

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ DE RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT
DE SAINT-EUSTACHE
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.....	7
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ	9
COORDONNÉES DU COMITÉ.....	9
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	10
PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	10
CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)	11

MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année qui vient de s'écouler a bénéficié du retour des réunions en présentiel au bonheur de tous les membres.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir deux nouveaux membres au comité, toutefois nous en avons malheureusement perdu d'autres.

Un très bel effort de collaboration a été établi entre le comité de résidents de Saint-Eustache (CRSE), le comité des usagers Lac-des-Deux-Montagnes (CULDDM) et le personnel de gestion du centre d'hébergement afin d'assurer des suivis étroits sur les points sensibles réclamant des actions immédiates. Le départ subit de la gestionnaire en cours d'année et les délais de mise en place d'un nouveau gestionnaire ont intensifié l'importance des communications en continu afin de préserver le maintien de la qualité de vie des résidents et de la satisfaction des familles.

Plusieurs dossiers ont fait l'objet d'une attention soutenue en cours d'année et ont été transmis à la gestionnaire qui était présente à chacune des rencontres du comité de résidents. Pour en citer quelques-uns : l'hygiène dans les espaces privés des résidents, l'alimentation, les rénovations, l'impact sur les résidents de la pénurie de personnel, la transition avec le nouveau système de cloche, les loisirs.

Les nombreuses rénovations effectuées au centre d'hébergement cette année et les retards dans les délais de fin de travaux ont limité certaines activités de loisirs aux résidents, faute d'espace disponible.

Certains ajustements ont également dû être apportés pour les réservations de salles de réunions du comité, considérant l'état des travaux dans le bâtiment.

Malgré ces divers obstacles, la qualité de vie des résidents et l'écoute de leurs besoins et insatisfactions ont été priorisées et prises en considération à travers des actions concrètes pour préserver leur mieux-être.

Une nouvelle année avec beaucoup de défis est à entrevoir dans divers secteurs où une amélioration est encore souhaitable.

Sylvie Sansoucy
Présidente, CRSE

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Signet aux résidents et familles – CHSE

AUX RÉSIDENTES, AUX RÉSIDENTS ET AUX MEMBRES DE LEUR FAMILLE

**DES QUESTIONS, DES PRÉOCCUPATIONS,
DES COMMENTAIRES, UNE INSATISFACTION,
UN PROBLÈME ?**

LES ÉTAPES À SUIVRE

1. Rapporter la situation à l'infirmier ou à l'infirmière de l'étage.
2. Rencontrer la (ou le) chef d'unité responsable de l'étage. Si vous le souhaitez, le président ou l'un des membres du comité des résidents peut vous accompagner.
3. Si la décision prise par la (ou le) chef d'unité ne vous satisfait pas et **que** vous souhaitez porter une plainte officielle à la commissaire aux plaintes, vous pouvez le faire directement ou demander au président ou à un membre du comité des résidents de vous accompagner dans votre démarche.

RÉSIDENTES ET RÉSIDENTS DU CHSLD DE SAINT-EUSTACHE :

VOS DROITS

Selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), les résidentes et les résidents des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ont douze droits :

Droit à l'information

Droit aux services

Droit de choisir son propre professionnel ou l'établissement

Droit de recevoir les soins que requiert son état

Droit de consentir à des soins ou de les refuser

Droit de participer aux décisions

Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté

Droit à l'hébergement

Droit de recevoir des services en langue anglaise

Droit d'accès à son dossier d'usager

Droit à la confidentialité de son dossier d'usager

Un signet destiné aux résidents et aux membres de leurs familles a été distribué dans les pochettes pour les nouveaux arrivants ainsi que dans les aires communes du centre d'hébergement.

Il répond à plusieurs préoccupations importantes. Il clarifie les étapes à suivre.

Il explique clairement les 12 droits des usagers.

