



Comité des usagers
des Pays-d'en-Haut

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ
DES USAGERS DES PAYS-D'EN-HAUT
2022-2023**

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| MOT DE LA PRÉSIDENTE | 3 |
| PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE..... | 3 |
| 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'ANNÉE PROCHAINE | 8 |
| CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)..... | 9 |
| DOCUMENTS JOINTS | 10 |

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Je suis très fière du travail accompli tout au long de notre deuxième mandat de l'année 2022-2023. Pour la première fois depuis la pandémie, nous avons tenu notre première assemblée générale annuelle en mode présentiel au CHSLD de Sainte-Adèle, ce qui nous a permis de rencontrer quelques usagers et d'accueillir deux nouveaux membres dans notre équipe.

Nous sommes très conscients qu'un travail soutenu de la visibilité du comité des usagers (CU) favorisera le processus de recrutement. Une nouvelle identification visuelle de même qu'une nouvelle bannière plus dynamique favoriseront une plus grande visibilité et un sentiment d'appartenance accru.

Depuis le début de notre mandat, tous nos travaux visaient à prendre connaissance des nombreuses actions des différentes directions du CISSS, du rôle de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que de notre participation aux rencontres trimestrielles du CISSS. Ces démarches nous ont permis d'avoir une vision plus globale de notre rôle en tant que comité des usagers, d'être mieux outillés et d'améliorer nos actions futures dans la communauté afin de mieux renseigner, accompagner, défendre et promouvoir des soins et services de qualité. Notre équipe est maintenant prête à poursuivre sur sa lancée dans la communauté.

Nathalie Allard
Présidente

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- ❖ Création et réalisation d'une nouvelle identification visuelle afin de faciliter notre visibilité dans toutes les communications et sur tous les objets promotionnels.
- ❖ Création et réalisation d'une toute nouvelle bannière autoportante pour une meilleure visibilité du comité des usagers lors d'événements.
- ❖ Mise en place du nouveau comité de résidents du CHSLD Ste-Adèle, grâce à l'implication de M^{me} Lise Legros, vice-présidente du comité des usagers. Le comité a tenu plusieurs rencontres avec les nouveaux membres, la chef d'établissement et les différentes directions. Le nouveau comité de résidents est maintenant bien fonctionnel; fin de l'accompagnement par le comité des usagers.
- ❖ Début de la conception d'un livre d'informations afin de faciliter les communications avec les usagers. Celui-ci réunira sous différents onglets tous les travaux accomplis chaque année. Les différents liens faciliteront l'accès à l'information, afin de répondre à notre mandat de renseigner l'utilisateur dans sa demande. IL servira aussi à la pérennité du comité des usagers.



BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

- ❖ Dans le cadre de la Semaine nationale des droits des usagers, deux activités se sont tenues dans chacun des centres d'hébergement, soit le dimanche 13 novembre 2022 au CHSLD des Hauteurs et le samedi 19 novembre au CHSLD Ste-Adèle, avec la présence de 3 membres à chacune des journées. Une animation musicale instrumentale à chacun des événements a suscité beaucoup d'intérêt. Plusieurs proches aidants sont venus nous rencontrer et certains se sont confiés à nous.



- ❖ En raison de la loi 101 la version anglophone de notre dépliant a été remplacée par le feuillet *Améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux, c'est notre préoccupation*, réalisé par le CUCI. Ce feuillet sera disponible seulement si un usager en fait la demande. Une version numérique est aussi offerte.
- ❖ Une communication soutenue et continue de notre page Facebook sur des sujets variés en rapport avec la santé, en respectant les normes du CISSS. On peut apprécier plusieurs sujets différents à chaque semaine. Augmentation de l'achalandage de notre page Facebook à 163 abonnés, en date du 31 mars 2023.
- ❖ Création d'un registre des insatisfactions ou des demandes lors de la prise des messages sur la boîte vocale du comité des usagers.

- ❖ Invitation, dans l'édition du 31 août 2022 du journal L'Accès, à l'assemblée générale annuelle du comité des usagers des Pays-d'en-Haut.



- ❖ Annonce 1/4 de page dans le journal L'Accès, dans le cahier des Aînés, pour le recrutement de nouveaux membres pour le comité des usagers et les deux comités de résidents de notre territoire
- ❖ Visibilité du CU en collaboration avec les deux comités de résidents lors de la distribution des cartes de Noël.
- ❖ Mise à jour de la liste des services communautaires de la région des Pays-d'en-Haut. Cette liste est produite par la *Table des aînés*.
- ❖ Mise à jour de l'inventaire des différents objets promotionnels (lingettes pour lunettes, loupes, étuis de protection pour cartes, crayons, dépliants, signets, recueils de message).

