

**CISSS DES LAURENTIDES**



**RAPPORT ANNUEL**

**2018-2019**

**COMITÉ DES USAGERS DE  
SAINT-JÉRÔME**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE</b> .....	<b>2</b>
<b>PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b> .....	<b>3</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES</b> .....	<b>4</b>
<b>COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES</b> .....	<b>5</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ</b> .....	<b>6</b>
1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS .....	6
2. (A) PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS.....	7
2. (B) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS A L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS. ....	7
3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS. ....	8
4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DEMARCHE QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DESIRE PORTER UNE PLAINTÉ. ....	8
5. ASSURER, LE CAS ÉCHEANT, LE BON FONCTIONNEMENT DE CHACUN DES COMITÉS DE RÉSIDENTS ET VEILLER À CE QU'ILS DISPOSENT DES RESSOURCES NÉCESSAIRES À L'EXERCICE DE LEURS FONCTIONS. ....	9
<b>TENUE DES RENCONTRES</b> .....	<b>10</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)</b> .....	<b>10</b>
<b>LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b> .....	<b>101</b>
<b>RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE</b> .....	<b>12</b>
<b>ENJEUX ET RECOMMANDATIONS</b> .....	<b>13</b>
<b>HEURES DE BÉNÉVOLAT</b> .....	<b>14</b>
<b>HEURES TRAVAILLÉES</b> .....	<b>14</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>15</b>
<b>DOCUMENTS JOINTS</b> .....	<b>16</b>
• <i>Rapport financier</i> .....	16
• <i>Formulaire de validation des paramètres budgétaires</i> .....	16
• <i>Rapport du comité de résidents CHSLD Saint-Jérôme</i> .....	16
• <i>Rapport du comité de résidents centre d'hébergement Lucien-G. Rolland</i> .....	16

## **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

*Le comité des usagers veille à informer, à évaluer, à accompagner et à défendre les droits des usagers.*

*En début d'année, le comité a déployé d'importants efforts pour l'embauche d'une nouvelle personne-ressource et le recrutement de nouveaux membres. Il a aussi redéfini ses modes de fonctionnement et amélioré ses outils de travail afin de pouvoir répondre à ses rôles.*

*Après la mise en place de l'équipe et des outils, nous avons réalisé des projets d'envergure qui ont demandé aux membres de se mobiliser et de s'engager. Grâce à leur motivation et à l'intérêt qu'ils démontrent auprès des usagers, ce fut agréable de travailler et de réaliser la majorité des projets qui vous sont présentés dans ce rapport.*

*Plusieurs discussions avec des gestionnaires et des directions nous ont permis de bien camper les rôles du comité et les actions de celui-ci. Ce qui nous a permis de développer des partenariats plus forts qui, je l'espère, se consolideront dans les années à venir.*

*Pour que les choix de chaque projet décidé en équipe soient centrés sur l'utilisateur, le comité s'est doté d'un slogan : « Pourquoi le fait-on, quel est notre but ? »*

*Pour l'année 2019-2020, nous nous engageons à terminer certains projets commencés et à en réaliser d'autres tout en gardant nos actions axées vers les intérêts des usagers.*

*Je remercie toute mon équipe de bénévoles, vous êtes super et d'une énergie incroyable !*

*La présidente,*



**Céline Longpré**

## ***PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE***

- **Participation à des comités :**
  - Comité primauté et tactique en santé mentale ;
  - Comité des usagers du centre intégré (CUCI).
  
- **Mise à jour des règles de fonctionnement et de l'organisation du comité :**
  - Mise à jour des règles de fonctionnement ;
  - Elaboration d'un plan d'action ;
  - Création d'un profil d'embauche et d'outils de sélection ;
  - Redéfinition des rôles et des tâches de la personne-ressource et embauche de celle-ci ;
  - Recrutement de nouveaux membres pour le comité ;
  - Remise de porte-documents d'accueil pour les nouveaux membres.
  