Comité des résidents du CHSLD de Saint-Eustache

55, rue Chénier
Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8
Téléphone : 450 472-0013, poste 46351
Courriel : comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca



Comité des résidents du CHSLD de Saint-Eustache

55, rue Chénier
Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8
Téléphone : 450 472-0013, poste 46351
Courriel : comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca



Infolettre août 2022 - CHSE

INFOLETTRE - Vol. Août 2022

INFOLETTRE Vol. Août 2022

Comité de résidents
Centre d'hébergement de Saint-Eustache

INFOLETTRE

Bonjour à tous! Vous trouverez dans cet infolettre des nouvelles du centre d'hébergement de Saint-Eustache ainsi que des nouvelles de votre comité de résidents.

PLUS BAS, LES GRANDS SUJETS QUI NOUS CONCERNENT EN CE MOMENT.

AVANCEMENT DE DIVERS TRAVAUX

- Deux balançoires doubles ont été installées à l'arrière du CHSLD de même que des simples sur les balcons de chaque étage. L'installation de dalles se fera en 2023.
- Les salles de bain ont été amorcées au rez-de-chaussée. Le délai de fin de travaux sera un peu plus long que prévu mais cela ne va pas affecter le 2e bain accordé chaque semaine aux résidents.
- Le projet de peinture demeure actif mais il est en attente de réponses.
- Les cloches sont en transition actuellement. Un affichage clair est maintenant visible pour aviser d'un besoin.



PÉNURIE DE PERSONNEL



L'utilisation des services d'agences extérieures est sollicitée pour aider à combler les postes vacants.

Le comité des usagers a tout de même une certaine préoccupation en ce qui a trait à l'impact sur le bien-être des usagers dans les circonstances actuelles et continuera à surveiller la situation.

COMITÉ DE RÉSIDENTS DE SAINT-EUSTACHE

Quelle est la mission d'un comité de résidents?

- Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers hébergés ou, à la demande d'un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

MOT DE LA PRÉSIDENTE SYLVIE SANSOUCY

- L'été est bien débuté et nous espérons que vous puissiez en profiter pleinement considérant les allègements en ce qui a trait à la COVID.
- Notre mission première est de contribuer au bien-être des résidents et pour se faire nous travaillons en étroite collaboration avec les membres du comité de résidents de même que la gestionnaire du centre d'hébergement de Saint-Eustache qui nous apporte un précieux support.
- J'aimerais vous sensibiliser au fait qu'un comité de résidents est exposé à vivre régulièrement une importante rotation de ses membres actifs. Par exemple, un membre du comité qui a un parent au CHSLD qui décède peut très souvent quitter le comité ce qui génère une diminution de ses membres. Il est par conséquent tellement important d'avoir de la relève pour faire face à ces changements rotatifs. Aucune expérience ou expertise n'est requise. Votre bonne volonté et votre souci d'améliorer le milieu de vie des résidents ainsi que votre participation est ce dont nous avons besoin. Nous vous fournissons la formation requise. Les besoins sont nombreux et l'ajout de participants serait grandement apprécié.

Nous avons l'intention avec l'autorisation de la gestionnaire du CHSLD de mettre à votre disposition une boîte à suggestions à l'entrée du bâtiment afin de recevoir vos commentaires et suggestions qu'elles soient positives ou négatives sur la qualité de vie de vos proches et les améliorations souhaitées.

Je vous remercie à l'avance de votre précieuse collaboration et n'hésitez pas à nous communiquer.



Coordonnées pour nous rejoindre:

Téléphone:
450 472-0013 Poste 46351
Courriel:
comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca

MERCI

LA MALTRAITANCE CHEZ LES AÎNÉS... C'EST INACCEPTABLE, AGISSONS!



La crise que nous vivons actuellement crée un terrain fertile pour l'apparition de situations de maltraitance envers les aînés que ce soit à domicile ou en milieu d'hébergement.

En tant que proche, ami, voisin, membre de la famille, vous pouvez agir et faire la différence en étant à l'écoute, en observant et en signalant toute situation inquiétante et ainsi faire cesser toute forme de maltraitance.

Qu'est-ce que la maltraitance?

La maltraitance consiste en un ou plusieurs gestes, ou une absence d'action appropriée, qui cause du tort ou de la détresse à la personne aînée.