- ❖ Distribution du recueil de messages dans chacune des chambres de nos deux CHSLD, Ste-Adèle et des Hauteurs. Plusieurs exemplaires additionnels ont été livrés pour les nouveaux arrivés dans les pochettes et paniers d'accueil. Plusieurs suivis et explications ont dû être faits auprès des gestionnaires d'établissement, afin que les familles et les membres du personnel puissent l'utiliser et s'en servir comme outil de communication.
- ❖ Participation aux rencontres du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)
- ❖ Participation aux rencontres trimestrielles du CISSS des Laurentides dans le but d'être informés sur les différents travaux par les directions.
- ❖ Participation à des conférences ou ateliers offerts par le RPCU sur les 12 droits et obligations des usagers et comment communiquer avec ses partenaires.

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

- ❖ Participation au feuillet explicatif du CUCI sur le rôle du comité des usagers pour améliorer la qualité des soins et le processus quand il y a une insatisfaction. Le feuillet a bien été identifié au nom du comité des usagers des Pays-d'en-Haut avec le numéro de téléphone pour mieux nous rejoindre. Une commande de 2 500 copies papier a été produite. Une version numérique est aussi disponible sur le site du CISSS des Laurentides.
- ❖ Rencontre avec M. Michel Lord, chef des services bénévolat et soins spirituels du secteur nord au CISSS des Laurentides, afin de voir si un partenariat pourrait favoriser le recrutement.

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

Non applicable pour le comité des usagers.

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

Achat d'affiches du RPCU que nous avons plastifiées et distribuées dans les CLSC des Hauteurs, St-Sauveur et Piedmont, ainsi qu'aux CHSLD Ste-Adèle et Des Hauteurs lors de la *Semaine des droits des usagers* en novembre 2022.

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

Le comité répond à toutes les demandes des usagers par les différents moyens de communication, que ce soit : en personne, par courriel, par téléphone ou par Messenger

Heures de bénévolat réalisées par les membres :

| | |
|--|---------|
| Rencontres régulières et AGA | 93 h |
| Administration | 208 h |
| Communication | 38 h |
| Visibilité Facebook | 53 h |
| Visibilité (Identification visuelle / Bannière / Objets promotionnels) | 71 h |
| Partenariat CUCI / RPCU / Rencontre trimestrielle | 167 h |
| Évènements / Conférences / Webinaires | 24,5 h |
| | |
| Total heures de bénévolat | 654,5 h |

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.

Une étroite collaboration de la présidente du comité des usagers est assurée avec la présidente du comité de résidents du centre d'hébergement Des Hauteurs, M^{me} Carole Tavernier, et la présidente du comité de résidents du CHSLD de Sainte-Adèle, M^{me} Lise Legros, afin de bien répondre à leur demande.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

| IDENTITÉ | | RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRETAIRE, MEMBRE) |
|----------|-----------|--|
| Prénom | Nom | |
| Nathalie | Allard | Présidente |
| Lise | Legros | Vice-présidente |
| Carole | Tavernier | Trésorière |
| Pascale | Tremblay | Membre |
| Céline | Gratton | Membre |
| Michel | Colameo | Membre |

COORDONNÉES DU COMITÉ

| | |
|--|---|
| Présidente | Nathalie Allard |
| Courriel de la présidente | comite.usagers.pdh.cissslau@ssss.gouv.qc.ca |
| Secrétaire externe | Manon Chevigny de La Chevrotière |
| Courriel de la secrétaire externe | manon.chevigny.de.la.chevrotiere.cissslau@ssss.gouv.qc.ca |
| Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais) | 249 Boul.Sainte-Adèle Sainte-Adèle, Québec, J8B1A9 450-229-8516 / poste 77289 |
| Courriel du comité | comite.usagers.pdh.cissslau@ssss.gouv.qc.ca |
| Facebook | www.facebook.com/comiteusagersdespaysdenhaut |
| Page Web (lien hypertexte) | https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/pays-den-haut/ |

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

| Date | Mode (présentiel, virtuel) |
|-------------------|---------------------------------|
| 9 mai 2022 | virtuel |
| 20 juin 2022 | Virtuel |
| 29 août 2022 | Virtuel |
| 17 septembre 2022 | Présentiel – Assemblée générale |
| 17 octobre 2022 | Virtuel |
| 28 novembre 2022 | Virtuel |
| 16 janvier 2023 | Virtuel |
| 27 février 2023 | Virtuel |
| 27 mars 2023 | Virtuel |

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

- ❖ Présentation d'un PowerPoint qui explique les données du rapport annuel 2021-2022 concernant le territoire des Pays-d'en-Haut.
- ❖ Rencontre avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Mme Marie-Josée Boulianne, et son adjointe, Mme Geneviève Côté.