- **Réalisations visant à faire connaître le comité et les douze droits des usagers tels que prescrits par la LSSSS :**
  - Conférences sur les droits au Salon des aînés et au Cercle des fermières de Saint-Antoine ;
  - Tenue de kiosques d'information : cliniques de vaccination, centre de prélèvement, Cégep de Saint-Jérôme, hôpital (entrée principale et unité pédiatrie-gériatrie) ;
  - Production et distribution d'objets d'information (calendrier info-droits 2019, napperon, signet, bannière déroulante sur les douze droits) et promotionnels (sac, frisbee, bouteille d'eau, carte magnétique) ;
  - Accroissement de la diversité des lieux de diffusion de l'information : bibliothèques, pharmacies, cliniques de vaccination, centre de prélèvement, hôpital, CLSC, CHSLD, Quartier 50+, Cégep de Saint-Jérôme, ressources intermédiaires ;
  - Page Facebook.
  
- **Réalisation d'un sondage d'évaluation de la satisfaction auprès de la clientèle présentant le plus fort taux d'insatisfaction :**
  - Formation des membres sur l'utilisation d'un commentaire pour le bien-être collectif des usagers que l'on représente ;
  - Formation des membres sur les étapes de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle ;
  - Création d'un registre de communications suite à l'accompagnement d'un usager (insatisfactions et satisfactions) ;
  - Entente de services avec la firme Médaillon Groupe Conseils ;
  - Identification de la clientèle cible et création d'un questionnaire pour les usagers de médecine et chirurgie.

## **COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES**

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Céline	Longpré	PRÉSIDENTE
2	Micheline	Leduc	VICE-PRÉSIDENTE
3			SECRÉTAIRE
4	Diane	Corbeil	TRÉSORIÈRE
5	Johanne	Bazinet	PRÉSIDENTE DU CR CHSLD DE SAINT-JÉRÔME
6	Maryse	Gravel Lauzon	MEMBRE
7	Michel	Duchesne	MEMBRE
8	Charlotte	L'Heureux	MEMBRE

## COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
<b>PRÉSIDENTE</b>	Céline Longpré	450 432-2777 Poste 25105	<a href="mailto:celine.longpre.cissslau@ssss.gouv.qc.ca">celine.longpre.cissslau@ssss.gouv.qc.ca</a>	CHSLD de Saint-Jérôme 200 rue Rolland Saint-Jérôme (Qc) J7Z 5S1 Local N1128 CLSC de Thérèse-De Blainville 125 rue Duquet Sainte-Thérèse (Qc) J7E 0A5 Local 3A-43 CHSLD de Saint-Jérôme 200 rue Rolland Saint-Jérôme (Qc) J7Z 5S1 Local N1128
<b>RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT</b>	Geneviève Côté	450 433-2777 Poste 65121	<a href="mailto:genevieve.cote.cissslau@ssss.gouv.qc.ca">genevieve.cote.cissslau@ssss.gouv.qc.ca</a>	
<b>PERSONNE-RESSOURCE</b>	Jocelyne Dubé	450 432-2777 Poste 25105	<a href="mailto:comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca">comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca</a>	

## ***BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ***

### **1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

- Formations des membres :
  - cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents ;
  - satisfaction-influencer ;
  - utilisation d'un commentaire pour le bien-être collectif des usagers que l'on représente ;
  - les étapes de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle.
- Présence au Colloque Handicap dignité vigie et au Congrès RPCU 2018.
- Transmission d'information via la page Facebook du comité des usagers.
- Distribution d'objets promotionnels visant à faire connaître les coordonnées du comité : cartes magnétiques, bouteilles d'eau, sacs, frisbee.
- Création et distribution de matériel informatif visant à faire connaître les rôles du comité et les droits des usagers du réseau (le napperon et le signet)
- Conférences sur les droits données par un membre du comité au Cercle des fermières et au Salon des aînés.
- Tenue de kiosques d'information : Salon des aînés, hôpital, clinique de vaccination, centre de prélèvement et Cégep.

