

Centre de santé et de services sociaux
de Thérèse-De Blainville



**RAPPORT ANNUEL
DU COMITÉ DES USAGERS
de Thérèse-De Blainville du CISSS des Laurentides
(Période A du 1^{er} avril 2016 au 4 juillet 2016
Période B du 4 juillet 2016 au 31 mars 2017)**

Mars 2017

Période A

1. Rapport annuel période du 1er avril 2016 au 4 juillet 2016

En plus de l'assemblée annuelle tenue le 1er juin 2016, le comité s'est réuni 3 fois soit les 27 avril, 17 mai et 16 juin 2016.

Des élections ont eu lieu pour nommer le nouveau président et le vice-président le 16 juin 2016. M. Landry accepte le mandat de président pour une durée de trois ans et Mme Gravel accepte le mandat pour une durée de deux ans.

Le comité était formé de :

Nom	Rôle
1. Madelaine Michaud	Présidente
2. Nicole Franc	Vice-présidente
3. Roger Quevillon	Trésorier
4. Jacques Nadon	Conseiller et représentant des résidents du Centre Hubert-Maisonneuve
5. Daniel Landry	Conseiller,
6. Jean-Pierre Paquette	Conseiller
7. Richard Daviault	Conseiller et représentant des résidents du Centre Drapeau Deschambault

Période B

2. Rapport annuel période du 4 juillet 2016 au 31 mars 2017

La Loi sur les services de santé et les services sociaux définit ainsi les fonctions du comité des usagers : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par l'établissement;
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente;
4. Accompagner et assister sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);
5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités des résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Le comité des usagers est formé de 7 membres dont 5 sont élus par la population : 1 président ,1 vice-président ,1 trésorier, 2 conseillers et 2 membres qui représentent les comités des résidents.

Composition du comité des usagers en juillet 2016

Nom	Rôle
1. Daniel Landry	Président
2. Nicole Gravel	Vice-présidente
3. Roger Quevillon	Trésorier
4. Jacques Nadon	Conseiller
5. Jean-Pierre Paquette	Conseiller
6. Poste vacant	Conseiller et représentant des résidents du Centre Drapeau Deschambault
7. Gisèle Salois	Conseillère

Composition du comité des usagers en avril 2017 :

Nom	Rôle
1. Daniel Landry	Président
2. Nicole Gravel	Vice-présidente
3. Roger Quevillon	Trésorier
4. Jacques Nadon	Conseiller
5. Poste vacant	Conseiller et représentant des résidents du Centre Drapeau Deschambault
6. Gisèle Salois	Conseillère

Comité des résidents du Centre d'hébergement Hubert-Maisonneuve

Nom	Rôle
1. Gaston Maheu	Président
2. Nicole Jeanneau	Vice-présidente
3. Poste Vacant	Trésorier
4. Joanne Sergi	Conseillère et représentante des familles
5. Jacques Côté	Conseiller et représentant des familles
6. Monique Leclerc	Conseillère et représentante des familles

Comité des résidents du Centre d'hébergement Drapeau-Deschambeault

Nom	Rôle
1. Luce Lalande	Présidente
2. Poste vacant	Vice-président
3. Denise Lauzon	Trésorière
4. Danielle Varennes	Conseillère
5. Robert Doucet	Conseiller et représentant des familles

Mme Gaëlle Hervé, agit à titre d'agente administrative à raison de deux jours semaines pour le **comité des usagers**, et est en support aux comités des résidents.

3. Réunions du comité des usagers

Le comité s'est réuni 8 fois soit les 12 juillet, 9 août, 6 septembre, 7 novembre, 13 décembre 2016 ainsi que le 13 janvier, 10 février, 17 février.

De juillet 2016 à avril 2017 On peut chiffrer à un minimum d'une vingtaine de rencontres additionnelles entre le président la vice-présidente et l'agente administrative pour la planification, l'organisation, l'évaluation des évènements, suivi de dossiers, et la gestion du quotidien.

Les rencontres du 12 juillet 2016, 13 décembre 2016 ainsi que celle du 6 mars 2017 sont des rencontres spéciales des trois comités. (Comité des usagers, comité des résidents du centre Drapeau Deschambault, et le comité des résidents d'Hubert Maisonneuve) Lors de ces rencontres, les comités sont conviés à partager sur leur réalité, la mise en commun de ressources, de projets, ou d'idées.

