



# **RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS LAC-DES-DEUX-MONTAGNES 2022-2023**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE .....</b>	<b>3</b>
<b>PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>4</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>6</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ .....</b>	<b>12</b>
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ .....</b>	<b>12</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES .....</b>	<b>13</b>
<b>PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>14</b>
<b>CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE).....</b>	<b>15</b>
<b>DOCUMENTS JOINTS .....</b>	<b>16</b>

## **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Cette année de transition pandémie vers la postpandémie a été particulièrement exigeante alors que tous étaient épuisés et déstabilisés. D'où l'importance de souligner avant tout l'implication de tous les bénévoles, de leur « cœur au ventre » pour travailler à la reconstruction des droits individuels et collectifs. Nous soulignons également le soutien indéfectible du CISSS auprès du comité pour appuyer nos actions et le retour d'un comité des usagers du centre intégré actif et dynamique.

### **Faits saillants de l'année écoulée**

L'arrivée d'une nouvelle personne-ressource nous a permis une reconstruction complète de nos infrastructures bureautiques et la création d'outils informatiques nous permettant une gestion plus efficace, de meilleurs suivis auprès de nos usagers et des moyens de diffusion de l'information plus réguliers et fluides pour les comités et la population.

Nous sommes particulièrement fiers de la consolidation de nos comités de résidents, ce qui était un enjeu et un défi des dernières années.

Nous avons développé des liens et des collaborations avec le milieu auprès d'organismes communautaires.

Nous avons innové en tenant une réunion commune de nos comités afin de favoriser l'échange et la collaboration. Cette rencontre a été très appréciée et semble prometteuse.

Nous avons réalisé un sondage important auprès de la population concernant notre centre hospitalier.

Ainsi, l'année écoulée nous a donné des bases et des outils solides pour continuer à s'activer pour la promotion et la défense des droits des usagers. Nous gardons le cap sur l'importance de l'implication des usagers et de leurs représentants dans leurs démarches de soins et services ainsi que sur les revendications d'implication de représentants de comités d'usagers pour siéger aux comités du CISSS au même titre que les patients-ressources. Des défis majeurs nous attendent dans l'année à venir, tels les amendements sur l'aide médicale à mourir, les services à domicile et en santé mentale, sans oublier le projet de réforme du réseau.

Francine Leroux, présidente  
Comité des usagers Lac-des-Deux-Montagnes (CULDDM)

# PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

## Affiche – Droit des usagers du RSSS



Questions à propos de vos droits? 450 472-0013, poste 46351

**COMITÉ DES USAGERS**  
LAC-DES-DEUX-MONTAGNES  
COMITE.USAGERS.LDDM@SSSS.GOUV.QC.CA

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides  
Québec

Diffusion à grande échelle de la vidéo sur les réseaux sociaux à plus de 6000 abonnés ciblés via un journal local du territoire.

Diffusion sur les réseaux sociaux à toutes les personnes ayant une adresse IP de la région de Saint-Eustache et Deux-Montagnes.

Diffusion de la vidéo sous forme de bande dessinée dans un journal local du territoire.

## Aide-mémoire : Des ressources utiles pour nos usagers !



### Des ressources utiles pour nos usagers!

**Vous ne savez pas à qui vous adresser?**

- Vous vivez un événement difficile et vous aimeriez en parler.
- Vous avez besoin d'assistance ou d'information sur vos droits.
- Vous désirez nous faire part d'une insatisfaction.

Le comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes et les comités de résidents du centre d'hébergement de Saint-Eustache et du centre d'hébergement de Saint-Benoît sont là pour vous.

Ce sont des instances prévues par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), afin de s'assurer que les usagers du territoire qui ont ou ont eu recours aux services du réseau de la santé et des services sociaux se sentent respectés dans leur dignité et leurs droits.

Ces gardiens des droits sont des usagers, des membres de la famille, des proches ou des résidents qui s'impliquent bénévolement et leur mission est de :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations ;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur satisfaction ;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers

**Pour nous rejoindre :**  
450 472-0013, poste 46351

Comité intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides  
**Québec** 

P014354-2\_10554

En mars 2023, le CULDDM a publié un article dans un journal local du territoire afin de faire connaître diverses ressources pour nos usagers.

