

**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides**

**Québec** 

**RAPPORT ANNUEL  
DU COMITÉ DES USAGERS  
MRC Thérèse-De Blainville du CISSS des Laurentides  
(Du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018)**

**Mars 2018**

## TABLE DES MATIÈRES

1. Rôles du Comité des Usagers (CU) .....	3
2. Élections AGA 2017 .....	3
3. Comité des usagers, comités de résidents et personne-ressource 2017-2018 ...	4
3.1 Comité des usagers 28 avril 2017 .....	4
3.2 Comité des usagers en juillet 2017 .....	4
3.3 Comité des usagers en mars 2018 .....	4
3.4 Personne-ressource / support administratif .....	5
3.5 Comité des résidents du Centre d'hébergement Hubert-Maisonneuve .....	5
3.6 Comité des résidents du Centre d'hébergement Drapeau-Deschambault.....	5
4. Réunions .....	6
4.1 Réunions du Comité des Usagers .....	6
4.2 Réunions du CU avec le CR .....	6
5. Défis/ Résultats en lien avec le mode fonctionnement du Comité des usagers ...	6
5.1 Défis .....	6
5.2 Résultats .....	6
5.3 Consultations du comité des usagers auprès .....	7
5.4 Rencontres de consolidation du comité .....	7
5.5 Actions entreprises .....	7
5.6 Participation à des Tables de concertation .....	7
6. Rôles Comité des Usagers et résultats .....	8
6.1 Rôles .....	8
6.2 Résultats .....	8
6.3 Situations problématiques 2017 - 2018 apportées à l'attention du comité ....	8
6.4 Présenter les rôles et les activités du comité des usagers .....	10
6.5 Partenariats visibilité et crédibilité du CU.....	11
6.5.1 Publications et nomination.....	11
6.5.2 Comité proches aidants .....	12
6.5.3 Député fédéral Ramez Ayoub.....	12
6.5.4 Centre d'Action bénévoles Solange Beauchamp .....	12
6.5.5 Outils éducationnelles destinés aux usagers et aux partenaires .....	12
6.5.6 Semaine des droits des usagers .....	13
6.6 Rôles .....	13
6.7 Résultats .....	14
6.8 Supporter les Comités des Résidents .....	14
7. Les défis majeurs à envisager pour l'année 2017-2018 .....	14

## Rapport annuel du 1er avril 2017 au 31 mars 2018

### **1. Rôles du Comité des Usagers (CU)**

La Loi sur les services de santé et les services sociaux définit ainsi les fonctions du comité des usagers :

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.

### **2. Élections AGA 2017**

Des élections ont eu lieu lors de l'assemblée générale annuelle (AGA) et trois nouveaux conseillers se sont joints au comité des usagers le 28 avril 2017. Il s'agit de M. Denis Sabourin, M. Sylvain Laramée ainsi que Mme Francine Cloutier. Chacun obtient un mandat d'une durée de trois ans.

### 3. Comité des usagers, comités de résidents et personne-ressource 2017-2018

#### 3.1 Comité des usagers 28 avril 2017

Nom	Rôle
1. Daniel Landry	Président
2. Nicole Gravel	Vice-présidente
3. Roger Quevillon	Trésorier
4. Sylvain Laramée	Conseiller
5. Denis Sabourin	Conseiller
6. Gisèle Salois	Conseillère
7. Luce Lalande	Conseillère et représentante du comité des résidents Drapeau-Deschambault
8. Francine Cloutier	Conseillère et représentante du comité des résidents d'Hubert-Maisonneuve

#### 3.2 Comité des usagers en juillet 2017

Nom	Rôle
1. Daniel Landry	Président
2. Nicole Gravel	Vice-présidente
3. Roger Quevillon	Trésorier
4. Denis Sabourin	Conseiller
5. Sylvain Laramée	Conseiller
6. Conrad Royer	Conseiller et représentant famille
7. Luce Lalande	Conseillère et représentante du comité des résidents Drapeau-Deschambault
8. Francine Cloutier et Mme	Démission

#### 3.3 Comité des usagers en mars 2018

Nom	Rôle
1. Daniel Landry	Président
2. Nicole Gravel	Vice-présidente
3. Roger Quevillon	Trésorier
4. Denis Sabourin	Conseiller
5. Sylvain Laramée	Conseiller
6. Conrad Royer	Conseiller et représentant famille

7. Luce Lalande	Conseillère et représentante du comité des résidents Drapeau-Deschambault
8. Barbara Albert	Conseillère et représentante du comité des résidents d'Hubert-Maisonneuve

### 3.4 Personne-ressource / support administratif

Mme Nathalie Gagnon agit à titre de personne-ressource / support administratif à raison de deux journées par semaine pour le comité des usagers.

