

RAPPORT ANNUEL

2019-2020

**Comité des usagers
de Saint-Jérôme**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	7
COORDONNÉES DES MEMBRES	8
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	9
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.	9
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.	10
2a) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.	10
3. Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuel des usagers	10
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.	11
5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources à l'exercice de leurs fonctions.	11
TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ	12
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	13
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	14
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.	14
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.	14
2a) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.	15
3. Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuel des usagers	15
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.	15
5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources à l'exercice de leurs fonctions.	16
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	17
HEURES DE BÉNÉVOLAT	19
HEURES TRAVAILLÉES	19
CONCLUSION	20
DOCUMENTS JOINTS	21
<i>Annexe 3B « Rapport financier spécifique aux revenus reportés des comités des usagers »</i>	
<i>Rapport annuel 2019-2020 du comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme</i>	
<i>Rapport annuel 2019-2020 du comité de résidents du Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland</i>	

LISTE DES ACRONYMES

CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CAPQS	Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services
CH	Centre hospitalier (Hôpital régional de Saint-Jérôme)
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CPQS	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CR	Comité de résidents (un comité par CHSLD)
CU	Comité des usagers (CLSC et CH)
CUCI	Comité des usagers du centre intégré
CVQS	Comité de vigilance et de la qualité
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la santé et des services sociaux
RPCU	Regroupement provincial des comités des usagers
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
TRARA	Table de réflexion et d'action des retraités et des aînés de la MRC de La Rivière-du-Nord

MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2019-2020 fut une année marquante et haute en émotions par le décès à l'automne 2019 de notre membre trésorière, qui agissait comme mentor pour certains d'entre nous, et l'éclosion pandémique COVID-19 en mars 2020.

Malgré un ralentissement des activités provoqué par une réorganisation sur tous les plans, le comité a poursuivi ses travaux.

Nous avons accueilli deux nouveaux membres au comité que je tiens à féliciter pour leur intégration rapide à notre équipe.

Durant l'année écoulée, le comité a manifesté son désir d'établir divers partenariats : initiation d'échanges avec des responsables ciblés du CISSS des Laurentides en lien avec les besoins exprimés par les usagers, création d'une table de travail avec des intervenants locaux ayant des rôles similaires auprès des usagers, participation à un comité local sur la maltraitance, présentation de conférences à des clientèles multigénérationnelles.

De ces échanges, des stratégies d'amélioration des services aux usagers ont été élaborées. Elles sont en cours de réalisation.

Enfin, dans le but d'améliorer l'accès aux données par les membres de notre comité et les comités de résidents, le comité a une plateforme virtuelle de données dont les composantes touchent tous les aspects de notre travail.

Le présent rapport d'activités détaille nos priorités, le bilan des réalisations de l'année 2019-2020, les pistes d'actions choisies pour l'année 2020-2021 et les enjeux et recommandations que nous adressons au CISSS des Laurentides.

Souvenez-vous : Vos droits, on y croit !



*Céline Longpré présidente
Comité des usagers de Saint-Jérôme*

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Présentation et suivis des résultats du sondage sur le degré de satisfaction des usagers de médecine et de chirurgie de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme

En octobre 2019, le comité a présenté les résultats du sondage sur le degré de satisfaction de la clientèle de médecine et de chirurgie aux directions concernées du CISSS des Laurentides.

La grande majorité des 503 usagers répondant au sondage se sont dits satisfaits des services, des soins et des traitements reçus du personnel et des professionnels.

Les termes récurrents utilisés par les usagers étaient : amabilité, attention, bonne humeur, compétence, courtoisie et gentillesse.

Soulignons que les usagers répondants avaient tout de même plusieurs commentaires sur des irritants vécus lors de leur expérience. Le comité a donc adressé des recommandations liées aux résultats du sondage.

En janvier 2020, les directions du CISSS des Laurentides ont présenté au comité des usagers le plan d'améliorations prévues en lien avec les problématiques qui avaient été soulignées : l'entretien et la salubrité des lieux, la tranquillité des lieux, l'alimentation, la méconnaissance du comité et les attitudes du personnel.

Création d'une table de travail avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le CAAP des Laurentides et l'organisme Droits et Recours Laurentides

Cette table de travail a débuté en février 2020. Le fruit de ces échanges est la création d'un projet commun pour faire connaître les droits des usagers et les ressources disponibles. Ce projet se poursuivra durant l'année 2020-2021.

Conférence sur les droits des usagers

Cette année, nous avons rejoint une soixantaine d'usagers qui sont venus assister à la conférence « Vos droits, on y croit ! » qui a été présentée le 10 décembre 2019 au Quartier 50+. La même conférence a été offerte aux étudiantes finissantes au programme Soins infirmiers du Cégep de Saint-Jérôme. Cette année, une soixantaine d'étudiantes ont été rencontrées.

Augmentation de la diffusion des objets d'information par l'ajout de nouveaux points de distribution

Les nouveaux points de distribution développés cette année sont les unités de médecine et de chirurgie ainsi que la préadmission de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme. La distribution d'objets d'information débutera pendant l'année 2020-2021.

Activités offertes dans le cadre de la semaine des droits des usagers

Cette année, nous avons répété l'activité de distribution d'un napperon à tous les usagers hospitalisés lors d'un repas durant la semaine des droits. Un kiosque d'information s'est tenu à l'entrée de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme pour informer les usagers de leurs droits, de nos rôles et pour distribuer des objets d'information et de promotion.

Participation à des comités

Notre vice-présidente est membre du comité des usagers du centre intégré (CUCI). Elle est également représentante du CUCI au conseil d'administration, au comité de vigilance et de la qualité et au comité directeur du plan stratégique du CISSS des Laurentides.

Participation à deux nouveaux comités :

- Le comité maltraitance conjointement avec la TRARA.
- Le comité conférence conjointement avec la TRARA.

Réalisations visant à faire connaître le comité et les douze droits des usagers tels que prescrits par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) :

Le but que s'est fixé le comité est de pouvoir rejoindre le plus d'usagers possible et de rencontrer toutes les catégories d'âge.

- Participation au comité régional de production du calendrier info-droits 2020.
- Achat de nouveaux objets promotionnels (sacs, tabliers, ballons, chemin de table).
- En juin 2019, distribution de frisbees aux enfants de camps de vacances de Saint-Jérôme, à des parents qui accompagnaient les enfants au parc. Les animateurs des camps de vacances ont été conscientisés au rôle du comité.
- D'autres frisbees ont été distribués à l'unité de pédiatrie. Le personnel était content de participer avec nous et de remettre un frisbee aux enfants hospitalisés. Il y a eu une belle participation.
- Projet spécial financé par le CUCI pour l'achat de stylos bannières bilingues présentant les douze droits.

- Tenue d'un kiosque lors du Salon des aînés de Saint-Jérôme au Quartier 50+. Présentation d'un diaporama en continu concernant les droits et les obligations des usagers. De nombreux échanges avec les visiteurs ont eu lieu et des objets promotionnels ont été distribués. Certaines insatisfactions des usagers ont également été notées et traitées par la suite.
- Conférence « Vos droits, on y croit ! » présentée à la population par les membres.