## **2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.**

- Communications avec les gestionnaires et les dirigeants du CISSS pour signaler des situations problématiques et adresser des recommandations en lien avec :
  - Le manque de documentation sur : le code d'éthique du CISSS, le dépliant CPQS et le CAAP ;
  - L'insalubrité ;
  - Le décorum professionnel;
  - Les attitudes inadéquates du personnel ;
  - La prévention des infections ;
  - Les difficultés pour certaines clientèles vulnérables à recevoir des services
- Participation au sondage sur la bienveillance du RPCU.
- Rencontre d'information avec une ressource intermédiaire sur la possibilité de créer un comité des usagers.

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

- Création et utilisation d'un registre de communications suite à l'accompagnement d'un usager (insatisfactions et satisfactions).
- Travaux préparatoires à la réalisation d'un sondage pour la clientèle de médecine et de chirurgie.

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

- Chacune des insatisfactions reçues par les usagers est inscrite au registre des communications suite à l'accompagnement d'un usager et est acheminée aux gestionnaires/ressources impliqués.
- Afin de défendre les droits et les intérêts des usagers selon la LSSSS, les gestionnaires concernés sont avisés afin de trouver des moyens d'améliorer la situation. Pour l'année 2018-2019, nous avons inscrit dans notre registre :
  - 91 insatisfactions
  - 6 satisfactions

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

Le comité a pris en charge chacune des insatisfactions et des satisfactions communiquées par les usagers par téléphone et par courriel. Certaines ont été réglées directement par le comité avec la collaboration des chefs de services concernés. D'autres ont été référées aux ressources appropriées : le CAAP, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le protecteur du citoyen et les directions concernées.

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

- Accompagnement de la présidente du comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme aux rencontres avec la direction du CHSLD de Saint-Jérôme pour discuter des nombreuses insatisfactions recueillies concernant l'intégration au nouveau milieu de vie.
- La présidente du comité des usagers de Saint-Jérôme rencontre chaque comité de résidents en début d'année afin de vérifier leurs besoins et de répondre à leurs questions.
- Le comité des usagers a supporté financièrement les deux CHSLD dans l'achat de matériel promotionnel et informatif.
- La personne-ressource du comité des usagers accompagne et assiste les comités de résidents dans l'exercice de leurs fonctions.

---

## **TENUE DES RENCONTRES**

### **Participations au CUCI.**

#### **Participations aux rencontres du CU :**

2018 : 9 avril, 7 mai, 17 septembre, 15 octobre, 12 novembre et 10 décembre

2019 : 14 janvier, 11 février et 11 mars.

#### **Assemblée générale annuelle**

Le 11 juin 2018, de 19 h à 21 h.

#### **Rencontres extraordinaires :**

Les 7 janvier et 12 février 2019.

#### **Réunions de travail de la présidente avec la personne-ressource :**

Une rencontre de trois heures par mois.

---

## **COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)**

- Invitation de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et du CAAP à l'assemblée générale annuelle.
- Rencontre avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services pour discuter du fonctionnement du commissariat et pour valider les recommandations adressées par la commissaire dans un cas d'insatisfaction d'un usager.
- Rencontre avec la responsable du CAAP pour échanger sur le fonctionnement de chacun et pour envisager ce que nous pourrions faire ensemble.

## ***LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUP DE L'ANNÉE ÉCOULÉE***

- Démarrage du projet du sondage sur l'évaluation de la satisfaction des usagers pour la clientèle médecine et de chirurgie.
- Création d'outils de travail visant à répondre aux rôles et fonctions du comité : registre de communication suite à l'accompagnement d'un usager.
- Rencontre d'échanges avec le directeur adjoint en santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adulte dans le souci de comprendre et de suivre les nouveaux développements.
- Accroissement de la visibilité du comité des usagers.
- Stabilité et assiduité des membres du comité.

## ***RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE***

- Réalisation du sondage d'évaluation de la satisfaction de la clientèle médecine-chirurgie : 500 usagers répondront au sondage.
- Présentations des résultats et des recommandations liées aux résultats du sondage au conseil d'administration du CISSS, aux directions concernées et au CUCI.
- Création d'une table de travail avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le CAAP et la directrice de la performance, de l'amélioration continue et de la qualité du CISSS et d'autres instances, si besoin.
- Conférences sur les droits des usagers auprès d'organismes du milieu, de ressources intermédiaires et dans les résidences privées pour aînés.
- Élargissement de la distribution des objets d'information par l'ajout de nouveaux points de services.
- Préparation d'activités dans le cadre de la semaine des droits des usagers.