Elle se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance. Elle est souvent commise par un proche, mais peut aussi l'être par des personnes offrant des services et des soins. Parfois la personne maltraitante n'a pas de mauvaise intention. La maltraitance ne s'accompagne pas toujours de violence. Toutefois la négligence peut causer autant de tort que la violence.

ON VOUS SOUKANTE UN BEL ÉTÉ!

*Un petit rappel cordial de bien profiter de votre été avec vos familles et amis.
Rappelez-vous qu'une simple visite à un proche fait le plus grand bien!*



INFOLETTRE Vol. Août 2022

Comité de résidents du CHSLD de Saint-Eustache
55, rue Chénier
Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec

Le CULDDM a transmis à tous les résidents et aux membres des familles du Centre d'hébergement de Saint-Eustache une Infolettre en août 2022 qui traitait des points suivants :

- Avancement des travaux du centre d'hébergement
- Pénurie de personnel
- Rôle et mission du CRSE
- Information sur la maltraitance

Infolettre mars 2023 – CHSE

Comité de résidents
Centre d'hébergement de Saint-Eustache

SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SOINS LONGUE DURÉE DE SAINT-EUSTACHE

Période de sondage: du 12 au 30 septembre 2022

78 personnes répondantes du CHSE: 41 résidents et 37 proches aidants

SECTEURS ÉVALUÉS	Taux MOYEN de SATISFACTION
Programmation des activités	54%
Alimentation - Satisfactions de la nourriture et des repas	66%
Entretien, buanderie et maintenance	83%
Soins et services	88%

Améliorations souhaitées au centre d'hébergement de Saint-Eustache

ACTIVITÉS

- Réorganiser les activités pour susciter plus d'intérêt
- Afficher la liste d'activités dans les chambres

ALIMENTATION

- Améliorer la variété et la présentation des menus
- S'assurer que les repas chauds n'aient pas refroidis
- Prioriser les ustensiles en métal
- S'assurer que les collations aux résidents leurs soient données en tous temps
- Permettre la possibilité de manger dans la chambre si désiré

ENTRETIEN

- Réduire les délais pour le service de nettoyage des vêtements et éviter les pertes de ceux-ci
- Améliorer significativement l'entretien en général incluant celui des chambres
- Prévoir une séparation des effets d'hygiène personnelle de deux résidents dans la même chambre

SOINS ET SERVICES

- Réduire le temps de réponse pour l'arrivée d'un préposé après le signal d'une cloche
- Limitier la perte des objets
- Cesser les erreurs de médication aux résidents



INFOLETTRE Vol. Mars 2023

UNE HISTOIRE DE SOLIDARITÉ ENTRE COMITÉS!



Le 9 janvier 2023 s'est tenue une réunion exceptionnelle qui a réuni les membres du comité de résidents de Saint-Benoît, du comité de résidents de Saint-Eustache et du comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes afin d'unir leurs forces dans le but de traiter d'un sujet d'intérêt commun soit les résultats d'un sondage de satisfaction sur l'Hôpital de Saint-Eustache et des recommandations à présenter à la direction du CISSS des Laurentides afin de corriger la situation.

La rencontre à laquelle était présent vingt-six membres des comités a débuté par un dîner à la cabane à sucre Lalonde à Saint-Eustache afin de permettre aux participants de faire connaissance dans une atmosphère conviviale et chaleureuse. Ce fut également l'occasion de les remercier pour leur implication bénévole. Ces derniers effectuent un travail dans l'ombre pour améliorer la qualité des soins et services offerts aux divers usagers du territoire couvert par ces divers comités.

De belles rencontres, de belles discussions, des rires et par-dessus tout de la joie de se voir tous ensemble réunis. Cette rencontre a permis de briser l'isolement de chacun des comités habitués de travailler en solo. On pouvait y ressentir une grande ce jour-là.