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- ❖ Consulter les données des études sociodémographiques du territoire des Pays-d'en-Haut dans le but de connaître la population à servir sur notre territoire.
- ❖ Maintenir l'activité de notre page Facebook.
- ❖ Participer à la *Semaine des droits des usagers* et à la *Semaine des bénévoles*.
- ❖ Mettre à jour la liste des personnes responsables et numéros de téléphone des différentes directions dans les 3 CLSC du territoire.
- ❖ Prendre part à des activités de réseautage et de représentation du volet communautaire.

- ❖ Participer à la *Table des aînés* du CISSS des Laurentides.
- ❖ Rencontrer l'organisateur communautaire du CISSS pour mieux connaître les entreprises d'économie sociale et les services publics de la région des Pays-d'en-Haut et en faire une cartographie.
- ❖ Rencontrer la Fondation médicale des Laurentides et des Pays-d'en-Haut pour connaître ses rôles et actions.
- ❖ Continuer la rédaction du cahier d'informations et de procédures.
- ❖ Produire un bloc-notes et un sac réutilisable pour une plus grande visibilité.
- ❖ Participer à différents ateliers/conférences/webinaires.

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

| Enjeux locaux | Pistes d'amélioration |
|--|--|
| Recrutement de bénévoles CR/CU | Par l'entremise de la municipalité, des RPA, de la page Facebook et des chambres de commerce |
| Augmentation de la visibilité dans la communauté | Participation à la <i>Table des aînés</i> de la MRC des Pays-d'en-Haut |
| S'assurer que la qualité des services et des soins répondent à la population | Boite de suggestions bien identifiée avec une feuille commentaires et suggestions, donnée aux usagers des CLSC ou avec un code QR |
| Faire mieux connaître le rôle du comité des usagers à la population | <ul style="list-style-type: none"> • Écrans numériques fonctionnels dans les CHSLD /CLSC • Campagne d'information |
| Communication | <ul style="list-style-type: none"> • Partage des publications en santé et services sociaux sur la page Facebook • Moyen pour mieux rejoindre et informer les familles et proches aidants. Communication CR–famille–résidents et proches aidants à favoriser. |
| Reconnaître la maltraitance sous toutes ces formes | Ateliers, conférences, formations |
| Soutien à domicile/proche aidant | Promotion des organismes, par exemple : L'Antr'Aidant, l'APPUI, l'Entraide bénévoles des Pays-d'en-Haut, Palliaco, etc. |

| Enjeux régionaux | Pistes d'amélioration |
|--|---|
| Télécommunication | Prix forfaitaire dans tous les CHSLD pour téléphone-télévision-Internet |
| Communautaire | Liste des organismes communautaires et d'aide la région des Laurentides |
| Reconnaitre la maltraitance sous toutes ces formes | Ateliers, conférences, formations |
| Prévenir la santé mentale | <ul style="list-style-type: none"> • Dépliants pour parents, grands-parents: <i>Comment mieux déceler les signes de détresse chez le jeune</i> • Lien avec les différents organismes sur les pages Facebook des comités des usagers |

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 des résidents du Centre d'hébergement des Hauteurs 2022-2023
- ❖ Rapport d'activités du comité du CHSLD de Sainte-Adèle 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 Pays d'en Haut | NUMÉRO DE PERMIS : | |
|---------------------------------|---|---------------------------|--|

| | | |
|--|------------|------------------|
| SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé) | (a) | 5 436 \$ |
| BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé) | (b) | 10 443 \$ |
| 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) | 15 879 \$ |

| | | |
|---|------------|----------|
| 1. DÉPENSES GÉNÉRALES | | |
| Soutien professionnel | | |
| Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.) | | 267 \$ |
| Publication de documents du comité | | |
| Communications interurbaines | | |
| Frais de recrutement | | 861 \$ |
| Formations des membres du comité | | |
| Colloques, congrès, conférences | | 554 \$ |
| Frais de déplacement, hébergement | | 752 \$ |
| Frais postaux | | |
| Allocation personne-ressource | | 4 875 \$ |
| Abonnements revues et journaux | | |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers | | 505 \$ |
| 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.) | | 989 \$ |
| Activités d'information auprès des usagers et des proches | | 16 \$ |
| Déplacement, hébergement | | |
| Matériel de promotion (précisez ci-dessous) | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | Objets promotionnels divers | 2 253 \$ |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Autres (précisez) : | | |
| Autres (précisez) : | | |
| Autres (précisez) : | | |

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

| | | |
|---|--|----------|
| Publications (dépliants, lettres d'information, etc.) | | 4 239 \$ |
| 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) | 15 311 \$ |
| 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) | 568 \$ |

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 des Pays-d'en-Haut | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Comité des usagers | <input type="checkbox"/> | Comité des usagers continué |
| | | <input type="checkbox"/> | Comité des usagers du centre intégré |
| Numéro de permis de l'établissement : | | Nombre total de comité de résidents : 2 | |
| PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES | | | MONTANTS (\$) |
| Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé. | | | 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. | | | 2 000 \$ |
| Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé. | | | 568 \$ |

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.

