



RAPPORT ANNUEL 2020-2021

COMITÉ DES USAGERS
DE SAINT-JÉRÔME

Québec 

MANDAT DU COMITÉ :

- RENSEIGNER
- PROMOUVOIR
- ÉVALUER
- DÉFENDRE
- ACCOMPAGNER
- SOUTENIR LES CR

VOS 12 DROITS

Droit à l'information

Droit aux services

Droit de choisir son
professionnel et son
établissement

Droit de recevoir des
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 représenté

Droit à l'hébergement

Droit de recevoir des
services en anglais

Droit d'accès à son
dossier d'utilisateur

Droit à la
confidentialité de son
dossier

Droit de porter
plainte

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	1
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	2
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	7
COORDONNÉES DES MEMBRES	8
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ.....	9
TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ.....	11
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....	11
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	12
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS.....	14
HEURES DE BÉNÉVOLAT	16
HEURES TRAVAILLÉES	16
CONCLUSION	17
DOCUMENTS JOINTS	18

Annexe 3A - Rapport financier

Rapport annuel - Comité de résidents CHSLD de Saint-Jérôme

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

LISTE DES ACRONYMES

AREQ	Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec
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, CH, complexe rapide d'hospitalisation, centre de prélèvement, clinique désignée de dépistage COVID-19, site de vaccination de masse COVID-19)
CUCI	Comité des usagers du centre intégré
CVQS	Comité de vigilance et de la qualité
DGA-SPER	Direction générale adjointe - programme santé physique générale et spécialisée, de l'enseignement et de la recherche
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
PCI	Prévention et contrôle des infections
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 2020-2021 sera gravée dans nos mémoires. Une année que personne n'aurait pensé vivre un jour. La pandémie de COVID-19 nous a mobilisés et le comité a mis en place des mesures pour poursuivre son travail à distance. Certains dossiers ont été mis en attente et d'autres dossiers ont vu le jour. Nous avons dû nous positionner pour que les gestionnaires nous aident à suivre l'évolution de cette situation instable. Notre ténacité a permis d'ouvrir des canaux de communication efficaces avec eux.

La COVID-19 n'a pas apporté que du négatif. Il aura fallu cette pandémie pour que le ministère de la Santé et des Services sociaux réponde aux besoins criants dans les CHSLD, que le personnel de la prévention et du contrôle des infections puisse veiller au respect des procédures, que le vaccin contre le coronavirus soit offert à la population et que le projet des Maisons des aînés se concrétise dans la région. La bataille n'est pas encore gagnée, il y a encore beaucoup à faire. Toutes ces actions positives devront être maintenues dans le temps. Le Ministère doit continuer à offrir des services de qualité pour une clientèle vulnérable.

À l'Hôpital régional de Saint-Jérôme, le droit des usagers à l'accompagnement et aux visites, le droit à l'information pour les proches aidants ainsi que le droit aux services dans les secteurs délestés ont été brimés. Le nombre de situations problématiques adressées au comité a augmenté significativement et pour chacune, notre intervention auprès des gestionnaires concernés a permis l'application de stratégies visant à soutenir la famille et l'utilisateur.

Ces résultats positifs découlent du travail d'équipe, de la solidarité et d'une compréhension mutuelle des besoins. Nous tenons à remercier tous les chefs d'unité et les gestionnaires de leur écoute et de leur intervention rapide et efficace.

Je tiens à souligner le travail de tous les membres du comité et des comités de résidents qui se sont épaulés durant l'année et qui ont travaillé en mode solution. La distance a fait en sorte que nous avons dû nous rapprocher et communiquer entre nous en utilisant les moyens technologiques.

Je termine par un remerciement spécial pour une membre qui a pris sa retraite du comité. Mme Maryse Lauzon s'est dévouée pendant plusieurs années à répondre à la mission du comité des usagers et de comités de résidents.

Céline Longpré

Présidente du comité des usagers de Saint-Jérôme

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Les priorités du comité sont liées directement aux enjeux et aux recommandations adressées au CISSS des Laurentides dans le rapport annuel 2019-2020.

Suivi du plan d'améliorations découlant du sondage sur le degré de satisfaction des usagers de médecine et de chirurgie de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme

Certains suivis du plan d'améliorations du CISSS des Laurentides découlant des résultats du sondage ont été mis sur pause en raison de la pandémie. Les travaux avec les partenaires du CISSS des Laurentides reprendront graduellement afin de poursuivre la mise en action des recommandations portant sur les droits à l'information et aux services ainsi que sur le code d'éthique. Cependant, d'autres améliorations se sont concrétisées grâce à la pandémie :

Salubrité des lieux

La salubrité des lieux et la PCI ont été renforcées par l'ajout de personnel, de mesures strictes de nettoyage et de désinfection et par la présence d'agents de sécurité pour assurer l'application des mesures. Le comité a rencontré l'adjoint au DGA-SPER, Service de prévention et contrôle des infections pour échanger sur les préoccupations des usagers.

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)

Afin de se faire connaître, le comité a redoublé d'efforts en rejoignant le plus d'usagers possible et en rencontrant toutes les catégories d'âge. Les activités suivantes ont été réalisées avec l'autorisation de la Direction générale et dans le respect des consignes sanitaires :

- Rencontres des chefs de programme et des unités de médecine et de chirurgie et entente de distribution de notre signet sur les droits à chaque usager en préadmission et à l'admission.
- Tenue de kiosques extérieurs, en septembre et en décembre, à différentes installations du CISSS des Laurentides : Hôpital régional de Saint-Jérôme, CLSC Lafontaine.
- Remise de signets dans les pharmacies et distribution avec livraison d'ordonnances à domicile.