Le Contexte : Juillet 2016 à Avril 2017.

Cette année a été difficile pour plusieurs de nos membres :

Un conseiller a du s'absenter à compter d'octobre 2016;

Une conseillère a du s'absenter à compter de janvier 2017;

Un conseiller est malheureusement décédé en janvier 2017;

Nous avons aussi un poste vacant d'un représentant du comité des résidents de Drapeau Deschambault, que madame Luce Lalande comble à temps partiel

Le comité des usagers a fonctionné à personnel réduit de 3 membres depuis décembre 2016. De plus, 3 membres du comité sur 7, dont ceux de président, vice-présidente, d'un conseiller étaient à leur première expérience au sein du comité des usagers.

Nous avons donné notre maximum, en tenant compte du contexte, pour assurer les fonctions du comité des usagers. Nous avons d'abord misé sur la compréhension des rôles des membres du comité des usagers et l'actualisation de ceux-ci par des formations des journées de ressourcement, des congrès....

Défis :

1. Saisir les rôles du comité des usagers, les stratégies d'actualisation de ses rôles.
2. Consolider le comité des usagers, intégrer les nouveaux membres, créer une synergie d'équipe
3. Augmenter les connaissances et les compétences des membres du Comité
4. Développer l'appartenance des membres du comité des usagers au CISSSS
5. Créer des partenariats avec la communauté (CLSC, organismes communautaires,...

Résultats :

1. Formation, journée ressourcement, congrès...

- Trois membres du comité des usagers ont assisté au Colloque provincial RPCU
- Trois membres ont suivi la formation de base du RPCU
 - Deux membres ont suivi la formation de 9 heures en droit Université Sherbrooke
 - Un membre a participé à la journée organisée pour les proches aidants
 - Un membre a assisté à une conférence organisé par le CABTB
 - Deux membres ont assisté à la journée organisée par la TCRAL (conférence de Me Ménard sur les droits des usagers

2. Consultations faites par les membres du comité des usagers auprès :

- Des ex-membres du Comité des usagers.
- D'autres membres de comités d'usagers
- Comités des résidents
- CUCI
- Monsieur Alain Paquette
- Madame Marie-Josée Boulianne
- Fédération des CAAP
- RPCU...

3. Rencontres soutien entre les membres

Plusieurs rencontres en diade, triade pour cibler les forces et intérêts de chacun, comprendre le rôle du comité et faire avancer les dossiers.

Participer à des événements communs.

Solliciter la participation de chacun selon leurs disponibilités.

Soutien aux membres.

4. Actions entreprises :

Carte d'affaire. **Réglé**

Carte d'identité du CISSSS. **En cours**

Cartable avec documents pertinents pour chaque membre CU. **En cours**

Participer aux formations du CISSSS en lien avec mandats du CU. **À venir**

Téléphones de suivi entre les membres. **À poursuivre**

Faire partie intégrante et reconnue comme bénévoles au CISSSS. **À venir**

5. Participation à des Tables de concertation :

1. Comité des proches aidants 3 rencontres
2. Sous comité communication proches aidants 2 rencontres
3. Comité CITL (transport en commun)
4. Comité centralisation du transport (transport inter hospitalier)
5. Participation aux C.A du CISSSS des Laurentides
6. Membre du CUCI
7. Comité gestion des risques et santé physique
8. Table de concertation du troisième âge 3 rencontres
9. Regroupement interprofessionnel des intervenants retraités des services de santé (RIIRS) des Laurentides 1 congrès provincial, 2 AGA régionales, 3 rencontres régionales.

4. En relation avec ses cinq rôles le comité des usagers a réalisé :

Rôles/ résultats:

- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente;
- Accompagner et assister sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);

De juillet 2016 au 31 mars 2017 plus d'une douzaine de dossiers ont été apportés à l'attention du comité des usagers soit par l'entremise d'un usager, d'un membre d'une famille d'un usager, d'un proche aidant, d'un membre du comité des résidents, d'un membre du personnel, ou par l'entremise d'un organisme communautaire.

Un seul de ses dossiers à déboucher sur une plainte officielle et a été acheminé à la gestionnaire des plaintes et de la qualité du CISSSS des Laurentides.