## **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 1 – Sondage d'évaluation de la satisfaction des usagers de médecine-chirurgie**

Des présentations des résultats du sondage et des recommandations seront faites au conseil d'administration du CISSS et aux directions concernées.

**Le comité des usagers de Saint-Jérôme recommande** au CISSS de prendre en compte les recommandations liées au sondage et de les appliquer.

### **Enjeu 2 – Améliorer la collaboration entre le CU et la CPQS**

**Le comité des usagers de Saint-Jérôme recommande** la :

- Préparation d'activités communes avec la CPQS.
- Création d'une table de travail avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le CAAP et la directrice de la performance, de l'amélioration continue et de la qualité du CISSS et d'autres instances, si besoin.

### **Enjeu 3 – Attitude du personnel**

Durant l'année 2018-2019, le comité des usagers de Saint-Jérôme a reçu des insatisfactions récurrentes concernant l'attitude inadéquate du personnel provenant d'usagers de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme et de CHSLD.

Le comité des usagers a signalé cette situation à la direction générale de l'établissement en ce qui concerne le décorum, le manque de professionnalisme (le respect de l'intimité, les réponses aux usagers, l'utilisation du téléphone cellulaire à des fins personnelles durant les heures de travail).

Dans ce contexte, **le comité des usagers de Saint-Jérôme recommande** au CISSS d'informer ses gestionnaires de prendre des mesures afin que le personnel de tous les services applique le code d'éthique en tout temps.

---

## ***HEURES DE BÉNÉVOLAT***

Les membres du comité des usagers ont cumulé 857,50 heures de bénévolat pour des rencontres, de la formation, les finances et les heures de la présidente.

---

## ***HEURES TRAVAILLÉES***

La personne-ressource a effectué 1 073,25 heures de travail.

## **CONCLUSION**

Nous sommes satisfaits de nos réalisations de l'année 2018-2019. Ce fut une année fort bien remplie de merveilleux projets touchant les droits des usagers.

Les projets et les enjeux planifiés pour l'année 2019-2020 sont en lien direct avec les problématiques rencontrées par les usagers et le comité. Nous ferons tout en notre pouvoir pour trouver des pistes de solutions pour répondre aux besoins des usagers, en collaboration avec l'établissement.

Nous rencontrerons prochainement les directions concernées, le conseil d'administration et le comité des usagers du centre intégré (CUCI) pour la présentation des résultats et des recommandations découlant de notre sondage d'évaluation de la satisfaction de la clientèle de médecine et chirurgie.

Nous continuerons durant l'année 2019-2020 à être le gardien des droits des usagers avec autant d'intérêt.

La présidente,



Céline Longpré

**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 2018 AU 31 MARS 2019**

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/Comité des usagers de St-Jérôme</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	
---------------------------------	--	---------------------------	--

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	7 573 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	75 427 \$
<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>83 000 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		2 935 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		802 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 773 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		30 085 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		445 \$
Autres (précisez) : <input type="text" value="Frais de repas lors des réunions"/>		1 537 \$
Autres (précisez) : <input type="text"/>		
Autres (précisez) : <input type="text"/>		
Autres (précisez) : <input type="text"/>		
Autres (précisez) : <input type="text"/>		
<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 :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## 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.)		3 537 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		569 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Napperons pour semaine des droits (CU et 2 CR)	4 714 \$
Précisez :	Signets avec coord. du CU et 12 droits	1 239 \$
Précisez :	Sacs avec coordonnées du CU et des 2 CR	4 163 \$
Précisez :	Affiches et cadres représentant chacun des droits	3 600 \$
Autres (précisez) :	Matériel pour Kiosque et représentation extérieure du CU	2 473 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

### PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		552 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		300 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

### ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		24 214 \$
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

### DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

### ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>82 938 \$</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>62 \$</b>

ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019**

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez le joindre au rapport d'activités