### 3.5 Comité des résidents du Centre d'hébergement Hubert-Maisonneuve

Nom	Rôle
1. Gaston Maheu	Président
2. Nicole Jeanneau	Vice-présidente
3. Barbara Albert	Trésorière
4. Joanne Sergi	Conseillère
5. Jacques Côté	Conseiller
6. Monique Leclerc	Conseillère
7. Chantal Lambert	Conseillère et représentante famille

### 3.6 Comité des résidents du Centre d'hébergement Drapeau-Deschambeault

Nom	Rôle
1. Luce Lalande	Présidente
2. Denis Sabourin	Vice-président
3. Denise Lauzon	Trésorière
4. Simone Rioux	Conseillère
5. Robert Doucet	Conseiller et représentant famille
6. Bregide Dubois	Conseillère et représentante famille

Mme Simone Rioux, résidente au centre d'hébergement Drapeau-Deschambault, occupe son poste depuis novembre 2017 en remplacement de Mme Danielle Varennes, à ce poste.

## 4. Réunions

### 4.1 Réunions du Comité des Usagers

En plus de l'assemblée générale annuelle tenue le 28 avril 2017, le comité s'est réuni 11 fois soit les 24 mai, 21 juin, 19 juillet (rencontre des trois comités), 20 septembre, 11 octobre, 15 novembre, et le 13 décembre 2017 (dîner de Noël des trois comités) ainsi que le 10 janvier, le 21 février et le 21 mars 2018.

### 4.2 Réunions du CU avec le CR

Les rencontres du 19 juillet 2017 et celle du 13 décembre 2017 sont des rencontres spéciales des trois comités, soit le Comité des usagers, le 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 et / ou d'idées.

## 5. Défis/ Résultats en lien avec le mode fonctionnement du Comité des usagers

### 5.1 Défis

1. Approfondir 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. Favoriser le transfert des connaissances et des compétences dans l'actualisation de leurs rôles au sein du comité des usagers
4. Développer des liens de partenariats entre les membres du comité des usagers, avec le personnel du CISSS, avec les groupes communautaires et privés.

### 5.2 Résultats

#### 5.2.1 Formation, journée ressourcement, congrès...

- 1 Cinq membres du comité des usagers ont assisté au Congrès provincial RPCU
- 2 Membres des CU et des CR ont suivi la formation de base du RPCU

### 5.3 Consultations du comité des usagers auprès :

- 1 Ancien membre du Comité des usagers 2
- 2 Comités des résidents
- 3 CUCI en collaboration avec Daniel Landry, membre du CUCI
- 4 Monsieur Alain Paquette, automne 2017 Mme Geneviève Côté
- 5 Madame Marie-Josée Boulianne
- 6 RPCU
- 7 M. Benoit Major
- 8 M. Christophe Cadoz
- 9 M. Jean-François Foisy
- 10 M. Daniel Corbeil
- 11 Chefs d'unité des centres d'hébergements
- 12 Groupes communautaires
- 13 Proches aidants, résidents et usagers

### 5.4 Rencontres de consolidation du comité

- 1 Participation à des événements communs
- 2 Utiliser les forces et les intérêts de chacun en lien avec les rôles du comité
- 3 Encourager la participation de chacun
- 4 Soutien aux membres (valorisation et accomplissement).

### 5.5 Actions entreprises :

- 1 Impression de nouvelles cartes d'affaires. **Réglé**
- 2 Carte d'identité du CISSS. **Réglé**
- 3 Cartable avec documents pertinents pour chaque membre CU. **Mise à jour en continue**
- 4 Participer aux formations du CISSS en lien avec mandats du CU et CR.
- 5 Une première formation aux membres CU et CR. **À poursuivre**

### 5.6 Participation à des Tables de concertation :

1. Comité des proches aidants (Daniel et Nicole)
2. Participation aux C.A. du CISSS des Laurentides (Daniel et Nicole)
3. Membre du RPCU
4. Membre du CUCI (Daniel Landry, président depuis début 2018)
5. Table de concertation du troisième âge (Nicole)
6. Regroupement interprofessionnel des intervenants retraités des services de santé (RIIRS) des Laurentides (Nicole)
7. Membre de l'OIIQ (Nicole) AGA (provinciale et régionale)

## 6. Rôles Comité des Usagers et résultats.

### 6.1 Rôles

- 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) ;

### 6.2 Résultats

D'avril 2017 au 31 mars 2018 plus d'une vingtaine de situations problématiques ont été apportés à l'attention du comité. Le comité en a été informé, soit par l'entremise d'un usager, d'un membre d'une famille/proche aidant, d'un usager, d'un membre du comité des résidents ou d'un membre du personnel.