- Remise aux usagers et au personnel de nos objets promotionnels et distribution du calendrier régional info-droits 2021 dans les installations du CISSS, au CHSLD de Saint-Jérôme, au Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland, dans des ressources intermédiaires (RI), des résidences privées pour aînés (RPA) et des complexes de condominiums du territoire.
- Présentation de notre atelier interactif *Vos droits, on y croit !* aux étudiants en soins infirmiers du Cegep de Saint-Jérôme, aux proches aidants de l'organisme L'Antr'Aidant et aux usagers partenaires ressources du CISSS des Laurentides.
- Présence assidue sur les réseaux sociaux pour toucher une clientèle de tout âge. Notre page Facebook régulièrement alimentée a connu une augmentation d'abonnés et d'interactions.
- Présentation de conférences virtuelles mensuelles afin de renseigner les usagers sur différents sujets. Ces conférences sont offertes en collaboration avec la TRARA, l'AREQ et la bibliothèque de la Ville de Saint-Jérôme.
- Campagne publicitaire printanière d'une durée de 12 semaines sur les autobus et les abribus du transport en commun de la Ville de Saint-Jérôme.
- Participation à l'élaboration d'une formation du CISSS des Laurentides sur les droits des usagers qui sera éventuellement offerte à l'embauche du personnel.

Suivi de la pandémie à la COVID-19

Le comité a adressé ses préoccupations sur la gestion de la pandémie à la Direction générale du CISSS des Laurentides. Une rencontre avec les gestionnaires concernés a permis d'échanger sur les problématiques répétitives vécues par les usagers et sur les solutions possibles à envisager.

Cliniques d'hiver

Cette année, le CISSS des Laurentides nous a informé que les cliniques d'hiver ont été remplacées par des cliniques de dépistage du coronavirus. Le comité a vérifié auprès de la PCI et aucune éclosion du virus de l'influenza (grippe) n'a été répertoriée. Actuellement, le nombre d'hospitalisations n'est pas encore disponible, mais on s'attend à une diminution excluant les cas de COVID-19. Étant donné qu'un résultat négatif à la COVID-19 avec symptôme persistant chez un usager menait à un dépistage de l'influenza, très peu de cas d'influenza ont été dépistés cette année.

Soutien aux comités de résidents

Le comité a donné son appui financier au projet des laminés des droits réalisé par le comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme. Douze valeurs sont représentées par une photo et un texte. Ce projet touche les 212 résidents, leurs familles et les employés du CHSLD.

Au courant de l'automne 2020, le Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland a été converti en pôle gériatrique accueillant les usagers de l'unité gériatrique de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme. Le comité a offert son soutien dans cette fin de mandat du comité de résidents.

Suivi du sondage d'évaluation du degré de satisfaction sur les CHSLD de la région des Laurentides

Le comité a présenté au comité des usagers du centre intégré (CUCI) un projet spécial régional portant sur le suivi des recommandations adressées la Direction SAPA-Hébergement dans les rapports des sondages d'évaluation du degré de satisfaction réalisés dans dix CHSLD des Laurentides. Ce projet financé par le CUCI est une collaboration entre le comité et les comités de résidents participants et sera réalisé en 2021-2022.

Participation à des comités

- La vice-présidente du comité a siégé au CUCI, elle a été représentante des usagers au conseil d'administration, au comité de vigilance et de la qualité et au comité directeur du plan stratégique du CISSS des Laurentides.
- Un membre a participé au comité maltraitance formé conjointement avec la TRARA.
- Deux membres ont participé au comité campagne publicitaire
- Quatre membres ont participé au comité projet suivi du sondage d'évaluation de degré de satisfaction des CHSLD de la région des Laurentides.
- La présidente a participé au comité conférence formé conjointement avec la TRARA.
- La présidente a participé au comité Chantier pour la Maison des aînés.

Formation des membres des comités des usagers et de résidents

Cette année, les membres des CU-CR ont reçu trois formations du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) visant à les outiller et à faire une mise à jour de leurs connaissances.

- Rôle des membres dans un CU
- Introduction de base à un CU
- Mobilisation des familles

Nos réalisations en photos

Conférences



Dépendance



Deuil



Bouger en santé



Une mère et son fils se confient



Bonne nuit, fini l'insomnie!



Comment s'assurer que vos médicaments vous aident vraiment?



Viellissement et technologie

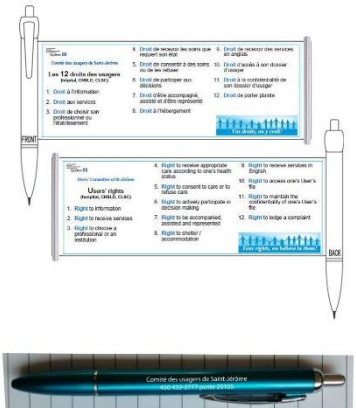
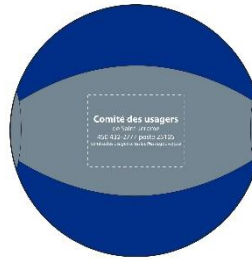


CAAP sur le bail

Campagne publicitaire Atribus-pannibus - Réseau de transport en commun



Outils promotionnels



Laminés des droits du comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme. (Voici deux exemples)



COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES



Céline Longpré
Présidente



Micheline Leduc
Vice-présidente



Daniel Leduc
Trésorier
Président CR
Centre d'hébergement
Lucien-G. Rolland



Johanne Bazinet
Présidente CR
CHSLD de Saint-Jérôme



Michel Duchesne
Représentant population



Charlotte L. L'Heureux
Représentante population



Isabelle Lampron
Représentante population



Maryse Lauzon
Membre sortante



Denise Pichette
Représentante population



Jocelyne Dubé
Personne-ressource

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	Myriam Sabourin	450 432-2777 Poste 22898	myriam.sabourin@ssss.gouv.qc.ca	CLSC de Thérèse-De Blainville 125 rue Duquet Sainte-Thérèse (Qc) J7E 0A5
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

Les activités réalisées pour l'année 2020-2021 ont permis au comité de rencontrer différentes clientèles, avec l'autorisation des directions concernées et dans le respect des mesures sanitaires.

