieu de vie pour que les résidents se sentent chez eux.
WIFI	Avec la collaboration du comité des usagers et du comité des usagers du centre intégré, trouver une solution pour que les résidents puissent communiquer facilement avec leurs proches.

Câble télé	Voir à ce que tous les téléviseurs dans les aires communes puissent présenter les mêmes canaux (ex. : sport).
------------	---

Enjeux régionaux	Pistes d'amélioration

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

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU COMITÉ	3
PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....	3
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ	5
COORDONNÉES DU COMITÉ	5
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	6
PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	6
CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE).....	7

MOT DU COMITÉ

Notre rôle premier de renseigner et de défendre les droits et intérêts collectifs de nos résidents est demeuré au premier plan de nos activités. Le comité de résidents (CR) du CHSLD de Blainville a été présent et a augmenté sa visibilité tout au long de la dernière année. Recruter, chez les résidents, proches aidants, répondants et bénévoles, des personnes intéressées à s'investir dans un tel comité pour veiller au bien-être de nos résidents est demeuré un enjeu important.

Nous tenons à remercier sincèrement tous les membres du comité pour leur implication et leur désir de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Comité de résidents
CHSLD de Blainville

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Le recrutement de nouveaux membres est donc demeuré une priorité tout au long de l'année afin de maintenir le comité en place.
- Un *comité d'amélioration des offres alimentaires et des activités-repas du CHSLD de Blainville* a été créé par le CISSS des Laurentides et la direction du CHSLD. Un membre du comité de résidents siège à ce comité.
- Nous avons fait le lien avec le comité de l'Association des bénévoles pour que le comité des loisirs puisse bénéficier d'une subvention de sa part, permettant l'achat de fleurs à remettre aux anniversaires de chacun des résidents. Un membre famille bénévole et un membre résident ont débuté les rencontres auprès des résidents pour leur offrir une carte de souhaits et une fleur pour leur anniversaire. C'est un beau projet qui permet de la visibilité et qui fait grandement plaisir aux résidents.

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Mettre à jour le document concernant le comité de résidents qui doit être inséré dans la pochette d'accueil.
- Terminer le montage de la pochette d'accueil à remettre aux nouveaux résidents.
- Rencontrer les nouveaux résidents et leur remettre la pochette ainsi qu'une tasse à l'effigie du comité.

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

- Au cours de la dernière année, le comité de résidents du CHSLD de Blainville a su bien se positionner pour renseigner, défendre, accompagner et promouvoir les droits de nos usagers dans le respect de tous pour améliorer leurs conditions de vie.
- Le comité a travaillé à plusieurs initiatives afin d'augmenter sa visibilité auprès des résidents ainsi que des familles et des personnes qui visitent nos résidents.
- Le comité a procédé à l'achat de verres et de tasses avec les coordonnées du CR afin de les remettre aux nouveaux résidents et à leurs familles.
- Un grand thème « communication » a été priorisé, relativement à l'accueil des nouveaux résidents et à la visibilité accrue du CR.
- Certains membres du CR ont participé au souper annuel des employés du CHSLD, une activité qui a permis de la visibilité au comité.

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

- Mme Kim Traversy a informé le comité qu'ils travailleront à des objectifs d'amélioration en regard aux résultats du sondage, et ce, en collaboration avec le comité de résidents. Le premier objectif sera de faire connaître la procédure des plaintes.
- Par l'entremise du président du comité des usagers, le CR a été informé qu'il aura à effectuer prochainement un sondage de satisfaction auprès des résidents et de leurs familles.

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

Le CR veut tenter de répondre aux divers besoins externes des résidents, tels l'optométrie, la dentisterie, les soins de pieds, etc.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Hélène	Hébert	Présidente
Anne	Leclerc	Vice-présidente
Suzanne	Granger	Membre famille
Claire	Fugère	Membre résident
Normand	Salembier	Membre résident
Jean	Brunet	Membre résident

COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente
Courriel de la
présidente

Hélène Hébert
helene111@videotron.ca

Personne-
ressource
Courriel de la
personne-
ressource

Adresse postale
du comité et
coordonnées
téléphoniques
(numéro sans
frais)

1352, boul. Michèle-Bohec
Blainville (Québec) J7C 5S4
450 420-8551, poste 6375

Courriel du
comité

comite.residents.chsld.blainville.cissslau@ssss.gouv.qc.c

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Aucune.

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
25 avril 2022	Présentiel
30 mai 2022	Présentiel
20 juin 2022	Présentiel
19 septembre 2022	Présentiel
12 octobre 2022	Présentiel
9 novembre 2022	Présentiel
14 décembre 2022	Présentiel
18 janvier 2023	Présentiel
15 février 2023	Présentiel

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Mettre de l'avant des cafés-rencontres s'adressant aux résidents, avec des sujets tels que la maltraitance, les chutes, etc.
- Recruter de nouveaux membres et avoir un plus grand nombre de résidents dans le comité.
- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- Organiser des rencontres en micromilieus.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et aborder les dossiers :
 - ✓ Nutrition (variété des menus et qualité des repas)
 - ✓ Accessibilité à des services et des soins externes pour les résidents
 - ✓ Visibilité du comité

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

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Nutrition	Participation au <i>Comité d'amélioration des offres alimentaires et des activités-repas du CHSLD de Blainville</i> créé par le CISSS et la direction du CHSLD Projet avec le CISSS pour faire remplir aux nouveaux résidents un formulaire d'habitudes alimentaires, de goûts et d'aversions, dans le but d'éliminer, dès le départ, des aliments non désirés.
Wifi	Le CR veut revenir sur un projet d'accès au WIFI pour les visiteurs du CHSLD et les résidents. Ce projet a été discuté l'an dernier.

Enjeux régionaux	Pistes d'amélioration

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD
ET CENTRE DE SERVICES AMBULATOIRES
DRAPEAU-DESCHAMBAULT
2022-2023**

MOT DU PRÉSIDENT

Pour une deuxième année consécutive, il nous est impossible de produire un rapport annuel pour le comité de résidents du CHSLD et Centre de services ambulatoires Drapeau-Deschambault.

Le comité, créé au début de l'été 2022, n'a pu se réunir, compte tenu de l'absence de quorum lors des réunions convoquées.

Afin de soutenir le comité du CHSLD et Centre de services ambulatoires Drapeau-Deschambault, le comité des usagers de Thérèse-De Blainville a été présent et a répondu aux demandes, aux insatisfactions ou aux plaintes des résidents.

Le comité devrait être en fonction et autonome en 2023-2024. Toutefois, le comité des usagers sera toujours là pour le soutenir et l'aider dans ses nouvelles fonctions.

À la fin de l'année 2023-2024, un rapport du comité de résidents du CHSLD et Centre de services ambulatoires Drapeau-Deschambault sera produit.

Daniel Landry
Président du comité des usagers de Thérèse-De Blainville