Chacun des dossiers traités a demandé en moyenne 4 à 5 rencontres et pour certains dossiers des démarches de suivi sont toujours en cours. Les résultats obtenus découlent de la participation entre les membres du comité des usagers, des usagers, des proches aidants et de certains membres du personnel du CISSS.

Aucune situation problématique n'a nécessité de déposer une plainte officielle. Ces résultats sont dus en grande partie à la bonne collaboration entre les partenaires cadres CISSS et le Comité des usagers.

### 6.3 Situations problématiques 2017 - 2018 apportées à l'attention du comité :

1. P. : Sécurité des lieux (porte d'entrée principale)

R. : Installation d'un clavier avec un code en dehors des heures de présence de la réceptionniste (17h00 - 8h00) **Réglé**

2. P. : Transport des personnes décédées par l'entrée principale (vie quotidienne des résidents affectée par cette pratique).

R. : Utilisation des portes à l'arrière de la bâtisse par les agents des complexes funéraires. **Réglé**

3. P. : Une résidente d'un CHSLD vit une problématique avec fauteuil adapté. Conviée à attendre un long délai avant la réparation.

R. : Un membre du personnel avise la résidence que le service d'entretien des fauteuils se trouve à St-Jérôme. Réparation faite le jour même. Écoute empathique de la part du CU de la résidente **Réglé**

4. P. Une résidente d'un CHSLD sent que la réponse à ses besoins d'hygiène ne sont pas respectés parfois de soir ou de nuit. Elle ne sent pas comprise dans ses demandes et ses tentatives de collaborer.

R. : Plusieurs tentatives afin de trouver des solutions. Réorganisation d'équipe.  
**Réglé**

5. P. : Problèmes cognitifs (agression verbale et physique) d'un résident d'un CHSLD envers d'autres résidents.

Transfert de la résidente dans un milieu adapté (unité prothétique) **Réglé**

6. P. : Impacts de l'incompatibilité des clientèles exprimés par les résidents et leurs proches aidants sur leur qualité de vie.

Création d'une unité prothétique en cours **Réglé**

7. P. : Matériel adapté pour favoriser les sorties d'une résidente du CHSLD à son domicile.

R. : Obtention d'un lit électrique. **Réglé**

8. P. : Problème d'entretien ménager les soirs et les fins de semaine dans les deux CHSLD dénoncé par les comités des résidents.

R. : En cours de processus et suivi fait par les comités de résidents.

9. P. : Un membre du CU nous apporte des photos de stationnement d'édifices commerciaux non-adapté pour les personnes à mobilité réduite.

R. : Dossier référé à l'OPHQ **Réglé**

10. P. : Une dizaine de résidents et de proches aidants de deux CHSLD nous expriment leurs insatisfactions face à la programmation des activités du service des loisirs, leur manque de consultation auprès des résidents et de sollicitation.

R. : Recommandation de Mme Geneviève Côté : Écrire à M. Benoit Major afin de l'informer de la situation. (**À faire**)

11. P. : Violence verbale et intimidation d'un résident envers des membres du CU et CR et la personne-ressource.

R. : Rencontre et recadrage qui permet d'établir de nouvelles balises d'échange en respect du code d'éthique et de civilité du CISSS des Laurentides. **Réglé**

12. P. : Une femme nous témoigne qu'elle vit du harcèlement de la part d'un autre locataire.

R. : Référence au service de police. **Réglé**

13. P. : Insatisfaction d'un usager face aux résultats d'un rapport d'enquête du bureau de la commissaire aux plaintes.

R. : Rediriger vers la commissaire aux plaintes. **Réglé**

14.P. : Blessure d'un usager dans un établissement du CISSS.