Ainsi, nous avons rencontré près de 5 000 usagers par les activités suivantes :

- Tenue de kiosques extérieurs
- Distribution du calendrier régional info-droits 2021
- Présentation de conférences virtuelles mensuelles
- Tenue de notre AGA virtuelle, le 2 novembre 2020
- Présentation de notre conférence virtuelle interactive *Vos droits, on y croit !*
- Remise du stylo bannière sur les droits à des employés

Nous avons augmenté notre visibilité par divers moyens :

- Plus de 15 000 signets sur les droits ont été remis aux chefs de programmes et les chefs des unités de médecine, de chirurgie, de gériatrie, de pédiatrie, d'obstétrique et de soins à domicile.
- La mise à jour régulière de notre page Facebook a permis de fidéliser et d'augmenter le nombre d'abonnés (230), dont l'âge se situe entre 30 et 50 ans.
- L'appui du service des communications du CISSS des Laurentides dans la diffusion de nos communications aux usagers.
- Une campagne publicitaire sur huit autobus et 49 abribus du transport en commun de la Ville de Saint-Jérôme qui se déroulera du 15 mars au 6 juin 2021. La publicité sur l'abribus à l'entrée principale de l'Hôpital Régional de Saint-Jérôme sera visible durant un an.

Cette année, nous avons traité un total de 163 insatisfactions, ce qui est une augmentation de 19% comparativement à l'année précédente (137). Nous avons constaté une nette diminution du nombre d'insatisfactions en provenance des CHSLD, ce que nous pouvons associer à la période de confinement des résidents, la diminution des visiteurs, au personnel médical ajouté en renfort aux équipes, à l'ajout de gestionnaires de sites et de chefs d'unité, à l'ajout de nouveaux préposés aux bénéficiaires, à l'ajout de communications régulières aux familles ainsi qu'aux canaux de communications réguliers instaurés au printemps 2020 entre les comités de résidents et la Direction SAPA-Hébergement Sud.

Le tableau ci-dessous présente le nombre d'insatisfactions par droit des usagers.

*** Il est à noter qu'une insatisfaction peut toucher plusieurs droits ***

DROITS	NOMBRE D'INSATISFACTION CONCERNANT CE DROIT	% DU TOTAL DE 163
Information (sur les services, les ressources, le mécanisme d'accès, les résultats)	100	61%
Services *	52	32%
Choisir son professionnel et son établissement (selon ressources nécessaires)	15	9%
Recevoir les soins que requiert son état	0	0%
Consentir à des soins ou de les refuser	2	1%
Participer aux décisions	12	7%
Être accompagné, assisté et représenté (pour soutenir l'utilisateur, entendre, l'aider à comprendre)	26	16%
Hébergement (hôpital, RI, CHSLD)	2	1%
Services en langue anglaise	0	0%
Accès à son dossier d'utilisateur (procédures à suivre, archives)	5	3%
Confidentialité de son dossier d'utilisateur	0	0%
Porter plainte	11	7%

* Selon l'article 5 de la LSSSS, le droit aux **services** compte plusieurs plans :

PLAN	NOMBRE D'INSATISFACTION CONCERNANT CE PLAN	% DU TOTAL DE 52
<i>Scientifique (connaissances à jour par rapport à la science)</i>	0	0%
<i>Humain et social (délai d'attente, courtoisie et attitude, intimité - hygiène, examens)</i>	44	85%
<i>Personnalisés (en accord avec valeurs, orientation religieuses, convictions)</i>	0	0%
<i>En continuité (entre sites, entre quarts de travail)</i>	7	13%
<i>Sécuritaire (PCI, bâtiments, chauffage, plan mesures urgence)</i>	5	10%

Le bilan démontre que les insatisfactions les plus répétitives ont majoritairement été liées au droit à l'information (61%), au droit aux services (32%) sur les plans humain et social, de la continuité et de la sécurité (PCI) et au droit d'être accompagné, assisté et représenté (16%).

À cet égard, nous avons signalé la situation à la direction générale. Nous avons par la suite rencontré les gestionnaires concernés afin d'échanger sur les problématiques et les pistes d'améliorations. Nous avons de plus signalé trois situations de maltraitance à la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services.

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

**AGA virtuelle tenue
le 2 novembre 2020**

**Comité exécutif
3 rencontres**

**Comité des usagers
8 réunions et 2 séances
extraordinaires**

Comités de travail

- **Campagne abribus-pannobus :
5 rencontres**
- **Suivi au sondage régional
CHSLD : 3 rencontres**

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Chaque année, nous cultivons une collaboration constructive avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS, le CAAP - Laurentides ainsi que Droit et Recours Laurentides. Ces partenaires sont une référence lorsque le comité ne peut régler les insatisfactions reçues. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit le bilan annuel des insatisfactions traitées par le comité des usagers.

Le comité a référé onze insatisfactions à la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services.

Notre activité de cette année s'est limitée à mettre en place un plan d'affichage spécifique dans les installations du CISSS pour permettre à tous les usagers de connaître les coordonnées de la CLPQS, du CAAP et du comité des usagers, autant de ressources pouvant les aider. Ce projet conjoint se poursuivra en 2021-2022.

Dans le cadre d'une enquête du Protecteur du citoyen découlant d'une plainte, la présidente et la personne-ressource ont été sollicitées pour fournir des éléments démontrant que la situation problématique existait et qu'elle avait été adressée à l'établissement.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

1. Permettre aux usagers, à leur famille, au personnel, aux bénévoles et à l'administration du CISSS des Laurentides de mieux connaître le mandat du comité des usagers.