La création d'une plate-forme informatique de données :

En fin d'année, le comité a embauché un programmeur informatique pour l'utilisation d'une base des données.

Cette base de données permettra :

- D'alléger les tâches de la personne-ressource.
- De regrouper nos données annuelles à un seul endroit.
- D'intégrer notre plan d'action, les dépenses budgétaires, notre registre des insatisfactions, notre calendrier de rencontres et d'activités et le rapport annuel.
- De permettre à tous les membres d'accéder au suivi des dossiers. Les données confidentielles seront sécurisées.
- De générer automatiquement certains formulaires et rapports (finances, activités, etc.)
- De faciliter l'accès aux insatisfactions des usagers.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NO	IDENTITÉ		RÔLE
	Prénom	Nom	
1	Céline	Longpré	Présidente
2	Micheline	Leduc	Vice-présidente
3	Diane	Corbeil	Trésorière (dcd)
4	Johanne	Bazinet	Présidente du CR CHSLD de Saint-Jérôme
5	Richard	Vermette	Représentant du CR Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland
6	Michel	Duchesne	Représentant de la population
7	Maryse	Gravel Lauzon	Représentant de la population
8	Charlotte	L'Heureux Lemieux	Représentante de la population
9	Isabelle	Lampron	Représentante de la population
10	Daniel	Leduc	Représentant de la population

COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES		
	Prénom, nom	Téléphone	Courriel	Adresse postale
PRÉSIDENTE	Céline Longpré	450 432-2777 Poste 25105	celine.longpre.cissslau@ssss.gouv.qc.ca	CHSLD de Saint-Jérôme 200 rue Rolland Saint-Jérôme (Qc) J7Z 5S1 Local N1128
RESPONSABLE DU DOSSIER DES COMITES DES USAGERS DE L'ÉTABLISSEMENT	Geneviève Côté	450 433-2777 Poste 65121	genevieve.cote.cissslau@ssss.gouv.qc.ca	CLSC de Thérèse-De Blainville 125 rue Duquet Sainte-Thérèse (Qc) J7E 0A5 Local 3A-43
PERSONNE-RESSOURCE	Jocelyne Dubé	450 432-2777 Poste 25105	comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca	CHSLD de Saint-Jérôme 200 rue Rolland Saint-Jérôme (Qc) J7Z 5S1 Local N1128

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Formation des membres :
 - Formation sur l'approche relationnelle de soins.
 - Formation sur la maltraitance.
 - Présence au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) 2019.
 - Présence au Colloque pour le mieux-être des aînés 2019.
- Transmission d'information via la page Facebook du comité des usagers. Nous avons connu une augmentation notable d'abonnés.
- Distribution d'objets promotionnels visant à fait connaître les rôles du comité et les droits des usagers du réseau (frisbee, bouteilles d'eau, signets, cartes magnétiques, napperon, calendrier et sacs).
- Tenue de kiosques d'information à l'entrée de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme, lors du Salon des aînés de Saint-Jérôme, à la clinique externe et au Centre de prélèvements lors de la clinique de vaccination d'influenza.
- Présentation de la conférence « Vos droits, on y croit! » par les membres du comité des usagers à une clientèle de plus de 50 ans a Quartier 50+ et aux étudiants au programme de Soins infirmiers au Cégep de Saint-Jérôme.
- Sondage sur la connaissance des droits et du comité des usagers :
 - Au Salon des aînés de Saint-Jérôme, 79 participants sur un total de 415 (19%) connaissaient le CU.
 - Au kiosque d'information tenu à l'Hôpital régional de Saint-Jérôme, 21 participants sur un total de 126 (16,7%) connaissaient le CU.
- Création d'une table de travail avec la CPQS, le CAAP des Laurentides et Droit et Recours Laurentides en février 2020 pour échanger sur nos difficultés, nos bons coups et pour créer une activité commune destinés à mieux informer les usagers.
- Entente avec les chefs des programmes de médecine et de chirurgie pour la distribution aux usagers d'outils d'information concernant leurs droits et le comité des usagers. La distribution sera mise en place après la pandémie.

2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Remerciements publics adressés aux usagers ayant participé au sondage d'évaluation de la satisfaction (médecine et chirurgie).
- Remerciements et félicitations adressées au personnel des programmes de médecine et de chirurgie pour la qualité de leur travail. Les résultats du sondage sont positifs à plusieurs égards : les usagers ont émis plusieurs commentaires concernant l'amabilité, l'attention, la bonne humeur, la compétence, la courtoisie et la gentillesse du personnel.
- Suivi avec les comités de résidents (CR) des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

2a) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- Réception et analyse des résultats du sondage effectué auprès des usagers des programmes de médecine et de chirurgie de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme.
- Présentation des résultats et recommandations adressées aux directions concernées.
- Rencontre concernant le plan d'améliorations proposé par le CISSS des Laurentides.
- Suivi des stratégies mises en place pour comparer les résultats qui en découleront.

3. Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuel des usagers

Afin de défendre les droits et les intérêts des usagers selon la LSSSS, les gestionnaires concernés sont rapidement avisés lorsque nous recevons des insatisfactions afin de trouver des moyens pour améliorer immédiatement la situation.

Le sondage sur l'évaluation de la satisfaction des usagers des services de médecine et de chirurgie a permis de recueillir des commentaires négatifs au sujet desquels le comité a demandé un plan d'améliorations. Les secteurs d'activités touchés sont, principalement :

- Entretien et salubrité des lieux
- Tranquillité des lieux
- Alimentation
- Attitude du personnel

Les stratégies proposées sont en cours de réalisation, mais la pandémie a ralenti les développements.

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

- Prise en charge de chacune des insatisfactions et des satisfactions communiquées par les usagers par téléphone et par courriel.
- Traitement d'insatisfactions par le comité avec la collaboration des chefs de services concernés.
- Référence aux ressources appropriées : le CAAP des Laurentides, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le Protecteur du citoyen et les directions concernées.
- Pour l'année 2019-2020, nous avons recueilli 119 insatisfactions. La provenance des insatisfactions est majoritairement des CHSLD et de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme. Nous avons constaté que la majorité des insatisfactions reçues touchent le droit à l'information et le droit aux services.
- Enregistrement des insatisfactions ou plaintes dans notre registre de communication.

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources à l'exercice de leurs fonctions

- Personne-ressource : accompagnement et assistance aux comités de résidents dans l'exercice de leurs fonctions.
- Présidente du comité des usagers (CU) : accompagnement de la présidente du comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme aux rencontres avec la direction adjointe du soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

Hébergement, Sud afin d'adapter le plan d'aménagement extérieur aux besoins des résidents.

- Présidente du CU : accompagnement des deux représentantes des comités de résidents des CHSLD aux rencontres avec les responsables du CISSS des Laurentides et le fournisseur pour aviser du mécontentement du personnel, des résidents et des familles concernant la nouvelle marque de culotte d'incontinence.
- Membre du CU : support offert au comité de résidents du Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland. À la demande de la présidente du CU, un membre du comité des usagers a accepté de devenir membre du comité de résidents pour aider les membres à travailler leurs dossiers.