R. : Référé au CU de sa région et au CAAP **Réglé**

15.P. : Les portes de l'entrée principale de soir d'un CHSLD ne sont pas barrées après les heures prévues.

R. : Application du règlement. **Réglé**

16.P. : CU a été informé par un proche aidant qu'une résidente d'un centre d'accueil était violentée par un employé.

R. : Dossier porté à l'attention de la commissaire aux plaintes et à la qualité. **Réglé**

17.P. : Une personne sans logis demande de l'aide pour faire valoir ses droits auprès du personnel d'un CLSC.

R. : Support et présence sans jugement et tentative d'orienter vers les ressources **Temporairement réglé**

18.P. : Un préposé d'un CHSLD nous parle de façon informelle qu'il a été témoin de propos désobligeants d'un membre du personnel envers un proche aidant.

R. : CU encourage le préposé à venir nous rencontrer si la situation irrespectueuse perdure et d'en aviser son chef d'unité. **Réglé**

19.P. : Une proche aidante d'une résidente d'un CHSLD nous partage son expérience avec un membre du personnel. Elle se sent jugée, incomprise et sans support.

R. : Départ volontaire du membre du personnel. **Réglé**

20.P. Une résidente d'un CHSLD sent que la réponse à ses besoins d'hygiène ne sont pas respectés parfois de soir ou de nuit. Elle ne sent pas comprise dans ses demandes et ses tentatives de collaborer.

R. : Plusieurs tentatives afin de trouver des solutions. Personnel relocalisé

6.4 Présenter les rôles et les activités du comité des usagers en lien avec les droits et les obligations des usagers du CISSS de façon formelle ou informelle dans différents contextes soit en participant ou en collaborant à différents mandats comité ordre associations...

1. Collaborer Table de concertation du troisième âge : **Formelle**

2. Participer BBQ (Député Ramez Ayoub) : **Informelle**

3. Collaborer Comité des proches aidants : **Formelle**
4. Participer Colloque « Vivre et vieillir ensemble » discussion avec la Ministre Mme Charbonneau entre autre
5. Participer AGA / Membre RIIRS des Laurentides. : **Informelle**
6. Participer Colloque Carrefour des Aînés (Boisbriand) : **Formelle**
7. Collaborer Table présentant le comité des usagers à la soirée reconnaissance des bénévoles (salle communautaire de Sainte-Thérèse). : **Informelle**
8. Collaborer à réalisation de la Journée de ressourcement pour les proches aidants (Rosemère). Conception-promotion de l'événement et présentation du rôle du comité des usagers (animation de deux ateliers) : **Formelle**
9. Collaborer à la remise de cartes de Noël, en partenariat avec les CR, à tous les résidents et employés des deux centres d'hébergement (Souhaits et renseignements sur les droits des usagers) : **Formelle**
10. Participer à des rencontres d'un comité de quartier des villes de la MRC Thérèse-De Blainville : **Informelle**
11. Participer à l'AGA Ordre régional des infirmières des Laurentides et l'OIIQ provincial.
12. Remise de calendriers à des infirmières sur les rôles CU et droits usagers) : **Informelle.**
13. Participer à la campagne de vaccination au CLSC Thérèse-De Blainville (Remise de plusieurs centaines de calendriers) : **Formelle**

## 6.5 Partenariats visibilité et crédibilité du CU

### 6.5.1 Publications et nomination :

1. Journal La Boussole et l'Infolettre du CISSS :
2. Journal Nord Info
3. Journal du RPCU
4. Blainville en couleur (BEC)

La rédaction d'articles par le CU et la mise en nomination du Président du CU ont contribué à la reconnaissance du comité des usagers par les usagers et les partenaires du CU.

### 6.5.2 Comité proches aidants

Le comité des usagers, une ressource officielle, reconnu pour les proches aidants. Le dépliant « Proches Aidants MRC Thérèse-de-Blainville Ma vraie nature ! » Dans sa nouvelle version, comme ressources aux proches aidants, le comité des usagers devait être inscrit comme ressources en lien avec le centre intégré de santé et des services sociaux des Laurentides. Un Oubli d'un membre du comité des proches aidants n'a pas pu le permettre. **À reconduire pour la prochaine version de ce dépliant auprès de madame Sylvie Philippe tel que déjà demandé par le CU et approuvé par le comité proches aidants.**

### 6.5.3 Député fédéral Ramez Ayoub

Visibilité accrue du CU grâce à la nomination et à la remise d'un prix à M. Daniel Landry, président du comité des usagers pour son engagement communautaire