- Création et diffusion d'une vidéo sur les droits des usagers.
- Présentation de conférences sur des sujets d'actualité afin de renseigner et d'informer les usagers de tout âge, tout au long de l'année.
- Poursuite des présentations de la conférence interactive *Vos droits, on y croit !* aux étudiants de soins infirmiers du Cégep de Saint-Jérôme, aux groupes de proches aidants et à d'autres organismes du milieu.
- Tenue d'un kiosque virtuel et présentation d'un atelier interactif au Salon des aînés virtuel qui aura lieu du 17 au 20 septembre 2021.
- Organisation et préparation d'activités durant l'année : journée bénévole, santé mentale, semaine des droits, kiosques, visites dans les installations du CISSS des Laurentides pour rencontrer directement les usagers.
- Participation au Congrès annuel du RPCU et à des colloques.
- Formation continue des membres des CU-CR.

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

Participation et collaboration pour assurer notre présence au Chantier construction Maisons des aînés.

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

Suivi des recommandations liées au rapport du sondage régional du degré de satisfaction des résidents en CHSLD.

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

Le comité continuera de défendre les droits des usagers auprès des directions concernées.

4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend

- Maintien de l'envoi aux directions concernées d'un rapport des insatisfactions récurrentes afin que des mesures d'amélioration concrètes soient appliquées.
- Table de réflexion poursuivie en lien avec l'enjeu sur les droits à l'information et aux services.

5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement du comité de résidents

Maintien de l'appui du comité au comité de résidents en fonction des besoins exprimés.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Conformément au *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents*, le rapport annuel contient une liste des enjeux prioritaires et les recommandations du comité pour l'amélioration de la qualité ¹. À cet égard, « le CA doit fournir une réponse formelle et publique à ces enjeux et recommandations et en assurer le suivi. »

Le Cadre de référence ² mentionne également que l'établissement est responsable de :

- Consulter les CU avant l'adoption ou la révision de documents concernant les usagers et le respect de leurs droits et de leurs obligations.
- Solliciter la participation des comités dans les cas où la représentation des usagers est pertinente et permise par la loi.

ENJEU PRIORITAIRE – ACCÈS GRATUIT AU WI-FI POUR LES USAGERS HOSPITALISÉS, LES RÉSIDENTS HÉBERGÉS ET LES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS

Les insatisfactions des usagers, des résidents et des proches aidants recueillies durant l'année ainsi que nos rencontres avec les chefs d'unité, tant à l'Hôpital régional de Saint-Jérôme qu'au CHSLD de Saint-Jérôme, nous montrent que le besoin d'accéder à un réseau Wi-Fi de qualité est essentiel.

Le comité recommande *que le CISSS des Laurentides intervienne pour que les usagers, les résidents, les proches aidants, les comités des usagers et de résidents aient un accès gratuit au Wi-Fi durant l'hospitalisation, en CHSLD et pour les membres CU-CR lorsqu'ils sont dans les locaux du CISSS.*

¹ QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents*, [Fichier PDF], Ministère de la Santé et des Services sociaux, c2018, 39 p. (p. 24) [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-740-01W.pdf>]

² QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents*, [Fichier PDF], Ministère de la Santé et des Services sociaux, c2018, 39 p. (p. 25) [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-740-01W.pdf>]

ENJEU PRIORITAIRE – RESPECT DES DROITS À L'INFORMATION ET AUX SERVICES SUR LE PLAN HUMAIN ET SOCIAL

Nos rencontres d'usagers lors de kiosques extérieurs et de conférences, les insatisfactions des usagers, des résidents et des proches aidants recueillies durant l'année, les sondages du degré de satisfaction réalisés par le comité auprès des usagers de médecine-chirurgie de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme (2019) et auprès des résidents en CHSLD (2020), le rapport annuel du CAAP Laurentides 2019-2020, le rapport de gestion du CISSS des Laurentides 2019-2020 ainsi que le rapport annuel CPQS 2019-2020 montrent clairement que le respect des droits à l'information et aux services sur le plan humain et social est un enjeu majeur.

Le comité recommande que le CISSS des Laurentides intervienne sur les besoins en lien avec le respect des droits à l'information et aux services sur le plan humain et social et apporte les correctifs nécessaires.

ENJEU PRIORITAIRE – QUALITÉ DE L'ALIMENTATION

Les insatisfactions des résidents et des proches aidants recueillies durant l'année, les sondages du degré de satisfaction réalisé par le comité auprès des usagers de médecine-chirurgie de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme (2019) et auprès des résidents en CHSLD (2020), ainsi que nos communications avec le Protecteur du citoyen démontrent clairement que l'alimentation est un enjeu important.

Le comité recommande que le CISSS des Laurentides intervienne sur la qualité de l'alimentation et apporte les correctifs nécessaires.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

**1 395 heures de bénévolat
CU-CR**

HEURES TRAVAILLÉES

**968,75 heures de la
personne-ressource**

CONCLUSION

En temps de pandémie, le comité était inquiet des conditions que vivaient les usagers et les résidents et était préoccupé de ne pas pouvoir être présent sur le terrain.

Sa ténacité, son travail d'équipe et le maintien de son but principal, soit de centrer ses actions sur l'utilisateur et le résident, ont fait en sorte que les membres ont réussi à rencontrer les usagers par leur présence à des kiosques extérieurs, en rencontrant virtuellement des proches aidants dans les groupes d'entraide, en distribuant le calendrier info-droits et le signet avec la collaboration du personnel du CISSS des Laurentides. Cette année, une augmentation des insatisfactions a été rapportée, mais avec le télétravail et les accès informatiques, nous avons réussi à répondre aux usagers, aux résidents et aux familles qui ont communiqué avec nous.

Peu importe la situation, le comité continuera d'être présent comme gardien des droits des usagers et des résidents et nous serons là pour les défendre.