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Participations au CUCI

Participations aux rencontres du CU :

2019 : 15 avril, 13 mai, 9 septembre, 21 octobre, 18 novembre, 9 décembre,
2020 : 13 janvier, 17 février et le 23 mars réunion annulée (pandémie)

La durée des réunions varie entre 3 à 5 heures.

Assemblée générale : prévue pour le 1^e juin 2020, l'assemblée générale annuelle d'information a été reportée en raison de la pandémie COVID-19.

Réunions de travail de la présidente avec la personne-ressource ou en sous-comité :

Une rencontre par mois d'une durée de trois heures. Cinq autres rencontres pour accompagner les CHSLD et pour les suivis au plan d'améliorations du CISSS découlant des résultats du sondage (médecine- chirurgie).

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Nous avons invité la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le CAAP des Laurentides à l'assemblée générale annuelle d'information.

Pour certaines insatisfactions que le CU ne peut régler, nous faisons appel à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (appui et références).

Cette année, le comité des usagers avait comme projet la création d'une table de travail avec nos partenaires dont la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le CAAP des Laurentides et l'organisme Droit et Recours Laurentides.

Une première rencontre s'est tenue en février 2020 pour échanger sur nos besoins et trouver une activité qui réunirait les quatre partenaires pour faire connaître les droits des usagers à la population. Cette première rencontre a été fortement appréciée par tous et des idées de projet sont en cours.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Installation de babillards d'information du CU à l'Hôpital régional de Saint-Jérôme.
- Rencontres d'usagers de tous âges dans divers lieux : bibliothèques, centre de prélèvements, CLSC, écoles, hôpital, Salon des aînés de Saint-Jérôme (septembre 2020), organismes de la région,
- Conférences : étudiants de 6^e session Soins infirmiers du Cégep de Saint-Jérôme et organismes du milieu.
- Calendrier régional info-droits 2021.
- Distribution d'outils d'information aux usagers dans divers secteurs de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme : médecine, chirurgie, préadmission.
- Projet avec la CPQS, le CAAP des Laurentides et Droits et Recours Laurentides : installation d'écrans de moniteurs pour que les usagers puissent recevoir l'information sur différents sujets afin de répondre à leurs questions.

2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Échanges avec les directions et les gestionnaires afin de trouver des moyens pour l'amélioration des attitudes du personnel dans le cadre de situations précises.
- Rencontres de gestionnaire et/ou de directions (ex.: santé mentale, prévention des infections).

2a) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Suivis du plan d'améliorations du CISSS des Laurentides découlant du sondage médecine-chirurgie :

- Connaissance du CU
- Entretien et salubrité de lieux
- Tranquillité des lieux
- Attitude du personnel
- Alimentation

3. Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuel des usagers

- Communications avec les gestionnaires et les directions concernées (courriel, téléphone).
- Suivis auprès des services concernés par le plan d'améliorations du CISSS découlant du sondage de satisfaction (médecine et chirurgie) afin de vérifier l'évolution des mesures mises place.
- Présentation de sujets au CUCI/CA afin de pouvoir répondre à nos questions sur : tarifs de stationnement, ophtalmologie (chirurgie de la cataracte), cliniques d'hiver.

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

Utilisation de la plate-forme informatique :

- Enregistrement, compilation et tri des insatisfactions recueillies dans un lieu sécuritaire et accessible aux membres CU-CR.
- Suivi des enjeux adressés au CISSS par le CU (réglés ou non)

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources à l'exercice de leurs fonctions

- Participation d'un membre de chaque CR aux rencontres du CU.
- Support financier au besoin.
- Support administratif de la personne-ressource.
- Collaboration des membres et de la présidente lors de problématiques.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Le *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents* mentionne que le rapport annuel doit contenir une liste des enjeux prioritaires et les recommandations du comité pour l'amélioration de la qualité. À cet égard, « le CA doit fournir une réponse formelle et publique à ces enjeux et recommandations et en assurer le suivi. » De plus, le comité désire connaître les moyens que prendra le CISSS des Laurentides pour améliorer les situations.

ENJEU PRIORITAIRE 1 – SUIVI DU PLAN D'AMÉLIORATIONS

Cet enjeu prioritaire se situe dans le cadre des suivis découlant des résultats du sondage d'évaluation de la satisfaction des usagers de médecine et de chirurgie.

Hygiène et salubrité

Considérant les informations recueillies par le chef des services d'hygiène et de la salubrité, le comité des usagers *recommande* au CISSS des Laurentides *que des vérifications et des ajustements soient faits pour maintenir les bonnes pratiques et améliorer l'hygiène et la salubrité des installations.*

Respect du code d'éthique

Cette recommandation est adressée à nouveau cette année, car le respect du code d'éthique est toujours d'actualité. Ainsi, le comité des usagers *recommande* au CISSS des Laurentides *que le code d'éthique soit respecté par tous les employés et que des activités spécifiques à ce thème soient mises sur pied durant l'année et soient répétées chaque année.*

ENJEU PRIORITAIRE 2 – SUIVI DE LA PANDÉMIE COVID-19

Chaque année, le comité recueille des données sur les pratiques adéquates des équipes de travail et sur des pratiques ayant besoin d'être améliorées. L'arrivée de la pandémie COVID-19 a confirmé l'importance d'agir en fonction du respect des droits individuels et collectifs des usagers et de porter une attention soutenue à l'amélioration des pratiques.

Prévention des infections

Afin de diminuer nos taux d'éclosion d'infections de tous genres, le comité des usagers *recommande* au CISSS des Laurentides *d'instaurer des mesures pour tous les usagers, les proches aidants, le personnel, les professionnels et les gestionnaires afin qu'ils appliquent à la lettre les pratiques de base en prévention*

des infections et prennent les précautions supplémentaires suggérées lors de la pandémie.

Stabilité des équipes de travail

La pandémie COVID-19 a amené le CISSS des Laurentides à améliorer la stabilité des équipes de travail, notamment en CHSLD.

Le comité des usagers recommande au CISSS des Laurentides de maintenir la stabilité des équipes de travail mise en place durant la pandémie et de créer une stabilité des équipes de travail dans les secteurs qui en ont besoin.

Canaux de communications

Contrairement aux énoncés du *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents* du MSSS, le comité des usagers doit régulièrement interpellier le CISSS des Laurentides pour recevoir les informations concernant ses directives, politiques, activités, changements, nouveautés, pratiques, etc.

Le comité recommande au CISSS des Laurentides de créer des canaux de communications permanents afin de permettre au comité des usagers de recevoir en premier lieu toute information pouvant avoir un impact sur la condition des usagers.

Information aux usagers

La majorité des insatisfactions des usagers recueillies cette année par le comité des usagers touchaient le droit à l'information et le droit aux services.

Le comité des usagers recommande au CISSS des Laurentides que des mesures soient prises afin d'améliorer les communications sur la condition de l'utilisateur dans tous les départements du CISSS des Laurentides.