S'en est suivi la tenue de la réunion. Les sujets abordés ont été :

- Les motifs qui ont amenés la mise en place d'un tel sondage, soit l'insatisfaction des usagers envers l'Hôpital Saint-Eustache.
- Présentation des résultats du sondage fait par la firme Infrax.
- Des échanges, des discussions, des débats ainsi que des réflexions suite à la présentation des résultats du sondage.
- Sous forme de document de travail pour le moment, la mise en place de recommandations qui devront être présentées au CISSS des Laurentides.

Une belle rencontre, un sentiment de solidarité, une expérience à revivre!



Connaissez-vous vos droits en tant qu'usager du réseau de la santé?



Le CULDDM a transmis à tous les résidents et aux membres des familles du CHSE une Infolettre en mars 2023 qui traitait des points suivants :

- Résultat du sondage SAPA du CHSE et améliorations souhaitées
- Une histoire de solidarité entre comités
- Bande dessinée sur les 12 droits des usagers

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

1. Information et communication

1.1 Création de deux Infolettres :

- Août 2022 :
 - Suivi sur l'avancement des travaux du CHSE
 - Statut sur la pénurie de personnel
 - Mission du comité de résidents
 - Mot de la présidente
 - La maltraitance chez les aînés, c'est inacceptable !
- Mars 2023 :
 - Diffusion des résultats du sondage SAPA au CHSE ainsi que des améliorations souhaitées
 - Une histoire de solidarité entre comités – événement du 9 janvier 2023
 - Bande dessinée sur les 12 droits des usagers

1.2 Conférence

5 mars 2023 – Conférence du Conseil pour la protection des malades (CPM)

« Formation pour l'accompagnement d'un usager en vue du dépôt d'une plainte »

Conférenciers :

- M. Benoit Racette, coordonnateur, droits et plaidoyer
- M. Laurent Trépanier, avocat

La conférence a été offerte aux membres du CRSE ainsi qu'aux familles et amis.

La conférence, sous forme de formation, a répondu à de multiples questions et a permis une meilleure compréhension du processus visant au dépôt d'une plainte et une connaissance accrue des ressources disponibles. Les conférenciers ont su vulgariser des informations complexes et les rendre accessibles à tous.

1.3 Distribution de signets sur les 12 droits des usagers

Distribution de quelques centaines de signets sur les 12 droits des usagers et les coordonnées du comité dans les pochettes destinées aux nouveaux résidents et dans les aires communes du centre d'hébergement.

1.4 Distribution de signets destinés aux nouveaux résidents et familles

Distribution de quelques centaines de signets dans les pochettes d'accueil destinées aux nouveaux résidents et familles.

- Les étapes à suivre en cas de questions, préoccupations, commentaires et insatisfactions.
- Mention des 12 droits des usagers.
- Coordonnées du comité.

2. Promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents

1.1 Sondage effectué auprès des résidents du CHSE

- Publication des résultats du sondage SAPA effectué auprès des résidents du CHSE, de même que les améliorations à apporter à travers une Infolettre.

1.2 Interventions directes auprès de la gestionnaire

- Plusieurs interventions directes avec la gestionnaire du CHSE ont été faites en vue de corriger des situations d'insatisfactions majeures des résidents et des familles.
- Invitation et intégration de la gestionnaire du CH à toutes les réunions régulières du comité de résidents afin d'adresser divers enjeux dans plusieurs secteurs touchant directement la qualité de vie des résidents.
 - Alimentation, vaccination, cloches, hygiène des aires publiques et privées, rénovation, pertes d'objets, postes à pourvoir, plan de développement SAPA, comité de milieu de vie, etc.

1.3 Travail de collaboration entre le CRSE et le CULDDM

Un travail en continu de collaboration de la présidente du CRSE et du CULDDM est maintenu afin d'assurer une meilleure efficacité et transparence dans le but d'apporter les correctifs nécessaires à plusieurs dénonciations d'insatisfaction de la part des familles et des résidents.

1.4 Participation de la présidente à une réunion de la direction

La présidente du CRSE a participé à une réunion de la direction dont l'objectif était l'embauche d'un nouveau gestionnaire pour le centre d'hébergement en remplacement de la gestionnaire sortante.

