

**RAPPORT D'ACTIVITÉS  
DU COMITÉ DES USAGERS  
DE LA RÉSIDENCE LACHUTE  
2022-2023**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE</b> .....	3
<b>PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b> .....	4
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b> .....	4
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ</b> .....	5
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ</b> .....	5
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</b> .....	6
<b>PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE</b> .....	6
<b>CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)</b> .....	7
<b>DOCUMENTS JOINTS</b> .....	7

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au nom du comité des usagers de la Résidence Lachute, j'ai le plaisir de soumettre le rapport annuel 2022-2023.

Les membres croient avoir joué un rôle positif pour les résidents et leurs proches par leur participation dans la promotion de leur qualité de vie et leurs soins ainsi qu'un rôle d'information et de défense de leurs droits.

Nous aurions aimé être plus visibles dans l'établissement, mais avec la COVID-19, nous avons opté pour tenir nos réunions en mode virtuel. Nous nous sommes assurés d'être informés par l'équipe de gestion de la Résidence du statut des résidents. Ainsi, tous les problèmes ont été réglés et toutes les questions ont obtenu des réponses en collaboration avec les gestionnaires locaux.

C'est avec fierté que je constate que le personnel de la Résidence est bienveillant et dévoué, qu'il traite les résidents comme des membres de leur famille. Un gros merci à eux et à tous les membres du comité des usagers.

On behalf of the Lachute Residence Users' Committee, I am pleased to submit the Committee's Annual Report 2022-2023.

The Committee believes it has played a meaningful role for the Residents and their families by participating in the promotion of their quality of life and care as well as playing a role both informative and in defense of their rights. We would have liked to be more visible in the establishment but due to ongoing Covid19 cases, we, the Committee opted to have monthly meetings by zoom. We were always informed by the Resident's Manager of the status of the Residence and of the users. Any issues were solved at Management Level. It is with pride that I have to say that the Staff of The Lachute Residence are very warm caring loving people and treat the Users like family. Thanks to all the personnel and to the members of the users' committee.

Respectfully submitted  
Rose Costantini/Manconi  
President Lachute Residence Users'Committee

## **PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

Aucun.

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

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
  - Distribution du calendrier sur les droits aux résidents et proches aidants.
  - Création d'objets promotionnels illustrant les droits et obligations des usagers/résidents. Des discussions sur ces sujets ont été abordées par courriel ou au téléphone en consultant tous les membres.
  
2. A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers/résidents.
  - Participation active d'un membre aux comités de la Résidence : comité de milieu de vie et comité sur l'alimentation.
  - Participation d'un membre en cogestion avec le coordonnateur de la Résidence.
  - Participation de la vice-présidente à la table d'hébergement.
  - Participation de la vice-présidente comme membre du Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux pour la population anglophone.
  - Formation d'un membre sur les rôles et responsabilités d'un comité des usagers offerte par le Regroupement provincial des comités des usagers en langue anglaise.

B-Évaluer le degré de satisfaction des usagers/résidents à l'égard des services obtenus.

  - Par des discussions continues avec les résidents et proches aidants sur les conditions de vie et les insatisfactions.
  
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers/résidents.
  - En soulignant tout problème à l'équipe de gestion rapidement afin de trouver une solution adéquate.
  - En participant aux réunions du comité des usagers du centre intégré et aux rencontres d'information trimestrielles du CISSS des Laurentides.

- En prenant part aux activités des loisirs, ce qui permet d’observer, de tenir compte des commentaires des résidents et des familles et d’en discuter au comité.
  - En tenant régulièrement des discussions entre la présidente et la trésorière pour évaluer des situations et prendre les actions qui s’imposaient.
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu’il entreprend, y compris lorsqu’il désire porter une plainte. Indiquer les heures de bénévolat du comité (facultatif).
- Une demande a été effectuée auprès du comité et l’action appropriée a été prise.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE
Prénom	Nom	(PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Rose	Costantini	Présidente
Lise	Viens	Vice-présidente/trésorière
Marion	Hodge	Secrétaire
Marion	Berry	Membre
Charlotte	Elder	Membre

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente

Courriel de la présidente

Rose Costantini

rose.costantini.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Personne-ressource

Courriel de la personne-ressource

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

377, rue Principale  
Lachute, Québec  
J8H 1X1  
450 562-5203

Courriel du comité

Facebook

Page Web (lien hypertexte)

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
22 avril 2022	virtuel
6 juin 2022	virtuel
14 février 2023	présence
22 mars 2023	présence

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

Le comité réfère les usagers au responsable du régime d'examen des plaintes, au besoin.

## PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Finalisation et distribution des objets promotionnels.
- Développement d'une signature visuelle pour le comité.
- Plus de visibilité dans la résidence par la présence de membres.

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

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Recrutement de nouveaux membres	Publicité sur le travail du comité et l'importance d'y participer.
Rencontre avec les usagers/résidents	Organisation d'une assemblée générale ou d'une activité rassembleuse.

Enjeux régionaux	Pistes d'amélioration

## DOCUMENTS JOINTS

Annexe 3A – Rapport financier des comités des usagers

Annexe 4 – Formulaire de validation des paramètres budgétaires des comités des usagers

**ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023**

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>CISSS des Laurentides - CUC La résidence de Lachute</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	
---------------------------------	--	---------------------------	--

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	2 344 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	6 416 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	<b>(c)</b>	
<b>DONS</b> (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	<b>(d)</b>	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	<b>(e)</b>	<b>8 760 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		109 \$
Publication de documents du comité		278 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		1 122 \$
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		650 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
<b>Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)</b>	<b>(f)</b>	

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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.)  
 Activités d'information auprès des usagers et des proches  
 Déplacement, hébergement  
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)  
 Précisez :  
 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.)  
 Activités d'information auprès des usagers et des proches  
 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 DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :


<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>2 159 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	<b>(i)</b>	<b>6 601 \$</b>

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CISSS des Laurentides			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des usagers résidences Lachute			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents :	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son <b>comité des usagers</b> au cours de l'exercice visé.			6 416 \$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses <b>comité(s) de résidents</b> pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.			6 601 \$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

*Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.*

Rose Costantini

Nom du président du comité des usagers :

Signature :

Date

Mario Bisson

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

Signature :

2023-05-24

Date