ENJEU PRIORITAIRE 3 – CLINIQUES D'HIVER

À l'hiver 2020, à Saint-Jérôme, le comité des usagers a fait des demandes à la direction et au CA concernant l'absence de clinique d'hiver. Lors de l'ouverture des cliniques, les usagers ont été mal informés des modalités d'ouverture et de fonctionnement.

Le comité des usagers recommande au CISSS des Laurentides de prévoir l'ouverture de clinique plus tôt dans la saison afin de répondre aux besoins de la population et qu'un mode de communication soit créé pour aviser le comité et les usagers.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

Les membres du comité des usagers et de résidents ont cumulé 1 300,25 heures de bénévolat pour des rencontres, de la formation et les heures de la présidente.

HEURES TRAVAILLÉES

La personne-ressources a effectué 1 042 heures de travail.

CONCLUSION

L'année 2019-2020 est mémorable pour le comité des usagers de Saint-Jérôme tant par ses pertes que par ses gains.

Notre équipe est en évolution et continue résolument de s'orienter dans une approche de collaboration et de participation active tant auprès des usagers que des responsables du CISSS des Laurentides et des intervenants du milieu.

Nous utilisons notre créativité pour offrir des modes d'information diversifiés et accessibles à tous nos membres et aux usagers.

Nos trois comités sont plus solidaires et agissent dans un esprit d'entraide.

Et comme nous travaillons tous pour l'amélioration des conditions de vie des usagers, le comité des usagers essaie de garder l'équilibre entre les revendications découlant des insatisfactions des usagers et le renforcement positif auprès du personnel du CISSS des Laurentides pour ses bons coups.

Le comité des usagers de Saint-Jérôme se donne comme mandat de voir à ce que les actions bénéfiques mises en place avant et durant la pandémie soient maintenues.

Aussi, il nous apparaît clair que les partenariats et les stratégies d'action mises en œuvre cette année nous aideront à remplir notre mandat.

La présidente,



*Céline Longpré
Comité des usagers de Saint-Jérôme*

DOCUMENTS JOINTS

Nous joignons au présent document :

- L'Annexe 3B « Rapport financier spécifique aux revenus reportés des comités des usagers »
- Le rapport annuel 2019-2020 du comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme
- Le rapport annuel 2019-2020 du comité de résidents du Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland

**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 2019 AU 31 MARS 2020

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 - CU Saint-Jérôme	NUMÉRO DE PERMIS :	
--------------------------	---	--------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	83 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	83 000 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		6 568 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		2 453 \$
Publication de documents du comité		858 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		4 028 \$
Frais de déplacement, hébergement		4 061 \$
Frais postaux		194 \$
Allocation personne-ressource		25 024 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		445 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

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

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

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		1 982 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		1 554 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Calendriers	3 957 \$
Précisez :	Matériel de promotion divers (nappes, ballons, signets, stylos)	24 997 \$
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		1 177 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Matériel de promotion divers (nappes, ballons, signets, stylos)	185 \$
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS		
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		4 856 \$
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		608 \$
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 DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ		
Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	82 947 \$
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)	53 \$

RAPPORT ANNUEL

2019-2020

**Comité de résidents
CHSLD de Saint-Jérôme**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	2
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	3
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	4
COORDONNÉES DES MEMBRES	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ.....	6
1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations	6
2(A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents	6
2(B) Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus	7
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents.....	8
TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ	10
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	10
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	11
1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations	11
2(A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents	11
2(B) Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus	11
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents.....	12
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	13
HEURES DE BÉNÉVOLAT	15
HEURES TRAVAILLÉES	15
CONCLUSION.....	16
DOCUMENTS JOINTS	17

MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année qui vient de se terminer nous a tous fait vivre différentes émotions : de la tristesse, de l'euphorie, de la reconnaissance, de l'inquiétude et de l'impuissance.

Le décès de deux de nos membres au sein du comité de résidents nous a profondément attristé, mais les belles valeurs qu'ils nous ont transmises ont renforcé nos liens.

L'euphorie s'est installée lorsque le comité de résidents a remporté le Prix RPCU de l'Excellence 2019 - Information. Les membres du comité ont travaillé ensemble à remplir leur mandat et sont très fiers de ce prix.

Chaque dossier est travaillé en partenariat avec le comité milieu de vie et la direction de l'établissement afin d'assurer l'amélioration des conditions de vie des résidents. Le tout dans le respect et l'harmonie.

La notion « milieu de vie », si importante à nos yeux, a changé radicalement avec la venue de la pandémie COVID-19. L'inquiétude et l'impuissance face à cette situation en a incité plusieurs à reprendre conscience de toutes ces valeurs, souvent oubliées et si importantes.

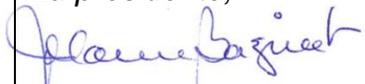
Dans l'impossibilité d'une proximité avec nos proches, nous avons dû faire face à la dure réalité de l'isolement. Ce moment, en mode « pause obligatoire », nous a ramenés à l'importance des valeurs humaines, de ces petits bonheurs simples, de ces petites attentions particulières que nous apportent la vie, l'amour et le plaisir de prendre soin de nos proches. Car lorsqu'on est privé de leur contact, la vie bascule autour de nous.

Le comité tient à remercier tout le personnel ainsi que la direction de l'établissement pour l'excellent travail accompli lors de cette pandémie.

Je voudrais remercier aussi les membres bénévoles du comité de résidents pour leur dévouement et leur implication responsable en tant que gardiens des droits des résidents.

Ce rapport vous présente les priorités et les activités du comité de résidents durant l'année écoulée, celles envisagées pour l'année à venir, de même que les enjeux et recommandations que le comité adresse à la présidente-directrice générale du CISSS des Laurentides.

La présidente,



Johanne Bazinet

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Information aux résidents et aux familles
- Maintien des rencontres avec la direction adjointe SAPA Hébergement (bassin Sud) et les chefs d'unité afin de maintenir la qualité de vie des résidents et d'assurer le respect de leurs droits.
- Réalisation d'outils d'information originaux.
- Installation de cinq panneaux de signalisation routière identifiant l'emplacement du nouveau CHSLD.
- Recommandation à la direction adjointe SAPA d'apporter des modifications au plan d'aménagement extérieur du CHSLD avant les débuts de sa construction pour l'adapter aux besoins réels des résidents.