Nathalie Allard

Nom du président du comité des usagers :



Signature :

26 avril 2023

Date

Mario Bisson

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



Signature :

2023-05-24

Date



LE RÉSIDENT,
AU CŒUR
DE NOS PRÉOCCUPATIONS
ET ACTIONS !

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ DE RÉSIDENTS
DES HAUTEURS
2022-2023**

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| MOT DE LA PRÉSIDENTE | 3 |
| PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE | 3 |
| BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE | 4 |
| COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ | 8 |
| COORDONNÉES DU COMITÉ | 8 |
| COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES | 9 |
| PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE | 9 |
| CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE) | 10 |

MOT DE LA PRÉSIDENTE

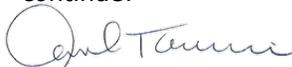
Grâce à l'implication constante des membres du comité de résidents, nous avons contribué à soutenir moralement les différents intervenants, résidents et familles pour passer à travers cette autre année COVID.

Les loisirs ont constitué un enjeu important pour notre centre d'hébergement cette année. Heureusement, en fin d'année, la situation s'est stabilisée.

Merci aux membres du personnel : votre dévouement envers nos résidents fait du Centre d'hébergement des Hauteurs un milieu de vie où il fait bon vivre.

Merci aux membres de notre comité : sans votre implication, sans votre grande générosité, nous ne pourrions pas accomplir notre mandat.

Un merci tout spécial à nos résidents et à leurs familles : votre résilience face à cette année encore liée aux contraintes pandémiques fut une belle leçon de vie, car malgré tout la vie continue!



Carole Tavernier

Présidente du comité de résidents

Centre d'hébergement des Hauteurs

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Assurer la survie du comité de résidents en cette autre année de pandémie s'est avéré un défi majeur!
- **Un musée au CHSLD** a vu le jour grâce à l'engagement de M^{me} Claire Brossoit .

Afin de permettre une ouverture et de maintenir des liens avec la communauté environnante, un projet pilote de collaboration entre le comité de résidents du CHSLD des Hauteurs et le Musée du ski de Saint-Sauveur a été mis en place. Cette initiative visait à offrir aux résidents, aux familles et aux membres du personnel la possibilité de participer à une exposition au rez-de-chaussée mettant en valeur l'héritage du ski dans la région. Cette exposition a reçu un très bon accueil et plusieurs commentaires positifs ont souligné la pertinence d'une telle collaboration.



Comme la mission du Musée du ski est de s'ouvrir à la communauté environnante et de s'y impliquer activement, la diffusion de certains éléments de leurs collections dans notre milieu de vie fut, pour l'organisme, un moyen de rejoindre une clientèle qui ne peut venir en ses murs. Madame Belhumeur, collaboratrice dans ce projet, nous a assurés que les membres du conseil d'administration du Musée prendront en considération les différentes résidences de la région dans leurs activités pour l'hiver 2023-2024.

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

- Distribution du recueil de messages dans chacune des chambres du Centre d'hébergement des Hauteurs. Des exemplaires additionnels ont été ajoutés dans les pochettes d'accueil des nouveaux usagers. De nombreux suivis ont dû être effectués auprès des gestionnaires des installations. Des explications leur ont également été données afin que les familles et les membres du personnel puissent utiliser le recueil de messages et s'en servir comme outil de communication.
- Participation aux rencontres trimestrielles du CISSS des Laurentides dans le but d'être informés sur les différents travaux des directions.
- En accord avec la philosophie du comité, qui se veut centrée sur une approche collaborative, mise en place du projet « *Nous sommes* » afin de mettre en lumière la force d'une équipe unie et la synergie positive qui en résulte. Ce projet a reçu un accueil très favorable des membres du personnel du CHSLD. Ce projet humain se vivra en trois phases.
- En présentiel, ou lors de nos participations dans les différents comités du milieu de vie, reconnaissance exprimée, par les membres du comité, aux employés pour les efforts soutenus qu'ils ont fournis tout au long de cette année encore remplie de défis. Mieux comprendre les réalités vécues, être ouverts aux projets mis en place et être des collaborateurs sont, pour nous, des approches gagnantes.