Suite aux informations recueillies par le comité des usagers auprès d'un organisme communautaire, cela a permis de faire débiter une enquête dans un centre d'accueil par la gestionnaire des plaintes et de la qualité du CISSSS des Laurentides.

Chacun des dossiers traités a demandé en moyenne 4 à 5 rencontres et pour plusieurs des démarches de suivi s'avèrent nécessaires.

Les plaintes et les demandes d'assistance acheminées au comité des usagers :

- Le retard dans les services de soins dispensés à un usager par le CLSC. **Réglé**
- La sécurité des lieux physiques dans un centre d'accueil. **En cours**
- La salubrité dans un centre d'accueil. **En grande partie réglé**
- L'arrêt hâtif de services à un usager du CLSC Thérèse de Blainville. **Reprise de service, Réglé.**
- L'expérience difficile, voir pénible, de plusieurs usagers d'un centre d'accueil privé, exprimé par l'entremise des proches aidants. **Réglé**
- Les pressions de certains membres du personnel sur un usager face à ses besoins personnels d'assistance dans ses soins quotidien. **Réglé**
- Les comportements dérangeant d'un usager d'un CHSLD envers d'autres usagers. **Réglé**
- Insatisfactions de membres d'une famille envers les attitudes jugées non empathiques de certains membres du personnel d'un CHSLD envers leur père. **Réglé**
- Expressions de résidents face à l'incompatibilité des clientèles et des conséquences sur leur milieu de vie dans un CHSLD. **En voie de règlement**

Rôles/ résultats:

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;

1. **Présentation** des rôles et activités du comité des usagers lors des événements suivants :

- **10 novembre 2016** : Journée des proches aidants. Boisbriand; **environ 50 personnes**
- **12 décembre 2016** : Conférence de Julie Gravel sur l'ADN du proche aidant. Bibliothèque Thérèse de Blainville. **environ 30 personnes**
- **19 janvier 2017** : Table de concertation du troisième âge + **Recrutement** : **environ 20 personnes**
- **30 janvier 2017** : Comité proches aidants : **environ 20 personnes**
- **2 mars 2017** : Table de concertation du troisième âge (**publicité AGA**) **environ 20 personnes**
- Invitation des membres de Grand Maman aidants 10 personnes **avril 2017**
- **9 mars 2017** : Conférence de Diane Gagnon sur «Apprendre à s'aimer un jour à la fois». Ville de Blainville. Organisé par le CABTB; **environ 40 personnes.**
- **28 mars 2017** : Journée conférence organisé par TCRAL avec la participation de Me J-P Ménard sur les droits des usagers. Ville de Mirabel; **environ 60 personnes.**
- **30 mars 2017** : Le DG de Compost Saint- Anne a transmis l'invitation aux 7 membres du CA pour affichage dont 2 conseillers municipaux de la MRC Thérèse de Blainville
- **6 avril 2017** : Membres RIIRS des Laurentides. Saint-Eustache; **environ 20 personnes. Le Président monsieur Jean-Pierre Forget envoie l'invitation aux 450 membres du RIIRS des Laurentides.**
- **6 avril 2017** : Conférence d'Olivier Bernard sur «La santé : du vrai au moins vrai.» Bibliothèque de Blainville; **environ 90 personnes**
- **9 avril 2017** : Chevaliers de Colons de Bois-des-Filion. Le chef M. Francis Pelletier achemine l'invitation à tous ses membres.
- **19 avril 2017** : invitation des participants présents à l'AGA de Compost Saint- Anne
- **20 avril 2017** : Invitation des participants à la soirée reconnaissance des bénévoles des 7 villes de la MRC Thérèse de Blainville.

2. **Affichages**

Semaines des usagers 2016, et l'AGA 2017 : pour chacune de nos activités, plus de 30 affiches ont été exposées dans des commerces, les bibliothèques des villes de la MRC Thérèse de Blainville ainsi que dans les vitrines internet de nos partenaires : TCRAL, CISSSS, l'appui des Laurentides...