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS	
Nom du CISSS : CISSS des Laurentides	
Nom du comité : Comité des usagers de St-Jérôme	
<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers	<input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré
N° de permis de l'établissement :	Nombre total de comités de résidents : 2
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES	MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel versé par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son <b>comité des usagers</b> en <b>2018-2019</b>	<b>80 000 \$</b>
Indiquez le montant total versé pour les <b>comités de résidents</b> en <b>2018-2019</b>	<b>3 000 \$</b>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des <b>comités des usagers</b> en date du <b>31 mars 2019</b>	<b>62 \$</b>

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.*

SIGNATURE	
Nom du président du comité des usagers : <b>Madame Céline Longpré</b>	
Signature 	Date : <b>2019-04-24</b>
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :	
Signature	Date :

**CISSS DES LAURENTIDES**

1



# **RAPPORT ANNUEL**

**2018-2019**

**COMITÉ DE RÉSIDENTS DU  
CHSLD DE SAINT-JÉRÔME**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE.....</b>	<b>2</b>
<b>PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>3</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES.....</b>	<b>4</b>
<b>COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES.....</b>	<b>5</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ .....</b>	<b>6</b>
1. RENSEIGNER LES RESIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.....	6
2. (A) PROMOUVOIR L'AMELIORATION DE LA QUALITE DES CONDITIONS DE VIE DES RESIDENTS.....	6
2. (B) ÉVALUER LE DEGRE DE SATISFACTION DES RESIDENTS A L'EGARD DES SERVICES OBTENUS. ....	7
3. DEFENDRE LES DROITS ET LES INTERETS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES RESIDENTS. ....	7
<b>TENUE DES RENCONTRES .....</b>	<b>9</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP) .....</b>	<b>10</b>
<b>LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>10</b>
<b>RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>11</b>
1. RENSEIGNER LES RESIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.....	11
2. (A) PROMOUVOIR L'AMELIORATION DE LA QUALITE DES CONDITIONS DE VIE DES RESIDENTS.....	11
2. (B) ÉVALUER LE DEGRE DE SATISFACTION DES RESIDENTS A L'EGARD DES SERVICES OBTENUS. ....	12
3. DEFENDRE LES DROITS ET LES INTERETS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES RESIDENTS. ....	12
<b>ENJEUX ET RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>13</b>
<b>HEURES DE BÉNÉVOLAT .....</b>	<b>14</b>
<b>HEURES TRAVAILLÉES.....</b>	<b>14</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>15</b>
<b>DOCUMENTS JOINTS.....</b>	<b>16</b>
• <i>Rapport financier .....</i>	<i>16</i>

## **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

*Suite au déménagement des résidents du Centre d'hébergement Youville et du Centre de l'Auberge au nouveau CHSLD de Saint-Jérôme, l'année 2018-2019 a changé le quotidien des résidents, des membres de famille, des bénévoles et des membres du personnel.*

*Le comité de résidents tient à souligner la qualité de l'organisation du déménagement des résidents dans leur nouveau milieu de vie. Le tout s'est déroulé dans le respect des règles de sécurité, dans la dignité et la joie. Les résidents étaient calmes malgré l'ampleur du changement et le stress que chacun vivait à sa façon.*

*Les membres du comité de résidents, unifié et bonifié de nouveaux membres, travaillent ensemble à remplir le mandat du comité et s'assurent de suivre notre vision d'amélioration de la qualité de vie des résidents et ce, en partenariat avec le comité milieu de vie et la direction de l'établissement.*

*Ce rapport vous présente sommairement les priorités et les activités du comité de résident durant l'année écoulée, celles envisagées pour l'année à venir, de même que les enjeux et recommandations que le comité adresse au président-directeur général du CISSS des Laurentides.*