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

Grâce à l'engagement de M^{me} Claire Brossoit et de M. Murray La Pan :

Avec les familles :

Les membres du comité, lors de leur présence au CHSLD, ont échangé, soutenu et renseigné les familles sur leurs vécus, leurs besoins et les services offerts en milieu de vie.

Avec les résidents :

Encore cette année, le comité de résidents a tenté de maintenir des contacts avec tous les résidents et de briser l'isolement en s'impliquant dans divers projets liés à leur quotidien. Un travail de collaboration avec le Service des loisirs nous a permis de nous arrimer aux nouveaux besoins des résidents. Ainsi, nous avons collaboré à rendre l'entrée et le rez-de-chaussée plus accueillants et stimulants. Différentes décorations ont été mises en place et des informations ont été transmises afin de susciter l'intérêt des résidents et de leurs familles, et ce, pour la saison hivernale.



Divers ateliers ont été aussi créés et offerts aux résidents.

- Création de productions artistiques avec peinture ayant pour thème « C'est l'hiver ».



- Décoration d'arbres de Noël personnalisés.



Noël 2023

Encore cette année, les balcons du CHSLD ont été décorés afin de faire des fêtes un moment de réjouissance. Le jardin intérieur s'est quant à lui paré de flocons scintillants au plus grand plaisir de tout un chacun. De plus, des bas de Noël ont été décorés et accrochés aux portes des chambres des résidents et des cartes de vœux ont été distribuées.



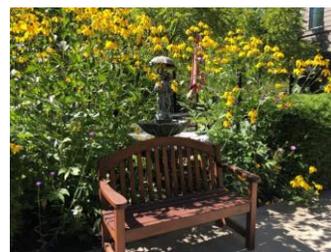
Dans les Jardins du CHSLD des Hauteurs :

La corvée de jardinage du printemps a été maintenue afin de permettre aux résidents, aux familles et aux travailleurs d'avoir un lieu de ressourcement et de beauté dans leur environnement.

Promouvoir l'implication citoyenne bénévole étant un objectif précieux pour le comité, un groupe de bénévoles, constitué d'aînés de la cohorte de Tournenvert et un groupe d'étudiants et d'enseignants de l'école secondaire Augustin-Norbert-Morin, ont effectué l'ouverture des jardins en respectant scrupuleusement les règles sanitaires en place. Encore cette année, l'ouverture des jardins a connu un vif succès. Cette mission citoyenne intergénérationnelle qui associe, dans ce projet de jardinage, des aînés, des experts et des jeunes soucieux d'apprendre et de donner fut un vif succès. Les parrainages et les travaux au jardin étaient tellement beaux à voir! Le projet de plantation avec les aînés du Centre de jour a, quant à lui, été accueilli et vécu avec grand enthousiasme. Les répercussions se sont fait sentir tout au long de la saison de jardinage et des récoltes. Assurément, les corvées d'ouverture sous leur forme actuelle sont porteuses de sens et de fierté.



Cette année, de surcroît, nous avons offert aux résidents et à leur accompagnateur ainsi qu'aux membres du personnel de profiter de la générosité de dame nature et des produits des boîtes à légumes. L'expérience jardin s'en est vue bonifiée et le sentiment d'appartenance enrichi. En fin de saison, la dernière récolte a été livrée au Service des cuisines.



Entreprises locales :

Afin de promouvoir l'ouverture sur la communauté environnante, une rencontre a eu lieu avec certains commerces de la région dans le but de les sensibiliser aux réalités quotidiennes et aux besoins des résidents hébergés en CHSLD. Nous avons sollicité leur participation active dans notre vision d'une communauté inclusive et partenaire. Cette approche s'est avérée très judicieuse puisque la pharmacie avoisinante a voulu s'unir à nos efforts pour rendre la fête de la Saint-Valentin plus que festive! Plusieurs cadeaux gourmands et autres ont été offerts pour le plus grand plaisir des résidents. Tisser des liens avec les membres de notre communauté favorise assurément une meilleure compréhension du milieu de vie.



Organismes locaux

Toujours dans l'optique de bonifier les services offerts aux résidents et aux familles de ceux-ci, nous avons travaillé avec L'Antr'Aidant et Palliaco afin de trouver des ressources humaines et matérielles pour permettre un accompagnement de fin de vie adapté et rempli d'humanité.

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

- Participation au sondage d'Agrément Canada
- Participation au sondage des services alimentaires du CISSS des Laurentides
- Participation au sondage de SAPA hébergement du CISSS des Laurentides

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

Dans le cadre de la Semaine nationale des droits des usagers, le dimanche 13 novembre 2022, des membres du comité ont tenu un kiosque d'information sur les droits dans le hall du Centre d'hébergement et ont offert des objets promotionnels. Une animation musicale instrumentale a suscité beaucoup d'intérêt.