SATISFACTIONS ET BONS COUPS

- Gagnant du Prix RPCU de l'Excellence 2019 dans la catégorie Information.
- Continuité des liens établis avec les gestionnaires dans une vision de partenariat de plus en plus présente.
- Interventions du comité de résidents dès le début de l'utilisation du nouveau produit (culotte Prevail) qui ont permis aux directions de modifier et d'ajuster la procédure de mise en place de leurs produits et la formation systématique du personnel.
- Collaboration avec le comité de résidents du Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland afin d'harmoniser les pratiques et les outils de diffusion de l'information.
- Installation des cadres des droits suite au vernissage durant la semaine des droits.
- Création d'un aide-mémoire pour guider les résidents et les familles vers les instances concernées en cas d'insatisfaction.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Résident(e)	Autres (précisez)	
1	Johanne	Bazinet		Bénévole	Présidente
2	Joëlle	Bertrand		Bénévole	
3	Diane	Corbeil		Famille (dcd)	
4	Nicole	Fauvelle	X		
5	Robert	Danis	X (dcd)		
6	Serge	Fyfe	X		
7	Robert	Lanthier		Famille	
8	Marie-Thérèse	Labranche Lemay		Famille	
9	Hélène	Perron	X		
10	Gina	Rocheleau		Famille	
11	Micheline	Riel-Séguin		Bénévole	

COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES		
	Prénom, nom	Téléphone	Courriel	Adresse postale
PRÉSIDENTE	Johanne Bazinet	450 553-1852 450 858-1852	bazinetjohanne@videotron.ca	2015 Roi-Charles Saint-Jérôme (Qc) J5L 1S3
RESPONSABLES DU DOSSIER DES COMITES DES USAGERS DE L'ÉTABLISSEMENT	Connie Blake, chef 1 ^{er} et 2 ^e étages Brigitte Lauzon, chef 3 ^e et 4 ^e étages	450 436-3061 Poste 25150 Poste 25151	connie.blake.cissslau@ssss.gouv.qc.ca brigitte.lauzon.cissslau@ssss.gouv.qc.ca	CHSLD de Saint- Jérôme 200 rue Rolland Saint-Jérôme (Qc) J7Z 5S1
PERSONNE- RESSOURCE	Jocelyne Dubé	450 432-2777 Poste 25105	comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca	CHSLD de Saint- Jérôme 200 rue Rolland Saint-Jérôme (Qc) J7Z 5S1 Local N1128

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations

Au cours de l'année, le comité a réalisé diverses activités informatives pour les résidents et leurs familles :

- Distribution d'objets d'information permettant aux résidents/familles de connaître leurs droits et de pouvoir communiquer avec le comité.
- Deux jours de vernissage des 12 cadres représentant chacun des droits des résidents sous une forme accessible à tous.
- Conférence de Julie Gravel « Favoriser les relations au sein de la triade résidents-famille-personnel » afin d'aider à bien comprendre le résident et répondre à ses besoins.
- Tenue d'un kiosque afin de répondre aux questions des résidents et des familles dans le cadre de la Journée porte ouverte organisée par le CHSLD.

2(a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents

- Demande d'installation de cinq panneaux de signalisation routière identifiant le CHSLD.
- Demande pour que le transport en commun soit accessible en face du CHSLD.
- Des représentants du comité de résidents relatent les insatisfactions et les bons coups touchant les droits des résidents lors de rencontres aux deux mois avec les chefs d'unité afin de leur permettre de trouver des solutions.
- Rencontres et communications avec le directeur adjoint SAPA Hébergement (bassin Sud) :
 - Suivis des rencontres de représentants du comité de résidents avec les chefs d'unité.
 - Problématiques non réglées.
 - Aménagement extérieur
- Participation d'un membre du comité de résidents au comité milieu de vie afin de d'améliorer le partenariat avec les équipes de travail.

- Lors de problématiques non réglées, le comité de résidents fait appel à la direction adjointe SAPA Hébergement (bassin Sud) pour l'aviser afin de trouver des solutions.
- Le comité de résidents a demandé à rencontrer la direction adjointe SAPA Hébergement (bassin Sud) pour exposer les problématiques que vivaient les résidents et le personnel lors de l'utilisation de la nouvelle culotte d'incontinence Prevail. Suite à ces rencontres, le CISSS des Laurentides a demandé au fournisseur d'arrêter la distribution des culottes d'incontinence Prevail dans les autres CHSLD et des mises au point ont été apportés de la part du fournisseur et du CISSS des Laurentides pour améliorer le service offert aux résidents et usagers. Les rencontres ont été bénéfiques et des modifications positives ont été apportées.

2(b) Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

- Cette année, le comité de résidents a évalué la satisfaction de la qualité des services par trois focus groupes dans trois micro-milieus en présence de résidents et/ou de leurs représentants. Les résultats seront transmis aux chefs d'unité ainsi qu'à la direction adjointe SAPA Hébergement, bassin Sud.

Le comité de résidents n'a pas fait d'autre évaluation de la satisfaction des résidents, car cette année deux autres sondages ont été réalisés : un sondage provenant de la direction SAPA – Hébergement et un autre provenant du CUCI. Les deux sondages portaient sur la satisfaction de la qualité des services et étaient postés aux familles dans tous les CHSLD des Laurentides. Un suivi nous sera fait.

- Le comité de résidents a fait un sondage en collaboration avec le service des communications du CISSS des Laurentides pour vérifier le besoin de faire installer des panneaux de signalisation routière pour indiquer l'emplacement du CHSLD. Ce sondage visait aussi à vérifier le besoin d'un arrêt d'autobus face au CHSLD pour favoriser l'accès aux familles et aux visiteurs. Les résultats ont été transmis aux communications.
- L'utilisation du registre de communications permet au comité de résidents de recueillir les insatisfactions, de les documenter, de faire les suivis, de cibler les problématiques et d'aviser les personnes concernées. Ce registre permet de garder des traces si les problématiques se répètent.

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

- Le comité de résidents a défendu les droits des résidents de vivre dans un milieu sécuritaire en demandant aux directions concernées de modifier le plan d'aménagement extérieur du CHSLD en leur expliquant et en démontrant que le plan n'était pas adapté aux besoins des résidents.

Le comité de résidents, épaulé par le comité des usagers, en consultant les familles et les résidents afin de connaître leurs besoins, a réussi à faire réaménager l'environnement extérieur. La collaboration de la direction adjointe SAPA Hébergement (bassin Sud) a été importante, car ses responsables ont été à l'écoute des besoins exprimés. Il y a encore d'autres étapes à franchir, mais il y a de l'ouverture et de la collaboration entre tous les intervenants au dossier.

- En présentant les résultats du sondage lié au besoin de signalisation routière, le service des communications a compris l'importance d'installer des panneaux de signalisation. Présentement cinq panneaux de signalisation ont été installés pour indiquer l'emplacement du CHSLD.
- Des représentations ont été faites auprès de :
 - La compagnie EXO (transport en commun) et les communications du CISSS des Laurentides pour démontrer l'importance d'avoir un accès du transport en commun face au CHSLD. Malheureusement, aucune réponse positive pour ce point.
 - La direction adjointe SAPA Hébergement (bassin Sud) et les chefs d'unité pour déplacer le marquage de deux stationnements d'handicapé afin qu'ils soient au bon endroit, plus près de l'accès à l'entrée principale. Cela devrait être corrigé au printemps 2020.
 - La direction adjointe SAPA Hébergement (bassin Sud), les chefs d'unité et le chef de la sécurité pour trouver un moyen afin que le stationnement des visiteurs ne soit utilisé que par les visiteurs du CHSLD.
 - La direction adjointe SAPA Hébergement (bassin Sud) et les chefs d'unité afin que le personnel utilise les endroits lui étant réservé et non ceux réservés aux résidents et aux familles (grande salle d'activités du rez-de-chaussée, salles familiales, etc.) et que toutes personnes respectent la loi sur le tabac.
- Signalements répétitifs aux chefs d'unité qui se poursuivent concernant :
 - Manque de personnel.
 - Surcharge de travail.