Une courte définition du comité d'usagers et de résidents ainsi que de leurs rôles et mandats respectifs a été faite.

## **Sondage téléphonique de perception concernant l'hôpital de Saint-Eustache**

Le comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes a lancé un sondage téléphonique de perception via la firme Infras auprès de 1500 usagers du territoire de l'hôpital de Saint-Eustache et de ceux du territoire de Thérèse-De Blainville afin de vérifier leur niveau de confiance envers les services offerts au sein de cette installation.

À la suite des résultats du sondage, des recommandations seront adressées à la direction du CISSS des Laurentides afin de prendre action pour corriger les enjeux importants.

Le sondage a permis d'établir une relation de collaboration avec la Coalition Santé Laurentides.

## **BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

### **1. Information et communication**

#### **1.1 Rédaction de chroniques dans le journal l'Éveil :**

- Juillet 2022 : questionnaire visant à connaître les 12 droits des usagers;
- Novembre 2022 : rôle et mission du comité des usagers (CU), demande de soutien, invitation à l'AGA du CULDDM;
- Décembre 2022 : rappel de la tolérance zéro envers la maltraitance;
- Février 2023 : bande dessinée sur les 12 droits des usagers;
- Mars 2023 : ressources utiles pour les usagers.

#### **1.2 Semaine des droits**

Parution d'une publication dans le journal l'Éveil sous forme de mot croisé permettant aux usagers de vérifier leur compréhension des 12 droits.

### **1.3 Conférences**

#### **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 comité de résidents de Saint-Eustache et du comité des usagers Lac-des-Deux-Montagnes ainsi qu'aux familles et amis.

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

#### **26 mars 2023 – Conférence du CPM**

##### **« Le droit à l'aide médicale à mourir »**

Conférencier : M. Paul, Brunet, président du CPM

La conférence a été offerte aux membres des comités de résidents des centres d'hébergement de Saint-Eustache et de Saint-Benoit et du comité des usagers Lac-des-Deux-Montagnes ainsi qu'aux familles et amis.

Les participants étaient nombreux et le conférencier a suscité un grand intérêt en répondant à un besoin clairement identifiable envers un sujet très sensible pour les familles et les proches. Son approche très humaine et impartiale a également permis de stimuler une réflexion des participants en les informant, entre autres, des diverses règles de la loi à respecter en ce qui a trait à l'aide médicale à mourir.

### **1.4 Affiche**

Une affiche résumant le rôle du comité a été placée durant toute l'année dans un abribus situé près de l'hôpital Saint-Eustache.

### **1.5 Calendrier des droits et responsabilités**

Mille cinq cents exemplaires du calendrier ont été distribués dans des organismes du milieu de la santé (CLSC, CHSLD Saint-Eustache,

CHSLD Saint-Benoît, service de soins à domicile, centre de jour, bibliothèques municipales, organisme communautaire 4Korners).

### **1.6 Bandeau publicitaire dans le bulletin anglophone *Community Connections***

Pour se faire connaître auprès des anglophones du territoire qu'il dessert, le comité a acheté un bandeau publicitaire dans le bulletin communautaire *Community Connections*, publié tous les deux mois.

### **1.7 Vidéo sur les 12 droits des usagers**

Des actions médiatiques innovatrices ont été faites pour redonner de la visibilité à la vidéo sur les 12 droits dans le cadre de la mission du CU, soit renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations (publication Facebook de la vidéo, article sous forme de bande dessinée dans un journal local).

### **1.8 Participation de plusieurs membres des comités à divers webinaires**

La maltraitance – Ce n'est pas correct ! – CPM.

Le rôle et l'engagement des membres des comités – Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

Les partenariat et le travail des comités des usagers – RPCU.

Les droits et obligations des usagers au quotidien – RPCU.

Savoir communiquer avec les différents partenaires – RPCU.

Des conférences - La ligue des droits et liberté.

Webinaires pour la personne-ressource.