3. Défense des droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers et résidents

À la suite d'une insatisfaction importance signalée par un proche aidant d'un résident, la présidente du comité de résidents est entrée directement en communication avec la famille avec comme résultat un heureux règlement pour le bien-être du résident.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Sylvie	Sansoucy	Présidente
Patrick	Pilon	Trésorier/Secrétaire
Ginette	Dufresne	Membre
Lucien	Martel	Membre
Réjean	Piché	Membre
Richard	Gauvreau	Membre
Claude	Perreault	Membre
Ginette	Pichette	Membre

COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente	Sylvie Sansoucy
Courriel de la présidente	zezette11@videotron.ca
Personne-ressource	Suzanne Benoit
Courriel de la personne-ressource	suzanne.benoit.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques (numéro sans frais)	Adresse : 55, rue Chénier Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8 Téléphone : 450 472-0013, poste 46351
Courriel du comité	comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca
Page Web (lien hypertexte)	

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
16 mai 2022	Présentiel Réunion régulière
4 juillet 2022	Présentiel Réunion régulière
18 septembre 2022	Présentiel - AGA
6 octobre 2022	Présentiel Réunion régulière
12 décembre 2022	Présentiel Réunion régulière
9 janvier 2023	Présentiel Réunion spéciale avec les 3 comités (CULDDM, CRSE, CRSB)
20 février 2023	Présentiel Réunion régulière

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

5 mars 2023 – Tenue d'une formation donnée par le CPM

- Sujet : Formation sur l'accompagnement d'un usager en vue du dépôt d'une plainte
- Conférenciers :
 - M. Benoit Racette, coordonnateur, droits et plaidoyer
 - M. Laurent Trépanier, avocat

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Faire un suivi constant avec le gestionnaire pour favoriser la mise en place de projets d'embellissement du centre d'hébergement :

- Jardinières dans la cour arrière et aux fenêtres des résidents du rez-de-chaussée.
- Ajout d'une musique douce de fond dans la cour arrière.

- Ajout de carillons décoratifs d'extérieur en bambou afin de permettre une douce musicalité aux oreilles des résidents.



Le comité de résidents désire entrer en contact avec le Service des loisirs afin d'offrir son aide pour les activités diverses aux résidents.

Assurer un suivi entre le comité et le gestionnaire du centre pour l'achat d'un projecteur « Play Hoobie » permettant une activité interactive des résidents à travers des jeux virtuels pouvant s'adapter aux diverses capacités limitatives de chaque personne. Cet appareil stimule la mémoire, la dextérité manuelle et la concentration.

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

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
<p>Permettre une meilleure compréhension des points à améliorer au centre d'hébergement et favoriser une communication plus fluide entre les familles et le comité de résidents</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ajout d'une boîte aux lettres à l'intérieur, dans l'entrée du centre d'hébergement, afin de permettre aux familles et résidents d'y insérer des suggestions correctives pour améliorer la qualité de vie des résidents. • Rendre le matériel nécessaire disponible à l'entrée afin que les gens puissent y noter leurs suggestions et les insérer dans la boîte aux lettres (papier et crayon). 

Améliorer le nombre et la qualité des loisirs aux résidents	<ul style="list-style-type: none"> • Achat d'un projecteur « Play Hoobie ». • Retour des loisirs collectifs pour tous les étages réunis et non des activités ciblées par étage. • Création d'un événement musical avec un chanteur. • Création d'un événement avec la diffusion d'un film.
---	--

Enjeux régionaux	Pistes d'amélioration
Lutte contre la maltraitance	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un dépliant pouvant être distribué dans les divers centres d'hébergement de la région. • Permission de créer et de rendre disponible un petit présentoir de plancher dans les centres d'hébergement qui inclurait divers fascicules d'information sur la maltraitance.
Permettre à la population de mieux discerner les signes de problèmes de santé mentale et les solutions disponibles	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un dépliant ou d'une vidéo explicative des divers symptômes des problèmes de santé mentale et des ressources accessibles.