4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte. Indiquer les heures de bénévolat du comité (facultatif).

Au cours de l'année 2022-2023, une vingtaine de demandes d'information, venant de familles ou d'usagers, ont été reçues par le comité de résidents et M^{me} Lise Legros en a fait le suivi.

Les membres du comité ont consacré 770 heures de bénévolat en 2022-2023.

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.

Non applicable.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

| IDENTITÉ | | RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE) |
|----------|-----------|--|
| Prénom | Nom | |
| Carole | Tavernier | Présidente |
| Nathalie | Allard | Vice-présidente |
| Claire | Brossoit | Membre |
| Claude | Bolduc | Membre |
| Michel | Plaisance | Membre |
| Lise | Legros | Membre |
| Pascale | Tremblay | Membre <i>jusqu'au 29 août</i> |
| Patrice | Bourdon | Membre |

COORDONNÉES DU COMITÉ

| | |
|---|--|
| Présidente | Carole Tavernier |
| Courriel de la présidente | Carole.tavernier.cissslau@ssss.gouv.qc.ca |
| Secrétaire externe | Manon Chevigny de La Chevrotière |
| Courriel de la personne-ressource | manon.chevigny.de.la.chevrotiere.cissslau@ssss.gouv |
| Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques (<i>numéro sans frais</i>) | 707, boul. Sainte-Adèle Sainte-Adèle, Québec J8B 2N1 450 229-6601, poste 77162 |
| Courriel du comité | cr.hauteurs.cissslau@ssss.gouv.qc.ca |

| | |
|-------------------------------------|---|
| Facebook | n/a |
| Page Web (<i>lien hypertexte</i>) | https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/pays-den-haut/centre-dhebergement-des-hauteurs/ |

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

| Date | Mode (présentiel, virtuel) |
|------------------|----------------------------|
| 9 mai 2022 | Virtuel |
| 29 août 2022 | Virtuel |
| 24 octobre 2022 | Virtuel |
| 21 novembre 2022 | Virtuel |
| 16 janvier 2023 | Virtuel |
| 30 janvier 2023 | Virtuel - réunion spéciale |
| 20 février 2023 | Virtuel |

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Non applicable.

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Prolonger l'entente de pérennité des jardins avec Tournenvert.
- Apporter de la joie aux résidents en célébrant toutes les fêtes thématiques.
- Rechercher de bénévoles pour le comité de résidents et pour les activités du Centre d'hébergement.

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

| Enjeux locaux | Pistes d'amélioration |
|--|---|
| Soutien aux proches aidants du Centre d'hébergement des Hauteurs | Diffuser l'information sur les ressources et services disponibles |
| Maltraitance | Renseigner les familles et les résidents sur les différentes formes de maltraitance et les moyens de lutter contre celle-ci |
| Santé mentale | Organiser des activités pour prévenir le déconditionnement |
| Recrutement de nouveaux membres | Pour assurer la relève visant à maintenir le comité de résidents. |

| Enjeux régionaux | Pistes d'amélioration |
|------------------|-----------------------|
| Non applicable | |

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

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| MOT DE LA PRÉSIDENTE | 3 |
| PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE..... | 4 |
| BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE | 4 |
| COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ | 7 |
| COORDONNÉES DU COMITÉ..... | 8 |
| TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS..... | 8 |
| COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES | 9 |
| PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE..... | 9 |
| ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE..... | 9 |
| CONCLUSION..... | 10 |

MOT DE LA PRÉSIDENTE

En début d'année opérationnelle 2022-2023, le comité des usagers (CU) des Pays-d'en-Haut a souhaité doter le CHSLD de Sainte-Adèle d'un comité de résidents (CR) qui n'avait pu, depuis l'ouverture de l'installation, être mis en place en raison de la pandémie de la COVID-19. Pour ce faire, c'est à titre de vice-présidente du CU que j'ai proposé mon expertise pour accompagner le CHSLD dans ce projet. Quelques rencontres tenues au préalable avec la gestionnaire responsable, madame Nancy Routhier, ont ouvert la porte à débiter le travail de recrutement de membres, lequel aura permis, le 13 mai 2022, de tenir la 1^{re} rencontre du tout nouveau comité de résidents.

Au fil des mois, le comité a pu s'adjoindre 8 membres – résidents, proches aidants et autres personnes intéressées – qui ont travaillé ensemble à structurer le comité et à développer des objectifs visant à répondre au mandat légal du CR tout en se préoccupant essentiellement du mieux-être des usagers hébergés.