### **1.9 Distribution de signets**

Distribution de plusieurs centaines de signets sur les 12 droits des usagers et les coordonnées du comité dans les pochettes destinées aux nouveaux résidents, dans les aires communes des centres d'hébergement, dans divers organismes communautaires de la région et dans des bibliothèques.

## **2. Promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et des résidents**

### **2.1 Comité de milieu de vie**

Parution d'une publication dans un journal local sur l'importance de la création d'un comité de milieu de vie dans les résidences privées.

## **2.2 Rencontre entre le CULDDM et la Coalition Santé Laurentides**

Une rencontre a eu lieu avec M. Christian Côté, directeur général de la Coalition Santé Laurentides, et le CULDDM dans le but de discuter du sondage de perception sur l'hôpital de Saint-Eustache et sur une collaboration entre le CULDDM et la Coalition lors de la diffusion publique des résultats et des recommandations.

## **2.3 Représentation du comité auprès de divers organismes communautaires**

Entrevue de la présidente du CULDDM avec la télévision communautaire des Basses Laurentides.

Participation de la présidente auprès de divers organismes communautaires :

- L'Association des personnes handicapées de la Rivière-du-Chêne, et cela sur une base régulière;
- L'Association de fibromyalgie;
- Le groupement des usagers du transport adapté;
- Le Centre de réadaptation Le Bouclier;
- Les Artisans de l'aide.

## **2.4 Accompagnement et assistance des résidents en CHSLD et des usagers des services à domicile**

Les comités de résidents et le comité des usagers interviennent pour apporter des correctifs visant l'amélioration de leur qualité de vie ou de services.

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

## **Entente de partenariat avec la MRC de Deux-Montagnes et du sud de Mirabel**

Participation du CU comme membre du comité de prévention des abus envers les aînés afin de favoriser un travail de collaboration et d'accompagnement avec les divers intervenants engagés dans la lutte contre la maltraitance.

#### 4. Accompagnement et assistance d'un usager en cas de plainte

4.1 Le comité a transmis au commissariat les demandes des usagers qui désiraient porter plainte.

4.2 Le comité a mis sur pied un registre de compilation et de classification des appels des usagers afin d'avoir des données comparables d'année en année ainsi qu'une idée plus précise des enjeux et des secteurs.

- Coordonnées des personnes concernées;
- Auteurs des plaintes et des interventions;
- Classification des appels par catégorie (écoute, information, assistance, intervention, procédure de plaintes);
- Motifs des appels (droits des usagers, maltraitance, soins et services dispensés, accessibilité, relations interpersonnelles, aspects financiers);
- Secteurs/établissements (centre hospitalier, CHSLD, établissements privés, CLSC, soins et services à domicile, secteur jeunesse, secteur santé mentale, secteur dépendance);
- Type de maltraitance (âgisme, organisationnelle, violation des droits, financière ou matérielle, psychologique, sexuelle, physique).

4.3 Heures de bénévolat et heures travaillées

HEURES DE BÉNÉVOLAT ET HEURES TRAVAILLÉES		
COMITÉ	BÉNÉVOLAT	TRAVAILLÉES
CULDDM	455	
CRSE	215	
CRSB	125	
PERSONNE RESSOURCE		966 (21 heures semaine) du 25 avril 2022 au 31 mars 2023
<b>TOTAL</b>	<b>795</b>	<b>966</b>

## **5. Soutien aux comités de résidents**

- 5.1** Le comité a garanti le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents en s'assurant qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
  - 5.1.1 Planification des réunions régulières des CU et des CR, des AGA du CU et des CR, des conférences incluant les réservations des salles de réunion.
  - 5.1.2 Rédaction d'ordre du jour, de compte rendu et d'infolettre.
  - 5.1.3 Distribution générale aux membres des comités, aux familles et résidents de l'ensemble des documents.
  - 5.1.4 Entretien d'une communication étroite entre les gestionnaires des centres d'hébergement, les membres des comités de résidents, les familles et les résidents.
  
- 5.2** Le comité a assisté à toutes les réunions régulières des comités de résidents, aux assemblées générales et aux conférences.
  