3. Partenariats

- Ville de Blainville : Publicité du journal BEC (Blainville en couleur) avril 2017; Gratuite
- Journal Nord Info : Publicité dans la section Agenda d'ici le 15 et le 22 avril 2017
- Fondation Drapeau Deschambault : Projet. En association avec cette fondation, les membres du CU pourront faire des Levées de fond pour projet spéciaux. Résultat : la fondation a refusé cette possibilité ; elle exige que nous leur écrivions une demande formelle au CA de la Fondation Drapeau Deschambeault.
- Comité des proches aidants : ce comité des usagers sera inscrit à titre de ressource officiel sur l'affiche de l'ensemble des ressources aux proches aidants
- Partenariat avec le Centre d'Action bénévoles Solange Beauchamp. Projet : Référencement de clientèle au comité des usagers..

4. Objets promotionnels

- Impressions de 1250 sacs fourre-tout avec les rôles du comité des usagers
- Production de 4 Affiches pour promotion du comité des usagers.
- Calendriers des droits et responsabilités des usagers. 5000 calendriers ont été distribués

En collaboration avec d'autres comités d'usagers, nous avons participé à l'édition 2017 du calendrier sur les droits et responsabilités des usagers. Pour une vingtaine d'organismes, la livraison des calendriers s'est faite en personne par les membres du CU plus particulièrement auprès d'organismes susceptibles d'accueillir la population la plus démunie.

Concernant ce calendrier, encore cette année les commentaires se sont avérés positifs. Pour la prochaine année, il faudra nettement augmenter la visibilité du CU sur ce calendrier.

Évènements pour la population de la MRC Thérèse de Blainville :

Semaine des usagers Conférence au CLSC Marie-Josée Boulianne le 26 septembre 2016

Planification AGA et conférence : «Le bon chemin pour se retrouver dans le système de la santé en 2017», le 28 avril 2017

Rôles/résultats :

- S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités des résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
- Rôle : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par l'établissement;

Projets communs :

Développer des projets communs avec les deux Comités des résidents. Participer à leurs comités et activités. Les supporter dans leurs défis.

- Distribuer plus de 350 cartes de Noël personnalisées en main propre à chaque usager des centres d'accueil Drapeau Deschambault et Hubert-Maisonneuve. Il fallait voir la joie s'exprimer sur le visage des usagers et entendre les commentaires positifs des familles : «***Du pur bonheur***».
- Tournée PGDA. Ensemble participer à cette rencontre en faisant émerger les préoccupations et les défis des comités ainsi que les besoins des usagers.

Participer :

Le comité des usagers a siégé dans certaines des rencontres des comités des résidents.

- Participer à leurs diners de Noël.
- Accompagner lesdits comités pour les dossiers touchant la qualité de vie des usagers en CHSLD.

Les défis majeurs pour l'année 2017-2018

1. Comblent les postes vacants
2. augmenter le nombre de siège au sein du comité à 5 au lieu de 2.
3. Faire connaître davantage le comité des usagers et créer des liens de confiance avec la population des sept villes de la MRC Thérèse de Blainville par des présentations, des affichages, des publicités, outils promotionnels, calendrier des droits et responsabilités des usagers et des partenariats
4. Continuer à s'impliquer dans différents comités, tables de concertation, et participé à différentes activités dans le but de rejoindre et de mieux connaître notre clientèle et de tisser des partenariats avec les partenaires impliqués auprès des usagers de la MRC de Thérèse de Blainville.
5. Créer des sous comités d'usagers afin de répartir les activités du comité des usagers.
6. Développer un dossier sur les représailles (maltraitance) des usagers.
7. Mesurer le niveau de satisfaction des usagers du système de la santé par un sondage
8. Rejoindre la population la plus vulnérable, et la population en général afin de faire la promotion de leurs droits et de leurs responsabilités
9. Continuer à supporter les usagers dans leurs expériences dans le réseau de la santé
10. Augmenter le nombre de jours de la personne ressource de 2 à 4 jours semaine;
11. Poursuivre la Révision des règles de fonctionnement du comité
12. Offrir des Conférences dans les 7 villes de la MRC sur les droits des usagers
13. Développer des Projets intergénérationnels.
14. Prévoir un Budget pour projets spéciaux : à trouver;
15. Parution d'Article mensuel dans les journaux locaux; Rédiger un Dépliant sur le comité usager en collaboration avec le CUCI; Créer des Outils de suivi entre les organismes communautaires partenaires les usagers et le comité des usagers.
16. Assurer la mise à jour des membres du comité des usagers
17. Revoir les fonctions et plan de travail de la personne ressource du comité des usagers