Je termine en remerciant les membres du comité des usagers et des comités de résidents pour leur implication remarquable et leur résilience dans leur travail durant cette année empreinte d'instabilité et de nouveauté.



Céline Longpré
Présidente du comité des usagers de Saint-Jérôme

DOCUMENTS JOINTS

- Annexe 3A – Rapport financier
- Rapport annuel – Comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme
- Rapport annuel – 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 2020 AU 31 MARS 2021

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)	82 000 \$
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)	82 000 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		6 522 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		838 \$
Publication de documents du comité		853 \$
Communications interurbaines		275 \$
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		1 427 \$
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		45 \$
Frais postaux		282 \$
Allocation personne-ressource		24 219 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		445 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
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 :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
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.)		25 101 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		56 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Calendriers	3 995 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		88 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		625 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
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) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS		
Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ		
Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
TOTAL DES DÉPENSES	(g)	64 771 \$
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)	17 229 \$

RAPPORT ANNUEL

2020-2021
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	5
COORDONNÉES DES MEMBRES.....	6
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ.....	7
1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.....	7
2(A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.....	7
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.....	8
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....	9
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE.....	9
1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.....	9
2(A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.....	10
2(B) Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus...	10
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents.....	10
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	11
HEURES DE BÉNÉVOLAT	12
HEURES TRAVAILLÉES	12
CONCLUSION	13
DOCUMENTS JOINTS.....	14

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Depuis un an, cette pandémie a bouleversé nos vies et depuis, la planète entière vit des moments d'insécurité, de stress, d'incompréhension face à cette situation que personne n'était vraiment prêt à affronter.

Plusieurs personnes nous ont quittés sans être accompagnées, sans possibilité de respecter leurs dernières volontés. Les lacunes de notre système de santé ont démontré la vulnérabilité de nos aînés, la situation précaire que subissaient certains d'entre eux et ce, depuis plusieurs années.

Dorénavant, le bien-être et la sécurité sont devenus, pour tous, prioritaires. Des mesures mises en place de façon stricte ont permis de contrôler l'écllosion du coronavirus à l'intérieur du CHSLD.

Nous tenons à souligner le travail exceptionnel de tous les membres du personnel et des gestionnaires face à cette situation.

Avec la venue des vaccins, enfin une lueur d'espoir se pointe pour retrouver bientôt ce bien-être et cette liberté tant chéris il n'y a pas si longtemps.

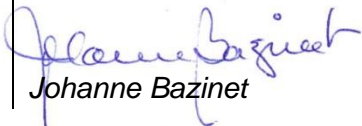
Le comité de résidents s'est adapté à de nouvelles façons de remplir son mandat, même en n'étant pas présent au CHSLD. En ayant accès aux courriels des familles, le comité peut communiquer régulièrement avec celles-ci.

Les rencontres en visioconférence sont devenues notre nouvelle façon de communiquer avec nos membres et la présence de la nouvelle gestionnaire nous permet de connaître l'évolution des changements de situation et de régler les insatisfactions des résidents et des familles.

Je voudrais remercier 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

Nous avons suggéré à la Direction, pendant la pandémie, d'envoyer régulièrement aux familles des informations concernant différents aspects du quotidien des résidents. Cette suggestion a été suivie par la direction du CHSLD et un communiqué a été créé, sur lequel la chef d'unité et la technicienne en loisirs de chaque étage ont présenté un aperçu du climat et des activités offertes aux résidents. Cet ajout a permis de réduire le nombre d'appels de proches aidants anxieux.

Nous avons pu communiquer avec les familles par courriel, ce fut vraiment un bon moyen pour nous faire connaître par celles-ci.

Conjointement avec le comité de résidents du Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland, nous avons tenu des rencontres virtuelles régulières avec la Direction adjointe SAPA Hébergement (bassin Sud) et les chefs d'unité au printemps et à l'été 2020 afin de maintenir la qualité de vie des résidents et d'assurer le respect de leurs droits.

Nous avons fait le suivi auprès de la gestionnaire du CHSLD des recommandations découlant des focus-groupes réalisés l'année précédente.

SATISFACTIONS ET BONS COUPS

- Continuité des liens établis avec la nouvelle gestionnaire du CHSLD dans une vision de partenariat de plus en plus présente.
- Lettre de remerciements aux membres du personnel pour l'excellent travail accompli depuis le début de cette pandémie. Une copie de cette lettre a été envoyée à la PDG du CISSS des Laurentides, qui en fait la diffusion par ses canaux de communications, et par courriel aux familles.
- En collaboration avec l'organisme L'Antr'Aidant, planification, organisation et diffusion durant l'hiver 2021 d'une série de 7 conférences touchant des sujets pouvant intéresser les familles de nos résidents ainsi que certaines personnes de notre communauté. Afin de rassembler le plus de gens possible, les conférences étaient également disponibles en rediffusion. Les sujets des conférences étaient les suivants :
 - Comment communiquer avec mon proche (canevas d'appel)
 - M'adapter aux différents deuils
 - Valse à 3 temps
 - Où se situe mon épuisomètre ?

- Communiquer avec mon proche vivant avec un trouble neurocognitif
 - Demande de l'aide : comment y arriver ?
 - Comprendre le lien entre mes besoins et mes émotions
-
- Réalisation d'une série de 12 plaques laminées illustrant différents aspects de la vie au quotidien pour égayer le milieu de vie de nos résidents. Au total, 96 plaques laminées de cette série seront installées, à raison de 6 par unité.
 - Lettre envoyée aux familles pour leur souhaiter un beau et bon temps des Fêtes et leur rappeler que nous sommes là pour eux.
 - Réalisation d'une bannière déroulante (rollup) promotionnelle qui sera installée à l'entrée du CHSLD.
 - Ajout d'une ligne téléphonique et d'une boîte vocale dédiées au comité de résidents.