- 5.3** Le comité a participé à la restructuration et à la stabilisation des comités de résidents, particulièrement pour Saint-Benoît. Un travail important de recrutement a été fait avec comme résultat l'ajout de plusieurs membres pour des comités solides et équilibrés.
  
- 5.4** Le comité des usagers a favorisé un travail de collaboration et de solidarité entre les comités, par l'organisation d'un événement dans lequel étaient présents les deux comités de résidents ainsi que le comité des usagers.

L'objectif était à la fois de permettre aux membres de briser l'isolement, d'avoir le plaisir de se retrouver tous ensemble à travers un repas, suivi d'une réunion traitant d'un sujet d'intérêt commun afin d'unir leurs forces et d'adresser des solutions correctives dans une installation du milieu de la santé au sein du territoire.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Francine	Leroux	Présidente
Pierre	Dupras	Trésorier/Secrétaire
Danny	Rozon	CR - CHSB
Sylvie	Sansoucy	CR - CHSE
Chantal	Roy	Membre
Marie-Chantal	Lépine	Membre
Marilyne	Cardinal	Membre
Suzanne	Benoit	Personne-ressource

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente

Courriel de la présidente

Francine Leroux

franoux@videotron.ca

Personne-ressource

Courriel de la personne-  
ressource

Suzanne Benoit

suzanne.benoit.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

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

**Adresse postale :**

55, rue Chénier  
Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8

**Téléphone :**

450 472-0013, poste 46351

Courriel du comité

comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca

Facebook

Page Web (lien hypertexte)

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
5 mai 2022	Présentiel <b>Réunion régulière</b>
13 novembre 2022	Présentiel - <b>AGA</b>
5 décembre 2022	Présentiel <b>Réunion régulière</b>
9 janvier 2023	Présentiel <b>Réunion spéciale</b> avec les 3 comités (CULDDM, CRSE, CRSB)
12 janvier 2023	Présentiel <b>Rencontre</b> avec la Coalition Santé Laurentides, M. Christian Dubé, directeur général
25 janvier 2023	Présentiel <b>Réunion régulière</b>
22 février 2023	Présentiel <b>Réunion régulière</b>
5 mars 2023	Présentiel <b>Formation du CPM,</b> Formation pour l'accompagnement d'un usager en vue du dépôt d'une plainte
26 mars 2023	Présentiel <b>Conférence du CPM,</b> L'aide médicale à mourir

## 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

## **22 février 2023 – Invitation du Commissaire aux plaintes à la réunion régulière du CULDDM**

- Mme Marie-Josée Boulianne, commissaire aux plaintes;
- Mme Geneviève Côté, commissaire adjointe;
- Mme Marie-Ève Rousseau, commissaire adjointe;
- Mme Audrey-Anne Foisy, stagiaire.

## **PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Continuer le réseautage en consolidant les liens avec les organismes communautaires du territoire.

Poursuivre le développement médiatique sur les réseaux sociaux.

Évaluer la pertinence et les retombées de l'approche innovatrice réunissant les trois comités dans un même événement :

- Évaluer l'intérêt des membres et des familles;
- Considérer l'impact positif envers la création de liens de collaboration entre les membres des divers comités;
- Mesurer la rentabilité de centraliser trois événements en un seul;
- Établir le degré d'impact en ce qui a trait à l'accroissement de la couverture médiatique.

Contribuer à l'augmentation de la participation des usagers d'une manière systématique et continue à travers chacune des étapes du processus de soins et services à domicile.

Mettre sur pied un service de dépannage à domicile, ce qui englobe les fauteuils manuels et électriques.