- Pertes de vêtements.
- Oublis par le personnel de soir de jeter les poches de vêtements souillés dans les chutes à linge.
- Vêtements non identifiés accumulés dans les salles de lavage.
- La nourriture

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Rencontres mensuelles du comité de résidents :

2019 : 11 avril, 9 mai, 6 juin, 12 septembre, 10 octobre, 14 novembre, 12 décembre

2020 : 9 janvier, 13 février et 12 mars

Participations aux rencontres du CU

La présidente du comité de résidents participe à chacune des réunions du comité des usagers.

Assemblée générale annuelle

L'assemblée générale annuelle d'information s'est tenue le 11 juin 2019.

Réunions de travail

Plusieurs réunions de travail ont été organisées afin de préparer les diverses rencontres et activités du comité.

Rencontres avec le directeur adjoint SAPA Hébergement, la coordonnatrice bassin-centre et les chefs d'unités

Afin de faire avancer les dossiers, des rencontres avec la direction sont nécessaires.

Rencontres régulières avec les chefs d'unités

Des réunions avec les chefs d'unités se tiennent aux deux mois afin de discuter des suivis des sujets présentés par le comité.

Participations au comité construction

Dans le cadre du réaménagement extérieur du CHSLD, le comité a participé aux réunions avec les divers services concernés.

Participations au comité milieu de vie

Un membre du comité est présent à chaque réunion du comité milieu de vie.

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

La personne-ressource du comité des usagers a communiqué avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services à la suite de plaintes reçues de la part des familles et des résidents.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations

- Activités pour faire connaître le comité de résidents et son rôle aux résidents et aux familles.
- Distribution de l'outil aide-mémoire pour guider les résidents et les familles vers les instances concernées lorsqu'ils vivent une insatisfaction.
- Création d'affiches pour représenter les droits. Cela permettra d'aider le personnel, les familles et les résidents à développer les mêmes valeurs et à agir dans le même sens.
- Accueil des visiteurs par des membres du comité de résidents pour faire connaître les rôles du comité.
- Ajout d'une version anglaise du dépliant du comité et du guide de suggestion « D'la belle visite ! » destiné aux familles et aux visiteurs des résidents.

2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents

- Participation d'un membre au comité milieu de vie du CHSLD afin de maintenir la qualité des conditions de vie.
- Maintien des relations avec les instances concernées pour solutionner les situations liées aux insatisfactions reçues tout au long de l'année.
- Rencontres avec l'équipe des loisirs, la direction adjointe SAPA Hébergement (bassin Sud), les chefs d'unité pour réaliser en partenariat des activités.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

- Accueil des visiteurs à l'entrée principale par des membres du comité de résidents afin de vérifier leur degré de satisfaction du CHSLD lors d'activités populaires.
- Nouveaux focus groupes pour permettre aux résidents et à leurs représentants d'échanger sur les satisfactions et les insatisfactions vécues.

- Validation des résultats et suivis des résultats des deux sondages d'évaluation de la satisfaction réalisés par la direction adjointe SAPA – Hébergement (bassin Sud) et le CUCI.

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

- Poursuites des revendications liées aux dossiers en cours.
- Implication du comité afin de mieux connaître les services de bénévolat offerts au CHSLD.
- Implication du comité au sujet de la prévention et du contrôle des infections.
- Création d'une procédure pour valider auprès des personnes concernées que l'insatisfaction mentionnée au registre a été solutionnée de manière satisfaisante.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Le Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents mentionne que le rapport annuel doit contenir une liste des enjeux prioritaires et les recommandations du comité pour l'amélioration de la qualité. À cet égard, « le CA doit fournir une réponse formelle et publique à ces enjeux et recommandations et en assurer le suivi. » De plus, le comité désire connaître les moyens que prendra le CISSS des Laurentides pour améliorer les situations.

ENJEU PRIORITAIRE – PANDÉMIE COVID-19

Stabilité du personnel

Le comité de résidents *recommande* à la direction *de trouver un moyen définitif d'assurer et de conserver la stabilité du personnel à tous les quarts de travail et sur toutes les unités de vie.*

Communications

Le comité de résidents *recommande* à la direction *de veiller à ce que :*

- *le comité de résidents reçoive toutes les communications du CISSS des Laurentides ;*
- *les rencontres régulières d'information de la présidente du comité de résidents avec la direction adjointe SAPA Hébergement (bassin Sud) et les chefs d'unités soient maintenues ;*
- *le contenu des communications du CISSS des Laurentides destinées aux résidents et aux familles soit plus facile à comprendre pour eux.*

Accès aux proches aidants

Le comité de résidents *recommande* à la direction *de permettre aux proches aidants répondant aux critères d'admissibilité respectant les directives de sécurité du MSSS de visiter leurs proches hébergés au CHSLD en période de pandémie.*

Autorisation des membres du CR de communiquer avec les familles

Dans l'exercice de leurs rôles, les membres du comité de résidents sont, pour la plupart, intimement impliqués avec les résidents, étant soit membres de familles ou bénévoles réguliers. Ils connaissent bien les résidents, les familles et le personnel.

L'écllosion pandémique du coronavirus apporte une situation où ces membres, s'ils répondent aux critères d'admissibilité, peuvent être mis à contribution pour briser l'isolement que vivent les résidents et atténuer l'anxiété que vivent les familles.

Le comité de résidents *recommande* à la direction *de rendre les coordonnées des familles accessibles au comité de résidents et d'autoriser les membres du comité répondant aux critères d'admissibilité de communiquer, dans le respect de leurs rôles, avec les résidents et leurs familles.*

Transferts internes de résidents

Le comité de résidents *recommande* à la direction *de prioriser le transfert interne de résidents de manière à profiter des chambres libérées pour les relocaliser dans un secteur mieux adapté à leurs besoins.*

Enjeu 1 – Utilisation par le personnel et/ou les stagiaires d'espaces réservés aux résidents ou aux visiteurs

Depuis l'ouverture du CHSLD et malgré les nombreuses interventions du comité de résidents, le personnel utilise le stationnement réservé aux visiteurs ainsi que la grande salle d'activités du rez-de-chaussée et certaines salles familiales pour prendre leurs pauses et leurs repas.

Le comité de résidents *recommande* à la direction *de trouver un moyen définitif pour qu'au lieu des espaces prévus pour les résidents, les visiteurs et les proches aidants des résidents, le personnel et/ou les stagiaires utilisent uniquement :*

- *les espaces leur étant réservés (salle de repos, espace autorisé pour fumer) durant leurs pauses et leurs temps de repas;*
- *les espaces de stationnement réservés au personnel.*

Enjeu 2 - Signalements à répétition : vêtements des résidents

Il arrive régulièrement que des insatisfactions soient communiquées au comité de résidents concernant le ramassage, le lavage ou la perte de vêtements identifiés de résidents.