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	Nicole	Fauvelle	X		
4	Serge	Fyfe	X		
5	Robert	Lanthier		Famille (sortant)	
6	Marie-Thérèse	Labranche Lemay		Famille	
7	Hélène	Perron	X (dcd)		
8	Gina	Rocheleau		Famille	
9	Micheline	Riel-Séguin		Bénévole	
10	Sylvain	Villeneuve		Famille	

COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES		
	Prénom, nom	Téléphone	Courriel	Adresse postale
PRÉSIDENTE	Johanne Bazinet	450 436-3061 #7	johanne.bazinet.cissslau@ssss.gouv.qc.ca	2015 Roi-Charles Saint-Jérôme (Qc) J5L 1S3
RESPONSABLES DU DOSSIER DU COMITE DE RÉSIDENTS DE L'ÉTABLISSEMENT	Nicole Leblanc	450 436-3061 Poste 25103	nicole.leblanc.iddm@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

À cause de l'interdiction de visite durant la pandémie, nous avons éprouvé beaucoup de difficultés à donner de l'information aux résidents. Nous avons cependant développé de nouveaux créneaux de communication auprès des familles.

Plus de 250 résidents et familles ont reçu le calendrier régional info-droits 2021. Merci au personnel pour sa participation.

Plus de 130 personnes ont été rejointes par la série de 7 conférences diffusées en collaboration avec l'organisme L'Antr'Aidant.

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

La présidente a tenu 4 rencontres virtuelles conjointes avec le président du comité de résidents du Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland, le directeur adjoint SAPA Hébergement (bassin Sud) et les chefs d'unité. Des suivis à ces rencontres ont été effectués auprès des chefs d'unité.

La présidente a eu plusieurs échanges avec la nouvelle gestionnaire du CHSLD.

De plus, le comité a tenu 4 rencontres virtuelles avec la nouvelle gestionnaire du CHSLD concernant les mesures liées à la pandémie et les problématiques non réglées.

Le comité a eu 2 rencontres virtuelles avec la chef des activités d'alimentation afin de trouver un moyen pour que les résidents puissent bien voir et comprendre les menus proposés. Afin d'améliorer le goût des aliments, la direction a rappelé au personnel d'offrir le sel et le poivre aux résidents.

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

En raison de la pandémie, aucune action n'a pu être réalisée pour évaluer le degré de satisfaction des résidents.

Cependant, 25 insatisfactions ont été recueillies par la personne-ressource du comité des usagers et des solutions ont été mises en place par la gestionnaire du CHSLD pour toutes les insatisfactions reçues.

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

Nous avons informé la gestionnaire du CHSLD que les mesures de prévention et de contrôle des infections (PCI) n'étaient pas respectées par tous. Suite à notre intervention, la situation a été corrigée.

Suite à plusieurs demandes du comité, un communiqué du CISSS des Laurentides a été envoyé à tout le personnel l'informant de la Politique sur le tabac. Dorénavant, le personnel ne peut plus fumer à l'entrée du CHSLD.

Une partie de l'aménagement extérieur du CHSLD est terminée en tenant compte des recommandations du comité.

Le comité poursuit son travail concernant la problématique des vêtements des résidents.

Au début de la pandémie, le comité a demandé aux chefs d'unité de trouver des moyens de communication pour favoriser les échanges entre les résidents et leurs familles. Des tablettes électroniques ont été mises à la disposition des résidents. Merci à l'équipe des loisirs pour leur implication.

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Rencontres mensuelles du comité de résidents :

2020 : 5, 25 et 26 mai, 8 et 15 juin, 10 septembre, 8 octobre, 5 novembre, 3 décembre
2021 : 7 janvier, 4 février et 4 mars

Participations aux rencontres du CU

La présidente du comité de résidents a participé à 9 réunions du comité des usagers.

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 et les chefs d'unités

Afin de faire avancer les dossiers, la direction a été rencontrée 4 fois par la présidente et une fois avec le comité.

Rencontres régulières avec la gestionnaire du CHSLD

La gestionnaire du CHSLD a participé à 4 rencontres du comité afin de discuter des sujets présentés.

Rencontre de la chef des activités alimentaires

A la demande du comité, la chef des activités d'alimentation est venue discuter à deux reprises de certaines problématiques reliées au volet alimentation.

Participation au comité construction

Dans le cadre de l'aménagement extérieur du CHSLD, la présidente a participé à une réunion avec les divers services concernés.

Participation aux conférences de L'Antr'Aidant

Dans le cadre des sept conférences offertes par le comité en collaboration avec l'organisme L'Antr'Aidant, la présidente et certains membres étaient présents.

Formations des membres

Les membres ont reçu trois formations du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) visant à les outiller et à faire une mise à jour de leurs connaissances.

- Rôle des membres dans un CU-CR
- Introduction de base à un CU-CR
- Mobilisation des familles

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

La personne-ressource du comité des usagers a communiqué avec la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services dans le cadre 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

- Élaboration d'un plan de communications tant virtuelles que présentiels.
- Installation de la bannière déroulante (rollup) à l'entrée principale.
- Production d'une vidéo pour souhaiter la bienvenue aux résidents et à leurs familles et pour expliquer le rôle du comité.

- Au moment jugé opportun, présence d'un membre du comité au CHSLD une journée par semaine pour rencontrer les résidents et les familles. En étant plus présent, nous souhaitons que notre rôle soit plus connu.
- Communication mensuelle aux familles par courriel sur un droit avec une brève explication.

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 problématiques.
- Suivi des mesures de protection liées à la pandémie auprès de la gestionnaire du CHSLD.
- Poursuite des discussions concernant le volet alimentation.