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

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
<p>Accessibilité et bonification budgétaire pour le développement de la proximité de services de l'hôpital Saint-Eustache</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accroître l'accessibilité des services de proximité;</li> <li>• Permettre la disponibilité des équipements requis pour éviter des déplacements vers les autres hôpitaux;</li> <li>• Améliorer l'accessibilité physique de la rampe d'accès à l'entrée de l'hôpital.</li> </ul>
<p>Amélioration de l'information et de la communication aux usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir une meilleure liaison entre le milieu hospitalier et les références dans les divers établissements du territoire, tels les établissements d'hébergement et les services à domicile.</li> </ul>
<p>Développement du réseautage</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre aux CU de la visibilité et de l'activité sur les réseaux sociaux pour un meilleur réseautage;</li> <li>• Améliorer la disponibilité d'équipements techniques pour la création d'événements, tels micro, projecteur, portable, écran, lutrin, colonne de son, console, etc.;</li> <li>• Offrir un soutien technique pour la mise en place d'installation lors des événements.</li> </ul>
<p>Augmentation des heures de disponibilité pour les services à domicile</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étendre les heures jusqu'à minuit le soir.</li> </ul>

Enjeux régionaux	Pistes d'amélioration
Une maison des aînés dans le bassin sud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire une maison des aînés dans le bassin Sud.</li> </ul>
Une participation de représentants de CU dans les divers comités du CISSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre la présence d'un représentant de CU dans les divers comités.</li> </ul>

## 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 CHSE 2022-2023

Rapport d'activités du comité de résidents du CHSB 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<sup>ER</sup> 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 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>CISSS des Laurentides - CUC Lac-des-Deux-Montagnes</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	
---------------------------------	---	---------------------------	--

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	15 125 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	56 926 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	<b>(c)</b>	
<b>DONS</b> (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).	<b>(d)</b>	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	<b>(e)</b>	<b>72 051 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		1 183 \$
Publication de documents du comité		10 281 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		2 495 \$
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		3 656 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 176 \$
Frais postaux		988 \$
Allocation personne-ressource		24 600 \$
Abonnements revues et journaux		1 200 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		1 495 \$
Autres (précisez) :		
<b>Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)</b>	<b>(f)</b>	

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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.)		22 550 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		934 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Précisez :	Objets promotionnels divers	655 \$
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

### PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

### ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

### DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

### ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>71 213 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	<b>838 \$</b>

**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<sup>ER</sup> 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 Lac-des-deux-Montagnes			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents : 2	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son <b>comité des usagers</b> au cours de l'exercice visé.			54 926 \$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses <b>comité(s) de résidents</b> pour la même période.			2 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.			838 \$

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.*  
Francine Leroux

Nom du président du comité des usagers :

*Francine Leroux*

Signature :

*25/04/2023*

Date

Mario Bisson

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

*Mario Bisson*

Signature :

2023-05-24

Date

**RAPPORT D'ACTIVITÉS  
DU COMITÉ DE RÉSIDENTS  
CENTRE D'HÉBERGEMENT  
DE SAINT-BENOÎT  
2022-2023**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DU PRÉSIDENT .....</b>	<b>3</b>
<b>PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>4</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>6</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ .....</b>	<b>8</b>
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ .....</b>	<b>9</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES .....</b>	<b>10</b>
<b>PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE).....</b>	<b>10</b>

## MOT DU PRÉSIDENT

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

Le comité a connu un essor considérable cette année par l'ajout de cinq nouveaux membres et même si quelques-uns ont dû quitter, le comité n'a jamais été aussi solide avec huit membres actifs. De plus, le poste de vice-président qui était vacant depuis de nombreuses années est maintenant pourvu.

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 entre le comité de résidents (CR), le comité des usagers Lac-des-Deux-Montagnes (CULDDM) et la direction du centre 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 adressés à la gestionnaire ou la gestionnaire par intérim qui était présente à chacune des rencontres du comité de résidents. Pour en citer quelques-uns : le stationnement, l'alimentation, les rénovations, l'impact sur les résidents de la pénurie de personnel, les loisirs.

Des délais dans les rénovations prévues, la pénurie de personnel ainsi que des situations de conflits raciaux dans le centre ont nécessité de l'ajustement et des efforts additionnels pour voir au bien-être de tous. Toutefois, malgré ces divers obstacles, la qualité de vie des résidents et l'écoute de leurs besoins et insatisfactions ont été prioritaires 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.