Visibilité du CU par sa participation à la table ronde « stratégie nationale des Aînés » organisé par le Député Ramez Ayoub

### 6.5.4 Centre d'Action bénévoles Solange Beauchamp.

Projet : Référencement de la clientèle du CABSB au comité des usagers. En cours

### 6.5.5 Outils éducationnelles destinés aux usagers et aux partenaires

1 Création des dépliants, sacs promotionnels et banderoles publicitaires

2 Calendriers des droits et responsabilités des usagers.

3 En collaboration avec d'autres comités d'usagers, nous avons participé à l'édition 2018 du calendrier sur les droits et responsabilités des usagers. Plus de 6500 calendriers ont été distribués et nous avons effectué la visite de plusieurs établissements et organismes communautaires de la MRC Thérèse-de- Blainville tels que :

- Les 7 villes de la MRC Thérèse-de- Blainville (Bibliothèques et hôtel de ville),
- Poste de Police de Blainville,
- Cercle des fermières,
- Popote à Roland,
- Club loisirs Aînés,
- Resto Pop,
- Joyeux Aînés,
- Maison Alzheimer,
- OMH,
- RIPTB.
- Loisirs Blainville,
- Le Mitan,
- Regain de Vie,
- Association fibromyalgie,
- Bénévoles soins fin de vie,

- Urbain Mumina, prêtre pour la prison Sainte Anne des Plaines
- Soins palliatifs et bénévoles du centre d'hébergement Drapeau-Deschambault,
- Résidences / loyers prix modiques (Sainte-Thérèse),
- Maison Martin Matte,
- Maison des naissances,
- Club loisirs Aînés,
- Club FADOQ Ste-Thérèse,
- Maison du citoyen et le Manoir Blainville.

Les visites des organismes comme stratégies de diffusion des calendriers ont favorisé une meilleure compréhension de l'outil et une meilleure connaissance mutuelle des organismes et du CU.

Concernant ce calendrier, encore cette année les commentaires se sont avérés très positifs. Les gens en redemandent.

En collaboration avec d'autres comités d'usagers, nous avons participé à l'édition du calendrier 2019.

#### 6.5.6 Semaine des droits des usagers

Afin de souligner la « semaine des droits des usagers » qui s'est tenue du 21 au 29 septembre 2017, le comité des usagers de Thérèse-De Blainville a organisé des kiosques d'information sur le thème « Les services, j'y ai droit ! ».

L'activité a eu lieu dans quatre pharmacies sur le territoire de la MRC Thérèse-De Blainville (Sainte-Anne-des-Plaines, Sainte-Thérèse, Boisbriand et Blainville) plus de 300 dépliants et des sacs promotionnels ont été distribués auprès de la population (usagers).

#### 6.6 Rôles

- 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 ;

## 6.7 Résultats

### 1 Projets communs :

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

- 1 Distribuer plus de 350 cartes de Noël personnalisées en main propre à chaque usager des centres d'accueil Drapeau Deschambault et Hubert-Maisonneuve.
- 2 Tournée PGDA. Ensemble participer à cette rencontre en faisant émerger les préoccupations et les défis des comités ainsi que les besoins des usagers.
- 3 Une formation d'une demi-journée a été offerte en février par le CISSS aux membres du comité des usagers et des résidents. Les thèmes abordés ont été les suivants : Loi 113 concernant la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux ; Principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB) ; Les symptômes comportements et psychologiques de la démence (SCPD) ; Approche relationnelle de soins (ARS).

### 6.8 Supporter les Comités des Résidents (CR) :

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

2 La personne ressource à la demande du CU a produit pour eux leurs procès verbaux, calendrier des rencontres et ordre du jour.