Le comité de résidents *recommande* à la direction *de trouver des solutions définitives pour que les employés appliquent les procédures liées au ramassage des vêtements souillés, au lavage et à la remise aux résidents de leurs vêtements.*

Enjeu 3 - Vie extérieure et intérieure des résidents :

Le comité de résidents *recommande* à la direction :

- *qu'une partie de son budget soit investie afin que les résidents puissent utiliser, durant l'année 2020-2021, les aménagements extérieurs sécuritaires et adaptés prévus au plan d'aménagement ;*
- *d'enlever la fixation et de rendre entièrement mobile le meuble de rangement adjacent à la tour située au centre de la grande salle d'activités du rez-de-chaussée afin d'améliorer l'accessibilité aux fauteuils roulants et d'améliorer ce lieu de vie.*

Enjeu 4 – Budget additionnel du MSSS pour les CHSLD (5 M\$)

Le comité de résidents *recommande* à la direction *de s'assurer qu'une partie équitable du budget additionnel du MSSS destiné aux CHSLD annoncé en 2020 soit investi au CHSLD de Saint-Jérôme.*

HEURES DE BÉNÉVOLAT

Les membres du comité ont effectué 422 heures de bénévolat.

HEURES TRAVAILLÉES

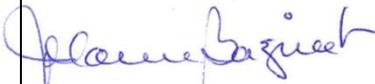
Le comité des usagers de Saint-Jérôme a permis à sa personne-ressource de supporter le comité de résidents dans des tâches administratives.

CONCLUSION

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

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

La présidente,



Johanne Bazinet

DOCUMENT JOINT

- *Rapport financier*

Comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme

État des résultats financiers pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

Tous les chiffres proviennent du rapport produit par les services financiers du CISSS des Laurentides.

REVENUS	
Budget alloué 2019-2020	2 000 \$
CHARGES	
Dépenses générales	
Fouriture de bureau	
- Cartes d'affaires	31,97 \$
Dépenses spécifiques	
Renseigner – Activités d'information	
- Vernissage (achats nourriture, jus)	34,18 \$
Renseigner – Publications	-
Renseigner – Matériel de promotion	
- Calendrier info-droits 2020	* 329,75 \$
- Carton en cas d'insatisfaction	* 169,95 \$
Promouvoir – Activités d'information	
- Conférences Communications aidant-aidé...	300 \$
Promouvoir – Matériel de promotion	
- Nappes (2)	348,77 \$
Évaluer – Activités d'évaluation de la satisfaction	-
Évaluer – Honoraires professionnels	-
Sous-total	1 214,62 \$
SURPLUS	785,38 \$

* Dépense utilisée par les deux comités de résidents. Montant calculé au prorata du nombre de résidents par CHSLD.

Jocelyne Dubé, personne-ressource
Comité des usagers de Saint-Jérôme

/jd

2020-06-09

RAPPORT ANNUEL

2019-2020

**Comité de résidents
Centre d'hébergement
Lucien-G. Rolland**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PORTE-PAROLE	2
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	3
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	4
COORDONNÉES DES MEMBRES	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ.....	6
1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations	6
2(A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents	6
2(B) Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus	6
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents.....	7
TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ	8
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....	9
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	9
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	10
HEURES DE BÉNÉVOLAT	10
HEURES TRAVAILLÉES	10
CONCLUSION.....	11
DOCUMENTS JOINTS	12

MOT DE LA PORTE-PAROLE

La COVID-19 a grandement chamboulé les us et coutumes que notre comité privilégiait avec les résidents de notre centre. Du jour au lendemain, la pandémie nous a reclus dans nos maisons et nos aînés dans leurs chambres. Étant le gardien des droits de nos résidents, nous avons été incapable de continuer à informer et de guider les résidents. Nous considérons à l'avenir que notre présence dans les divers comités COVID-19 de l'établissement puisse être considérée attentivement pour que la voix du comité soit entendue. Le débat doit se faire dans l'optique que nos proches et nos familles avec toute leur anxiété, leur crainte et leur détresse se sentent appuyés dans tous les instants.

Permettez-moi de remercier tout le personnel de la santé de notre établissement et du CISSS des Laurentides pour l'effort collectif soutenu dans cette crise hors du commun. Vous êtes nos anges.

La composition de notre comité s'enorgueillit de l'addition de nouveaux membres issus des familles et de gens provenant de la communauté. Cette nouvelle mobilisation ne fera qu'augmenter la motivation des membres à l'intérêt qu'ils démontrent auprès des résidents. De nouveaux défis à relever, voilà ce que notre comité aura à faire face au cours de la prochaine année.

Divers constats observés par le comité porteront notre attention dans notre prochain mandat. La stabilité du personnel, la rotation du personnel entre les centres d'hébergements, l'augmentation des insatisfactions, les inquiétudes sur l'enjeu des signalements et des plaintes sont autant de sujets à discussion.

Le comité conserve et maintient son lien privilégié avec la chef d'unité et sa direction adjointe dans la résolution de problèmes touchant les droits des résidents. Un canal de communication continu et des rencontres d'échanges contribuent au succès pour trouver des solutions.

Je tiens à remercier les membres bénévoles du comité de résidents pour leur implication en tant que gardiens des droits des résidents.

La porte-parole du comité,



Denise Hudon

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Prioriser le plan d'action comme structure de travail.
- Poursuivre la démarche de consignation des doléances dans le registre des communications et assurer un suivi très serré auprès des directions adjointes concernées.
- Échanges fructueuses entre la direction adjointe SAPA Hébergement (bassin Sud) sur les enjeux de la stabilisation du travail des employés dans les milieux de vie. Présentation du modèle de travail SCOTI (Système de communication et d'organisation du travail intégré).
- Conférences avec les résidents et les familles offerte sur chaque étage par L'Antr'Aidant afin de favoriser des liens entre le comité, les familles et les résidents et de transformer l'usure de compassion que les familles peuvent vivre auprès des résidents. Une animatrice passionnée a pris l'activité en charge.
- Arrimage avec le service d'animation aux loisirs pour la présentation de notre assemblée générale annuelle.
- Les membres ont suivi une formation sur la maltraitance.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Résident(e)	Autres (précisez)	
1	Denise	Hudon		Famille	Porte-parole
2	Daniel	Leduc		Bénévole	Représentant
3	Louise	Authier		Famille	
4	Simone	Dion	X		
5	Chantal	Gosselin		Famille	
6	Richard	Lacroix	X		
7	Monique	Martel	X (dcd)		
8	Nicole	Saint-Pierre	X		
9	Richard	Vermette		Famille	

COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES		
	Prénom, nom	Téléphone	Courriel	Adresse postale
PORTE-PAROLE	Denise Hudon	514 984-2643	hudondenise7@gmail.com	111 de la Salette Saint-Jérôme (Qc) J5L 2H8
RESPONSABLES DU DOSSIER DES COMITES DES USAGERS DE L'ÉTABLISSEMENT	Nancy Routhier, chef d'unité	450 432-2777 Poste 23222	nancy.routhier.cissslau@ssss.gouv.qc.ca	CHSLD Lucien-G. Rolland 175 rue Durand Saint-Jérôme (Qc) J7Z 2V4
PERSONNE- RESSOURCE	Jocelyne Dubé	450 432-2777 Poste 25105	comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca	CHSLD de Saint-Jérôme 200 rue Rolland Saint-Jérôme (Qc) J7Z 5S1 Local N1128

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

Le comité a un plan d'action : Oui ■ Non □

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations

Au cours de l'année, le comité a réalisé diverses activités informatives pour les résidents et leurs familles :

- Atelier sur les droits destiné aux résidents et aux familles prévu, mais remplacé par une conférence.
- Distribution de dépliants, de brochures et de signets à l'admission de chaque nouveau résident.
- Présentation de l'assemblée générale annuelle d'information lors d'une activité de loisirs estivale.