Danny Rozon

Président, comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Benoit (CHSB)

# PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

## Signet aux résidents et familles – CHSB

### 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 du bloc.
2. Rencontrer la (ou le) chef d'unité responsable du bloc. 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.

#### Le comité des résidents est là:

- Pour vous écouter;
- Pour défendre les droits des résidentes et résidents;
- Pour veiller à l'amélioration de leurs conditions de vie.

#### Comité des résidents du CHSLD de Saint-Benoît

9100, rue Dumouchel  
Saint-Benoît (Québec) J7N 5A1  
Téléphone : 450 472-0013, poste 46351  
Courriel : comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides  
Québec

### RÉSIDENTES ET RÉSIDENTS DU CHSLD DE SAINT-BENOÎT : 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 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;
- Droit de porter plainte et d'exercer un recours;

#### Comité des résidents du CHSLD de Saint-Benoît

9100, rue Dumouchel  
Saint-Benoît (Québec) J7N 5A1  
Téléphone : 450 472-0013, poste 46351  
Courriel : comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides  
Québec

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.

# Infolettre juillet 2022 – CHSB

INFOLETTRE - Vol. Juillet 2022

INFOLETTRE Vol. juillet 2022

Comité de résidents  
Centre d'hébergement de Saint-Benoît

## INFOLETTRE

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

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

### AVANCEMENT DES TRAVAUX DE RÉNOVATION

- Un nouvel ascenseur dans la cours intérieure des unités régulières est installé.
- Le réaménagement de la cours intérieure de l'unité prothétique est en cours. Un petit parcours de circulation est aménagé, surface de sol regazonnée avec ajout de fleurs. À mi-parcours, un espace de repos est installé avec un banc.
- L'aménagement d'un micro milieu permettant le regroupement de gens avec des affinités et des capacités semblables.



### PÉNURIE DE PERSONNEL

Une pénurie de personnel persiste au centre d'hébergement de Saint-Benoît, c'est un élément qui préoccupe le comité.

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-BENOÎT

#### 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.

### Une bonne nouvelle!

Deux nouveaux membres se sont ajoutés au comité de résidents de Saint-Benoît.

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que nous souhaitons la bienvenue à nos deux nouveaux membres.



### Mme Luce Lalonde

Mme Lalonde est native de St-Placide. Elle a vécu une bonne majorité de sa vie à Saint-Benoît et est maintenant résidente du centre d'hébergement de Saint-Benoît depuis un an.

Elle a déjà été membre du comité de résidents de Drapeau-Deschambault. Elle aime faire partie d'un comité et avoir la possibilité de partager ses idées et suggestions pour améliorer le milieu de vie.

Mme Lalonde apprécie la vie au centre d'hébergement de Saint-Benoît.

Son point de vue: "C'est un petit centre offrant un service plus familial et personnalisé. J'aime la tranquillité des lieux".

### M. Yvon Lafontaine

M. Lafontaine est natif de Montréal où il y a passé plus de quarante années de sa vie. Il a par la suite vécu près de vingt cinq années à Saint-Gabriel-de-Brandon et habite maintenant depuis un an au centre d'hébergement de Saint-Benoît.

Dans sa carrière professionnelle, il a travaillé pour de grandes entreprises telles: Poly industries et Purodator. Il aime aider les gens, pouvoir également être un lien entre le centre d'hébergement, les résidents, les familles et la direction.

Sa vie au centre lui plaît bien.

Son point de vue: "Les gens sont gentils. Certaines choses sont à améliorer et je veux aider en étant membre du comité".

### Besoin de participants!

Les besoins sont nombreux et l'ajout de nouveaux participants serait grandement apprécié.

La formation vous sera offerte avec grand plaisir.

#### Coordonnées pour nous rejoindre:

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

# MERCI

1

2

### 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.

#### Besoin d'aide?

On vous rappelle que vous pouvez communiquer:

- Comité des usagers** au 450 472-0013  
Poste: 46351  
comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca
- Ligne Aide Abus Aînés** au 1 888 489-2287  
www.aideabusaines.ca

*ON VOUS SOUHAITE 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. Juillet 2022

Comité de résidents du CHSLD de Saint-Benoît  
9100, rue Dumouchel  
Saint-Benoît-de-Mirabel (Québec) J7N 5A1

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 CHSB une Infolettre en juillet 2022 qui traitait des points suivants:

- Avancement des travaux du CHSB.
- Pénurie de personnel.
- Nouveaux membres au CRSB.
- Information sur la maltraitance.