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

- Présence hebdomadaire d'un membre du comité au bureau.
- Organisation de rencontres virtuelles, si possible en présentiel, avec les résidents et leurs familles afin de recueillir les commentaires positifs et négatifs.

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

- Poursuite des revendications liées aux dossiers en cours.
- Implication du comité au sujet de la prévention et du contrôle des infections.
- Maintien d'une procédure pour valider auprès des personnes concernées que les insatisfactions recueillies ont été solutionnées 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 infirmier

Le comité de résidents *recommande* à la direction *de trouver un moyen définitif d'assurer et de conserver la stabilité du personnel infirmier 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 ;*
- *des rencontres régulières d'information se tiennent entre la présidente du comité de résidents et la direction ;*
- *le comité de résidents soit impliqué dans l'évaluation et les suites de la pandémie.*

ENJEU PRIORITAIRE – ACCÈS GRATUIT À UN RÉSEAU INTERNET (WI-FI) DE QUALITÉ

Les membres résidents du comité ont accès à des tablettes pour participer aux réunions virtuelles, mais le réseau est tellement mauvais qu'on doit couper leur micro durant les réunions. Le comité *recommande* à la direction *d'assurer un accès Internet efficace aux membres résidents du comité.*

Les familles des résidents éprouvent aussi des difficultés de communication lors des rencontres virtuelles avec les résidents. Le comité *recommande* à la direction *d'assurer un accès Internet efficace pour tous les résidents et leurs familles.*

Enjeu 1 – Changement de deux espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées

Depuis l'ouverture du CHSLD et malgré les nombreuses interventions, le comité de résidents *recommande que les deux espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées soient situés tout près de l'entrée et non à côté des escaliers.*

Enjeu 2 - 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 nouveau à la direction 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 la sécurité des résidents.*

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

DOCUMENTS JOINTS

Aucun.

RAPPORT ANNUEL

2020-2021

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

TABLE DES MATIÈRES

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

MOT DU PRÉSIDENT

La pandémie du COVID-19 a occupé tout l'espace en cette année 2020-2021. Sous fond de deux vagues successives du coronavirus, le comité a poursuivi ses activités en tenant ses réunions par visioconférence. Dans ce nouveau contexte, nous avons dû nous adapter, rester à l'écoute et être prêts à soutenir les résidents et leurs familles.

Nos premiers remerciements vont unanimement aux employés et aux gestionnaires de l'établissement. Leur immense dévouement et leur résilience face à l'ampleur de la crise sanitaire sans précédent ainsi que les nombreux défis qu'ils ont eu à relever, tant sur le plan professionnel que personnel, méritent d'être soulignés à hauteur d'homme.

Le comité tient à souligner le leadership exceptionnel de la chef d'unité Nancy Routhier dans la gestion du contrôle du virus dans notre centre. Personnes n'étaient préparées à vivre de telles situations. Les membres sont unanimes à reconnaître toute la rigueur, la vigilance, la reconnaissance ainsi que les valeurs humaines qui ont servies d'assises aux employés à leurs efforts à déployer toutes ces petites attentions de bonheur et d'amour à nos résidents.

Dans les priorités d'actions mises en place par les autorités gouvernementales face à une deuxième vague, le comité a accueilli favorablement les mesures de planification « d'agir maintenant » d'établir des solutions correctrices à nos CHSLD. Des mesures telles que : la stabilisation des effectifs, la culture rigoureuse en matière de prévention et de contrôle des infections, le renforcement des canaux de communication et le retour des proches aidants dans les milieux de vie se sont avérés prioritaires.

Il importe de rappeler que le comité de résidents veille à ce que la dignité et les droits des résidents soient respectés. Il assure également la promotion de l'amélioration de la satisfaction de la qualité des conditions de vie des résidents.

À cet égard, le comité tient à exprimer ses réflexions :

Que la mobilité du personnel doit être éliminée afin d'assurer des soins sécuritaires et de proximité aux résidents ;

Que la présence des proches aidants est une ressource significative et inconditionnelle dans l'humanisation des relations entre leurs proches et les professionnels de la santé ;

Que le maintien d'une prestation de soins adéquats sont des déterminants importants de la santé physique et mentale des résidents ;

Que les personnes hébergées ne doivent plus être confrontées à la solitude et à la perte de réconfort par leur mise à l'écart ;

Que la déshumanisation des soins n'est pas seulement la panacée associée à une pandémie ;

Que les personnes les plus vénérables de notre société ne doivent plus subir une rupture de protection comme ils ont vécue ;

Que les droits des résidents soient incontestablement appliqués dans le respect et la dignité.

En septembre 2020, la direction SAPA Hébergement - bassin Sud a informé le comité d'un plan de transformation du centre d'hébergement Lucien-G. Rolland en pôle gériatrique. Dans le traitement de la relocalisation des résidents, les gestionnaires ont été animés d'une grande sensibilisation et de respect à l'égard des résidents et des familles.

Toutes les ressources disponibles ont été mises en œuvre dans le transfert de leurs proches.

Aux six résidents en déficience intellectuelle du centre, une aile spécifique a été aménagée à la demande des familles et avec comme engagement de la direction DI-TSA-DP d'offrir un lieu d'hébergements en continuité avec les services spécialisés auxquels les résidents doivent s'attendre. Un projet novateur en attendant les futures maisons alternatives.

Les seconds remerciements sont à l'intention de la direction adjointe SAPA Hébergement - bassin Sud, de la Direction adjointe SAPA, RI-RPA et services gériatriques et de la Direction de la déficience intellectuelle du trouble de syndrome de l'autisme et de la déficience physique (DI-TSA-DP) et nous nommons Patrick Johnson, Chrystel Delisle et Éric Bellefeuille. Merci de votre entière collaboration, merci de la grandeur de votre écoute et merci de votre soutien indéfectible à la sensibilité des familles de Lucien-G. Rolland.