C'est donc avec fierté que je dépose ce premier bilan d'activités réalisées en moins d'un an. Je tiens à rappeler que ce comité que je préside avec dévouement et attachement en est à ses premiers pas, et que tout sera mis en œuvre pour qu'il poursuive son implication en toute efficacité, proximité et professionnalisme.

Cordialement,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Joëlle Hébert'.

Présidente

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Pour notre CR, il ne s'agit pas, en cette première année, de réalisation de projets majeurs, mais bien d'activités qui se démarquent.

- Démarche intensive de recrutement de membres pour former le comité.
- Sollicitation de la participation et de l'implication de résidents et de proches aidants qui ont voulu prendre à cœur la mise en place de leur CR.

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

- ✚ Affichage des 12 droits des usagers à des endroits stratégiques du CHSLD.
- ✚ Distribution du calendrier Info-Droits 2023.
- ✚ Remise d'un recueil de messages dans chacune des chambres des résidents, identifiant les droits des usagers et pouvant servir comme moyen de communication entre les membres des familles et les visiteurs.
- ✚ Approvisionnement en objets promotionnels produits par le comité des usagers des Pays-d'en-Haut et remis à la réception du CHSLD pour inclure dans la pochette d'accueil du nouveau résident.
- ✚ Possibilité pour les membres du CR de participer aux rencontres trimestrielles du CISSS Laurentides, offrant des présentations diversifiées ainsi qu'à des formations dispensées par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

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

- ✚ Survol et échanges des membres, à chacune des rencontres régulières du comité, quant aux soins et services offerts :
 - Accueil – réception
 - Milieu de vie – aires communes
 - Service alimentaire
 - Loisirs
 - Soins spirituels
 - Équipe soignante et travailleur social
 - Hygiène et salubrité
 - Installations matérielles

- ✚ Identification de pistes de solutions et mise en place d'un tableau de suivi des demandes du CR afin de maintenir une stabilité des correctifs souhaités.

- ✚ Participation aux rencontres du comité Milieu de vie.

- ✚ Fête thématique/Saint-Valentin – 14 février 2023 : participation des membres du CR. Planification et tenue de l'activité avec animation musicale. Environ 50 résidents.

- ✚ Invitation aux coordonnateurs des directions des différents services pour présentation et échanges avec les membres du CR.
 - En exemple : pour le service alimentaire, demande de cohérence entre les différents acteurs et formulation de demandes pour aliments spécifiques.

- ✚ Participation au comité opérationnel du CHSLD, permettant d'établir des liens très étroits avec le CR.

- ✚ Préparation de cartes de Noël avec voeux individuels rédigés à la main qui ont par la suite été remises aux résidents et résidentes, en partenariat avec le Service des loisirs.

- ✚ Préparation d'un chevalet de Noël coloré et illuminé pour la circonstance offrant les meilleurs voeux du CR aux résidents, aux familles, aux proches aidants ainsi qu'au personnel.

- ✚ Appel au bénévolat fait en partenariat avec la direction et le comité de résidents. Préparation d'un feuillet de recrutement de bénévoles produit, plastifié et distribué en mars 2023 et tout au cours des semaines qui ont suivi, dans les installations du CISSS et les résidences pour personnes retraitées du territoire Pays-d'en-Haut.

- ✚ Amorce de discussions avec la direction en vue d'un projet d'aménagement d'espaces fleuris entre les deux bâtisses extérieures. Démarches diverses, production de maquettes et sollicitation de partenariat auprès d'un commerçant local (Home Hardware Riopel – Sainte-Adèle) pour obtention d'une commandite. Le projet devrait se réaliser au printemps 2023.
- ✚ Rayonnement du CR : participation de la présidente
 - Table d'hébergement régionale SAPA (Soutien à l'autonomie des personnes âgées) du CISSS.
 - Comité des usagers du centre intégré (CUCI) – volet CHSLD.
 - Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) – mission CHSLD.

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

- ✚ Sondage SAPA (2022) – volet résidents et volet proche aidant. Portant sur le service alimentaire, les loisirs, les soins généraux, la buanderie, l'entretien ménager et la maintenance. Présentation des résultats par l'équipe de gestion du CHSLD. Constats à rectifier. (33 répondants sur 110).
- ✚ Sondage maison CHSLD-SA – menus - été 2022. Résultats transmis au CR. Évaluation.
- ✚ Services contractuels : questionnaire sur disponibilité, suivi et satisfaction du CR.
- ✚ Visite ministérielle Santé et services sociaux 2023 : participation du CR, représenté par sa présidente. Recommandations à formuler auprès du CR.
- ✚ Agrément Canada (à venir – mai 2023). Préparation de la visite.