## Revue l'Écho du Mont-Bleu, mars 2023 – CHSB

En mars 2023, le CRSB a publié deux articles dans la nouvelle revue l'Écho du Mont-Bleu du CHSB qui portaient sur les sujets suivants :

- Une histoire de solidarité entre comités!
- Une bande dessinée sur les 12 droits des usagers

### Comité des résidents

#### 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 Lalande 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 joie ce jour-là parmi les personnes présentes.

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 !**



Comité de résidents du centre d'hébergement de Saint-Benoît  
Pour nous joindre :  
(450) 472-0013, poste 46351  
comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

### Comité des résidents

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



1. DROIT À L'INFORMATION  
2. DROIT DE CONSENTER À DES SOINS OU DE LES REFUSER  
3. DROIT DE CHOISIR SON PROFESSIONNEL OU SON ÉTABLISSEMENT  
4. DROIT DE RECEVOIR LES SOINS QUE REQUIERT SON ÉTAT  
5. DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS  
6. DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ, REÇU ET D'ÊTRE REPRÉSENTÉ  
7. DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DE SON DOSSIER D'USAGER  
8. DROIT D'ACCÈS À SON DOSSIER D'USAGER  
9. DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES EN LANGUE ANGLAISE  
10. DROIT DE PORTER PLAINTE  
11. DROIT À L'HÉBERGEMENT  
12. DROIT DE PORTER PLAINTE

Questions à propos de vos droits? 450 472-0013, poste 46351

**COMITÉ DES USAGERS**  
LAC-DES-DEUX-MONTAGNES  
COMITE.USAGERS.LDDM@SSSS.GOUV.QC.CA

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

## BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

### 1. Information et communication

#### 1.1 Création d'une Infolettre :

- Juillet 2022 :
  - Suivi sur l'avancement des travaux du Centre d'hébergement de Saint-Eustache;
  - Statut sur la pénurie de personnel;
  - Mission du comité de résidents;
  - Ajout de nouveaux membres et besoin d'autres participants;
  - La maltraitance chez les aînés, c'est inacceptable!

## **1.2 Participation du CR et CU à la nouvelle revue l'Écho du Mont-Bleu, mars 2023 :**

- Une histoire de solidarité entre comités – événement du 9 janvier 2023;
- Bande dessinée sur les 12 droits des usagers.

## **1.3 26 mars 2023 – Conférence du Conseil pour la protection des malades (CPM)**

**« Le droit à l'aide médicale à mourir »**

Conférencier : M. Paul Brunet, président du CPM

La conférence a été offerte aux membres des comités de résidents de Saint-Benoit et de Saint-Eustache et du comité des usagers Lac-des-Deux-Montagnes ainsi qu'aux familles et amis.

Les participants étaient nombreux et le conférencier a suscité un grand intérêt en répondant à un besoin clairement identifiable envers un sujet très sensible pour les familles et les proches. Son approche très humaine et impartiale a également permis de stimuler une réflexion des participants en les informant entre autres des diverses règles de la loi à respecter en ce qui a trait à l'aide médicale à mourir.

## **1.4 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.

## **1.5 Distribution de signets aux nouveaux résidents et aux familles**

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

### Sondage effectué auprès des résidents du CHSB

Invitation de la gestionnaire par intérim à une réunion du comité de résidents pour présenter les résultats du sondage SAPA effectué auprès des résidents du CHSB, de même que les améliorations requises.

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

D'importants conflits de type racial se sont manifestés en cours d'année entre les résidents et le personnel soignant. Cette situation a occasionné beaucoup d'ajustement de la part de la direction et la mise en place de mesures préventives afin de ne pas épuiser le personnel à la peau blanche et d'assurer une continuité de qualité dans les soins et services dispensés aux résidents.