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

## 7. Les défis majeurs à envisager pour l'année 2017-2018

7.1 Établir une **planification annuelle** pour le comité

7.2 Actualiser les règles de fonctionnement du comité des usagers en lien avec le nouveau cadre de référence

7.3 Produire un **plan de communication et diffusion** du comité des usagers au sein des installations du CISSS de la MRC, organismes communautaires, privés, ordres professionnel... Ce comité demeure encore inconnu, méconnu, parfois ignoré sois par le personnel et ou la population

7.4 Fournir **un cadre**, un plan de travail à notre personne ressource. Évaluer concrètement les besoins du comité des usagers face à celle-ci en priorisant les éléments dans un calendrier de réalisation des mandats

7.5 Le **transport adapté** Il semble que de nouvelles orientations mettent en danger la santé et la sécurité des utilisateurs...Complexité des horaires et certains individus parfois laissés pour compte

#### 7.6 **Service des loisirs** dans les centres d'accueil et les CHSLD

Récemment des usagers et des proches aidants nous ont partagé leurs insatisfactions envers le service des loisirs. De façon générale, les reproches touchent le peu de consultation d'écoute de stimulation des résidents a participé aux activités Quel en est l'ampleur de cette situation ? Une étude terrain sur le mode de fonctionnement des comités de loisirs, leurs programmes, leurs stratégies dans les centres pour ainés. Leurs programmes sont-ils inclusifs, consultatifs adaptés avec des résultats mesurables pour le résident.

Nous proposons qu'une démarche soit entreprise en collaboration avec le service de loisir, des résidents et des proches aidants afin de :

- Mesurer la consultation fais auprès des résidents et des proches aidants pour planifier le programme d'activités de loisir ;
- Observer la stimulation fais auprès des usagers pour favoriser la participation aux activités de loisir des résidents
- Questionner comment ces programmes font en sorte de stimuler les fonctions cognitives, physiques, affectives et sociales des résidents
- Évaluer la concertation entre le service de bénévoles, des loisirs, des proches aidants et des résidents et du comité milieu de vie ainsi que des personnels soignants pour maintenir la mobilité des résidents

#### 7.7 **Les proches aidants**

Selon une étude, plus de 52% des proches aidants décèdent avant les aidée Qu'encore aujourd'hui il semble difficile de les rejoindre, et qu'eux même ne se reconnaissent pas comme proches aidants

Nous suggérons de mettre sur pied d'un plan d'action pou mieux les supporter.

Voici des éléments à considérer avec un projet pilote : **Écouter les proches aidants**

- 1 Porter une attention particulière de l'état de santé du proche aidant lorsqu'une personne aidée est accompagné d'un proche aidant
- 2 Qu'un suivi soit fait dans une attitude de vigilance et d'entraide auprès des aidants de façon bi annuelle ou selon la situation
- 3 Qu'un formulaire de réseautage soit complété suite à une entrevue sur l'expérience du proche aidant avec son aidé.
- 4 Qu'un dossier client soit ouvert au nom du proche aidant en même temps que l'aidé pour assurer le suivi des deux personnes.
- 5 Qu'une ligne d'écoute soit dédiée aux proches aidants dans les CLSC
- 6 Créer de comités de proches aidants avec des proches aidants supportés par les professionnels du réseau communautaire public et privé. 7

#### 7.8 **Créer des liens de confiance** avec les usagers/proches aidants des sept villes de la MRC

Thérèse de Blainville, par des présentations, des affichages, des publicités, des articles, des conférences, et l'utilisation d'outils éducationnelles tels que ; le calendrier des droits et responsabilités des usagers et des partenariats...

RAPPORT ANNUEL 2017-2018 DU COMITÉ DES USAGERS

---

- 7.9 Continuer à s'impliquer dans différents comités, tables de concertation, et participer 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.
- 7.10 Créer des sous comités d'usagers afin de répartir les activités du comité des usagers.
- 7.11 Développer un dossier conjoint sur les représailles (maltraitance) des usagers.
- 7.12 Mesurer le niveau de satisfaction des usagers du système de la santé par un sondage
- 7.13 Rejoindre la population la plus vulnérable, et la population en général afin de faire la promotion de leurs droits et de leurs responsabilités
- 7.14 Continuer à supporter les usagers dans leurs expériences dans le réseau de la santé
- 7.15 Augmenter le nombre de jours de la personne ressource de 2 à 4 jours semaine ;
- 7.16 Poursuivre la Révision des règles de fonctionnement du comité
- 7.17 Offrir des Conférences dans les 7 villes de la MRC sur les droits des usagers
- 7.18 Développer des Projets intergénérationnels.
- 7.19 Parution d'Article mensuel dans les journaux locaux ; Créer des Outils de suivi entre les organismes communautaires partenaires les usagers et le comité des usagers.
- 7.20 Assurer la mise à jour des membres du comité des usagers.



Rédigé par Nicole Gravel, vice-présidente du comité des usagers



Validé par Daniel Landry, président du comité des usagers