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

- ✚ Préoccupation constante du CR en matière de situations Individuelles qui peuvent être d'ordre collectif.
- ✚ Semaine nationale des droits des usagers : organisation et réalisation de la journée du 19 novembre 2023. Aménagement à l'entrée principale d'un kiosque d'information sur les droits et obligations des usagers, avec affichage et objets promotionnels, et animation musicale. Rencontre de résidents, de familles et de proches aidants, un événement d'intérêt pour tous.

- ✚ Planification et réalisation d'une activité de remise du calendrier Info Droits 2023 dans chacune des chambres au cours de la période des Fêtes, jumelée au Service des loisirs. Rencontre personnalisée avec les résidents.

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

- ✚ Gestion des appels téléphoniques logés sur la boîte vocale du local d'appoint du CR. Une quinzaine de retour de suivis et d'accompagnement des usagers a été compilée et effectuée.

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

Sans objet.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

| IDENTITÉ | | RÔLE |
|--------------|-------------|--|
| Prénom | Nom | (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE) |
| Michèle | Claing | Membre - résidente |
| Richard | Diotte | Membre - proche aidant |
| Céline | Gratton | Membre - proche aidante |
| Ginette | Huard | Membre - résidente |
| Lise | Legros | Membre - présidente |
| Marie-Andrée | Nantel | Membre - résidente |
| Lise | Saint-Amour | Membre - résidente |
| Pascale | Tremblay | Membre - proche aidante |

COORDONNÉES DU COMITÉ

| | |
|--|---|
| Présidente | Lise Legros |
| Courriel de la présidente | Lise.legros.cissslau@ssss.gouv.qc.ca |
| Personne-ressource | s/o |
| Courriel de la personne-ressource | |
| Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques (numéro sans frais) | 249, boul. de Sainte-Adèle Local 3006 Sainte-Adèle (Québec) J8B 1A9 450 229-8516, poste 77289 |
| Courriel du comité | s/o |
| Facebook | s/o |
| Page Web (lien hypertexte) | https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/pays-den-haut/chsld-de-sainte-adele/ |

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

| Date | Mode (présentiel, virtuel) | |
|-------------------|----------------------------|---------------|
| 13 mai 2022 | Présentiel | Quorum : 100% |
| 29 juin 2022 | Présentiel | Quorum : 100% |
| 19 septembre 2022 | Présentiel | Quorum : 100% |
| 21 novembre 2022 | Présentiel | Quorum : 100% |
| 06 février 2023 | Présentiel | Quorum : 85% |
| 06 mars 2023 | Présentiel | Quorum : 85% |
| 20 mars 2023 | Présentiel | Quorum : 100% |

Contribution en heures de bénévolat : 308

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Sans objet.

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Création d'une image visuelle du CR.
- Conception et réalisation d'un dépliant d'introduction au CR.
- Promotion de l'existence du comité de résidents en assurant une meilleure visibilité.
- Développement d'un mode de proximité avec les résidents.
- Implication plus pointue – **service alimentaire.**
- Contribution à l'amélioration de l'offre en activités de **loisirs.**
- Mise en place d'un tableau de suivi des demandes du CR; validation avec l'équipe de gestion.
- Identification de moyens de **communication** avec les familles.
- Participation au Journal du CHSLD de Sainte-Adèle.
- Collaboration à la révision du contenu de la pochette d'accueil du nouveau résident.
- Concrétisation du projet d'aménagement paysager extérieur entre les deux bâtisses.
- Réseautage et intégration communautaire Pays-d'en-Haut.

ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE

| Enjeux locaux | Pistes d'amélioration |
|------------------------|--|
| Recrutement de membres | Susciter l'intérêt des résidents et des familles |
| Bénévolat terrain | Augmenter le nombre de bénévoles |
| Accompagnement | Briser la solitude des résidents |
| | |
| Proche aide | Développer des outils de soutien et de référence |

| | |
|---------------|--|
| Maltraitance | Éduquer les résidents et les familles aux différentes formes de maltraitance – diffusion d’informations sur les moyens de la contrer |
| Santé mentale | Identifier les moyens de pallier les enjeux |

| Enjeux régionaux | Pistes d’amélioration |
|---------------------------|-----------------------|
| Sans objet Réf. : CUCI | |

CONCLUSION

Ce rapport annuel se veut le reflet d’un accomplissement voué au mieux-être des résidents et résidentes du CHSLD de Sainte-Adèle. À titre de présidente du comité de résidents, je salue la grande collaboration des membres ainsi que la facilité de travailler en partenariat avec la chef gestionnaire et son équipe de soutien. C’est ensemble que nous poursuivrons donc pour l’an 2 notre concertation d’efforts dans l’objectif de positionner le CHSLD de Sainte-Adèle comme centre d’hébergement convoité et recherché.

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

Québec 