Cette problématique a été discutée en réunion avec le comité de résidents et la gestionnaire. Cette dernière nous a remis la politique de civilité qui avait été présentée aux familles et résidents concernés afin de bien connaître les droits et obligations des résidents devant une telle situation.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Danny	Rozon	Président
Christine	Pilon	Vice-présidente
Pierre	Dupras	Membre
Johanne	Naud	Membre
Luce	Lalande	Membre
Maryse	Girard	Membre
Olivier	Simard	Membre
Lucie	Pilon	Membre

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Président	Danny Rozon
Courriel du président	dannyrozon84@gmail.com
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)	<p><b>Adresse :</b> 55, rue Chénier Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8</p> <p><b>Téléphone :</b> 450 472-0013, poste 46351</p>
Courriel du comité	comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca
Page Web (lien hypertexte)	

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
10 mai 2022	Présentiel <b>Rencontre spontanée</b>
16 octobre 2022	Présentiel - <b>AGA</b>
2 décembre 2022	Présentiel <b>Réunion régulière</b>
9 janvier 2023	<b>Réunion spéciale</b> avec les 3 comités (CULDDM, CRSE, CRSB)
23 janvier 2023	Présentiel <b>Réunion régulière</b>
20 mars 2023	Présentiel <b>Réunion régulière</b>
26 mars 2023	Présentiel <b>Conférence du CPM,</b> L'aide médicale à mourir

## **COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES**

Le comité s'est assuré de tenir compte de toutes formes d'insatisfactions rapportées à ses oreilles en provenance d'un résident ou d'un proche et de bien informer et diriger la personne en fonction de ses intentions.

## **PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Faire un suivi constant avec le nouveau gestionnaire sur plusieurs sujets d'importance, tels :

- L'agrandissement du stationnement;
- Les rénovations;
- La mise en place d'une salle réservée pour les familles endeuillées;
- Les loisirs;
- La pénurie de personnel versus le maintien de la qualité des soins et services;
- L'alimentation.

Considérant les effectifs humains plus importants cette année en ce qui concerne le comité de résidents, voir à impliquer chacun des membres en fonction de ses capacités, de ses intérêts et de ses disponibilités afin d'entretenir un bon climat de motivation et d'esprit d'équipe.

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

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Améliorer le nombre et la qualité d'activités de loisirs aux résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Augmenter la quantité et la variété des loisirs offerts;</li><li>• Créer un événement musical avec un chanteur;</li><li>• Créer un événement avec la diffusion d'un film.</li></ul>

<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"> <li>• Ajouter 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.</li> <li>• Rendre disponible à l'entrée le matériel nécessaire afin que les gens puissent y noter leurs suggestions et les insérer dans la boîte aux lettres (papier et crayon).</li> </ul> 
---	--

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

**RAPPORT D'ACTIVITÉS  
DU COMITÉ DE RÉSIDENTS  
CENTRE D'HÉBERGEMENT  
DE SAINT-EUSTACHE  
2022-2023**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE .....</b>	<b>3</b>
<b>PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>4</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....</b>	<b>7</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ .....</b>	<b>9</b>
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ.....</b>	<b>9</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES .....</b>	<b>10</b>
<b>PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE) .....</b>	<b>11</b>

## **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 SORRANTE NA 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
- Limiter 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 effectuèrent 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)	<b>Adresse :</b> 55, rue Chénier Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8  <b>Téléphone :</b> 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 <b>Réunion régulière</b>
4 juillet 2022	Présentiel <b>Réunion régulière</b>
18 septembre 2022	Présentiel - <b>AGA</b>
6 octobre 2022	Présentiel <b>Réunion régulière</b>
12 décembre 2022	Présentiel <b>Réunion régulière</b>
9 janvier 2023	Présentiel <b>Réunion spéciale</b> avec les 3 comités (CULDDM, CRSE, CRSB)
20 février 2023	Présentiel <b>Réunion régulière</b>

## 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"> <li>• 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.</li> <li>• 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).</li> </ul> 

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

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