Dans la mesure du changement de vocation du centre, le comité ne peut plus exercer ses fonctions telles que le stipule la Loi.

Le comité de résidents a donc terminé son mandat le 31 mars 2021. Le comité des d'usagers Saint-Jérôme et le comité des usagers DI-TSA-DP assureront le support aux membres de famille dans leurs besoins d'exprimer leurs satisfactions ou insatisfactions à l'égard de la qualité de prestation des soins et des services aux usagers.

En conclusion, je veux rendre hommage aux membres du comité de résidents Lucien-G. Rolland de votre dévouement, de votre implication auprès des résidents et d'avoir partagé vos connaissances et votre savoir-faire aux autres membres. Un merci tout spécial au comité des usagers Saint-Jérôme de leur entière collaboration à l'amélioration de la condition de vie de nos résidents.

Le président,

A handwritten signature in black ink that reads "Daniel Leduc". The signature is written in a cursive, flowing style.

Comité de résidents

Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- ❖ Formation du comité intégré avec le Comité de résidents Saint-Jérôme dont l'objectif était de définir un canal de communication « COVID-19 » avec les gestionnaires des deux centres d'hébergement ainsi que la direction adjointe SAPA Hébergement - bassin SUD pour suivre l'évolution des mesures sociosanitaires dans nos établissements respectifs.
- ❖ Suivi du transfert des résidents vers d'autres centres d'hébergement suite au changement de vocation du centre vers une mission pôle gériatrique :
 - Établir une communication en continu avec le chef d'unité, les résidents et les familles dans la planification des transferts.
 - Soutenir les familles par des communications écrites sur les sujets qui leurs préoccupent comme : connaître leurs droits, comprendre tous les processus du transfert de leur proche, identifier le rôle des gestionnaires au soutien des résidents et membres de famille.
- ❖ Maintien du lieu d'hébergement à Lucien-G. Rolland pour les résidents en déficience intellectuelle :
 - Parmi les choix offerts aux familles, l'offre de demeurer dans l'établissement a été unanime. Les familles ne voulaient pas revivre un autre déménagement comme lors de la fermeture du Pavillon Sainte-Marie.
 - Transformation d'une aile au 3^e étage dédié à leurs besoins spécifiques à leur condition.
 - Soutien de deux directions : SAPA Soutien à domicile et Direction DI-TSA-DP).
- ❖ Recrutement de deux nouveaux membres.
- ❖ Élection en mai de monsieur Daniel Leduc à la présidence du comité.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

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

COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES		
	Prénom, nom	Téléphone	Courriel	Adresse postale
PRÉSIDENT	Daniel Leduc	450 660-1221	daniel.leduc.cissslau@ssss.gouv.qc.ca	330, rue Lebeau Saint-Jérôme (Québec) J7Y 2M3
RÉPONDANTE DE L'ÉTABLISSEMENT	Nancy Routhier	450 432-2777 Poste 23222	nancy.routhier.cissslau@ssss.gouv.qc.ca	Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland 175, rue Durand Saint-Jérôme (Québec) 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 (Québec) J7Z 5S1 Local N1128

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- ❖ Participation des membres aux formations.
- ❖ Distribution du calendrier annuel des droits et responsabilités des usagers.
- ❖ En raison de la pandémie de la COVID-19, l'assemblée générale annuelle n'a pas été tenue publiquement. En place, un communiqué incluant le rapport d'activités annuel a été transmis aux familles.

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

Remerciements et félicitations adressés au personnel de leur résilience face à la pandémie et à leur adaptation de donner des soins et services de qualité aux résidents.

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

Le comité a pris connaissance des résultats du rapport d'évaluation du degré de satisfaction des CHSLD plus particulièrement de l'analyse de notre centre.

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

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

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

- Réunions régulières :
 - 14 mai 2020
 - 16 juin 2020
 - 6 octobre 2020
 - 8 décembre 2020
 - 2 février 2021
 - 23 mars 2021
- Réunions du pôle gériatrique : 31 août 2020 et 8 septembre 2020
- Réunions du comité intégré CR LGR et CR SJ : 27 avril 2020, 4 mai, 11 mai et 19 mai 2020
- Le président a assisté à 11 réunions du comité des usagers Saint-Jérôme

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Aucune

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le comité de résidents a cessé ses activités le 31 mars 2021.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Afin de rassurer, réconforter et comprendre les besoins et les demandes de nos aînés, surtout en situation pandémique que nous vivons, la présence visuelle d'un proche aidant et/ou membre de famille favorise un lien émotionnel et une présence sécuritaire dans le milieu de vie de nos aînés. Malgré l'effort mis de l'avant par l'utilisation de nouvelles technologies de communication par le Web, l'enjeu actuel est *de rendre permanent le signal Internet « WIFI » dans tous les établissements du réseau de la santé*. Un atout indéniable de communication en 2021.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

Le comité de résidents a effectué 179 heures de bénévolat

HEURES TRAVAILLÉES

De mars à novembre 2020, le comité des usagers de Saint-Jérôme a permis à sa personne-ressource de supporter le comité de résidents dans des tâches administratives.

CONCLUSION

L'année 2020-2021 restera à jamais marquée dans nos mémoires collectives. La pandémie du COVID-19 a démontré l'état fragile de nos CHSLD et de son modèle. A ce jour, des ajustements impératifs de gestion ont été réalisés pour le bien-être de la population.

Le comité s'est assuré de voir à la qualité de vie de nos aînées, de les informer adéquatement et d'apporter ces petits gestes d'attention, de douceur, de compréhension et de gentillesse dont ils ont tellement besoin.

À tous les membres présents et passés, merci. Merci de votre implication bénévole dans la défense des droits des résidents. La mise en commun de vos expériences et vos capacités de travail vous honorent.

DOCUMENTS JOINTS

Aucun.