2(a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents

- Mise en place d'un registre des communications portant sur les doléances, les insatisfactions non-résolues comme résolues. Un projet novateur pour aider le comité à cibler ses actions dans ses étapes de résolution.
- Installation des « Cadres des droits » sur toutes les unités. Projet réalisé en collaboration avec le comité de résidents Saint-Jérôme.
- Rencontre avec le responsable des services techniques concerné afin de comprendre les bris matériels des ascenseurs et du système de chauffage et de suivre les améliorations projetées.

2(b) Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

Le comité avait prévu faire un sondage postal auprès des familles pour évaluer leur degré de satisfaction. Cependant, le CUCI ainsi que la direction adjointe SAPA Hébergement du CISSS des Laurentides ont réalisé chacun un sondage auprès des familles et des résidents. Les deux sondages ont été postés aux familles. Le comité n'a cependant pu participer aux démarches demandées par le CUCI auprès des résidents vu le manque de disponibilité de ses membres.

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

- Rencontre de travail avec la direction adjointe SAPA Hébergement (bassin Sud) sur la nouvelle vision du travail d'équipe dans notre CHSLD. Bref aperçu des points apportés et discutés :
 - Les pratiques de travail inadéquates, plus particulièrement le soir. L'actualisation du travail est envisagée par l'implantation du projet SCOTI en 2020.
 - L'instabilité du personnel : l'organisation du travail sur le terrain sera considérée par les gestionnaires.
 - L'inconnu face aux transferts de nouveaux résidents provenant de la santé mentale ainsi que de la déficience intellectuelle.
- Sujets discutés avec la chef d'unité :
 - Installation matérielles déficientes (chauffage, ascenseur, climatisation, buanderie) – Droit aux services.
 - Plusieurs problématiques rencontrées dans les soins au bain, le temps d'alimentation et au coucher hâtif - Dignité et respect.

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Rencontres mensuelles du comité de résidents :

11 avril 2019 – 9 mai 2019 – 6 juin 2019 - 1^{er} août 2019 – 12 septembre 2019
– 3 octobre 2019 – 7 novembre 2019 – 5 décembre 2019 – 9 janvier 2020 –
13 février 2020 – 3 mars 2020.

Participations aux rencontres du CU

Deux représentants du comité de résident ont participé chacun à une réunion du comité des usagers.

Assemblée générale annuelle

L'assemblée générale annuelle d'information s'est tenue le 8 août 2019.

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Ne s'applique pas.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Recrutement de nouveaux membres.
- Mise à jour des règles de fonctionnement.
- Plan d'action 2020-2020.
- COVID-19 – Bilan de situation.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Le Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents mentionne que le rapport annuel doit contenir une liste des enjeux prioritaires et les recommandations du comité pour l'amélioration de la qualité. À cet égard, « le CA doit fournir une réponse formelle et publique à ces enjeux et recommandations et en assurer le suivi. » De plus, le comité désire connaître les moyens que prendra le CISSS des Laurentides pour améliorer les situations.

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires ? Oui ■ Non □

Enjeu PRIORITAIRE – Stabilité du personnel et employés dédiés aux unités

Le comité de résidents *recommande* à la direction *de trouver un moyen définitif d'assurer et de conserver la stabilité du personnel à tous les quarts de travail et sur les deux unités.*

Enjeu 1 – Résidents en santé mentale et en déficience intellectuelle

Le comité de résidents *recommande* à la direction *de trouver des solutions définitives afin de régulariser la situation organisationnelle quant aux résidents en santé mentale et en déficience intellectuelle hébergés.*

Enjeu 2 – COVID-19

Le comité de résidents *recommande* à la direction *de trouver des solutions définitives pour assurer le respect du droit des résidents à recevoir les soins que requièrent leur état.*

HEURES DE BÉNÉVOLAT

Les membres du comité ont effectué 127,5 heures de bénévolat.

HEURES TRAVAILLÉES

Le comité des usagers de Saint-Jérôme a permis à sa personne-ressource de supporter le comité de résidents dans des tâches administratives.

CONCLUSION

Bien que nous soyons fiers des réalisations accomplies cette année, la réorganisation du travail dans les unités de vie de notre centre comportera son lot de défis pour les gestionnaires. Le comité a une étroite collaboration avec la direction adjointe SAPA Hébergement (bassin Sud). La présentation du projet SCOTI 2020 modifiera les pratiques des employés de notre établissement.

La pandémie du COVID-19 changera à jamais nos pratiques dans la défense des droits des résidents. Nous constatons que les canaux de communication sont insuffisants et comptons revoir notre implication dans les comités de l'établissement lors d'une gestion de crise comme celle vécue au printemps 2020.

Nous comprenons qu'une situation si exceptionnelle exige un temps colossal de la part de tous les acteurs de la santé et nous ne les remercierons jamais assez de leur dévouement.

Également, nous sommes préoccupés par les insatisfactions de résidents et de membres de famille. Le droit de porter plainte et/ou de signalement sont des pistes de solutions envisageables au plan d'action 2020-2021.

Avant de terminer, nous voudrions remercier nos collaboratrices et collaborateurs du CISSS des Laurentides et des centres d'hébergements Lucien-G. Rolland et Saint-Jérôme pour leur appui et leur soutien.

La porte-parole,



Denise Hudon

DOCUMENT JOINT

- *Rapport financier*

Comité de résidents du Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland

État des résultats financiers pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

Tous les chiffres proviennent du rapport produit par les services financiers du CISSS des Laurentides.

REVENUS	
Budget alloué 2019-2020	1 000 \$
CHARGES	
Dépenses générales	
Fourniture de bureau	
- Cartes d'affaires	31,97 \$
Dépenses spécifiques	
Renseigner – Activités d'information	-
Renseigner – Publications	-
Renseigner – Matériel de promotion	
- Calendrier info-droits 2020	* 109,92 \$
- Carton en cas d'insatisfaction	* 83,70 \$
Promouvoir – Activités d'information	
- Conférences Communications aidant-aidé...	400 \$
Promouvoir – Matériel de promotion	-
Évaluer – Activités d'évaluation de la satisfaction	-
Évaluer – Honoraires professionnels	-
Sous-total	625,59 \$
SURPLUS	374,41 \$

* Dépense utilisée par les deux comités de résidents. Montant calculé au prorata du nombre de résidents par CHSLD.

Jocelyne Dubé, personne-ressource
Comité des usagers de Saint-Jérôme

/jd

2020-06-09

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides

Québec 