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

*La présidente,*



*Johanne Bazinet*

## ***PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE***

- Implication lors du déménagement des résidents du Centre de l'Auberge et du Centre d'hébergement Youville au CHSLD de Saint-Jérôme.
- Consolidation de l'équipe du nouveau comité de résidents composé de résidents, de membres de familles, de bénévoles et d'une représentante de la population.
- Information aux résidents et aux familles :
  - Révision de la documentation du comité de résidents remise à l'arrivée d'un nouveau résident.
  - Tournée d'information auprès des résidents lors de la semaine des droits des usagers.
  - Remise de matériel promotionnel.
  - Conférence sur l'accompagnement d'un aîné vivant avec des déficits cognitifs en hébergement : les trucs et outils pratiques pour vivre le quotidien
- Etablissement de liens avec la direction et les chefs de service afin de d'améliorer la qualité de vie des résidents et d'assurer le respect de leurs droits :
  - Rencontres avec la direction pour arrimer le quotidien des résidents avec la nouvelle réalité du CHSLD.
  - Mise en place de rencontres régulières avec les chefs de services.
  - Participation au comité milieu de vie.
- Interventions auprès des résidents et des familles pour les guider vers la bonne ressource afin de régler leurs insatisfactions.
- Appropriation du nouveau cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents du MSSS dans la réalisation du mandat du comité de résidents.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>NUMÉRO</i>	<i>PRÉNOM</i>	<i>NOM</i>	<i>RÔLE</i>
1	<b>JOHANNE</b>	<b>BAZINET</b>	PRÉSIDENTE MEMBRE REPRÉSENTANT LA POPULATION
2	<b>DIANE</b>	<b>CORBEIL</b>	TRÉSORIÈRE MEMBRE DE FAMILLE
3	<b>JOËLLE</b>	<b>BERTRAND</b>	MEMBRE BÉNÉVOLE
4	<b>LUCIE</b>	<b>BRISSETTE</b>	MEMBRE BÉNÉVOLE
5	<b>SERGE</b>	<b>FYFE</b>	MEMBRE RÉSIDENT
6	<b>ROBERT</b>	<b>LANTHIER</b>	MEMBRE DE FAMILLE
7	<b>MARIE-THÉRÈSE</b>	<b>LEMAY</b>	MEMBRE DE FAMILLE
8	<b>HÉLÈNE</b>	<b>PERRON</b>	MEMBRE RÉSIDENTE
9	<b>GINA</b>	<b>ROCHELEAU</b>	MEMBRE DE FAMILLE

## COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENTE	JOHANNE BAZINET	450 553-1852	<a href="mailto:bazinetjohanne@videotron.ca">bazinetjohanne@videotron.ca</a>	2015 Roi-Charles Saint-Jérôme (Québec) J5L 1S3
RÉPONDANTS DE L'ÉTABLISSEMENT	FRANCE GERMAIN, CHEF D'UNITÉ – 1 <sup>ER</sup> ET 2 <sup>E</sup> ÉTAGES	450 436-3061 # 25150	<a href="mailto:france.germain.cissslau@ssss.gouv.qc.ca">france.germain.cissslau@ssss.gouv.qc.ca</a>	CHSLD de Saint-Jérôme 200 rue Rolland Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5S1 Local 2107 (FG) / local 4107 (EL)
	ÉRIC LANTIN, CHEF D'UNITÉ – 3 <sup>E</sup> ET 4 <sup>E</sup> ÉTAGES	450 436-3061 # 25151	<a href="mailto:eric.lantin.cissslau@ssss.gouv.qc.ca">eric.lantin.cissslau@ssss.gouv.qc.ca</a>	
PERSONNE-RESSOURCE DU COMITÉ DES USAGERS DE SAINT- JÉRÔME	JOCELYNE DUBÉ	450 432-2777 # 25105	<a href="mailto:comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca">comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca</a>	CHSLD de Saint-Jérôme 200 rue Rolland Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5S1 Local N1128

# ***BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ***

## **1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations**

- Distribution personnalisée de napperons aux résidents et aux familles par des membres du comité de résidents. Ces napperons présentent les rôles du comité et les 12 droits des usagers. Les membres du comité en ont profité pour échanger avec les résidents et les familles présentes.
- Distribution à chacun des résidents d'un exemplaire du calendrier des droits 2019.
- Production d'un nouveau dépliant présentant les trois rôles dévolus au comité de résidents.
- Réalisation d'un projet de cadres sous une forme adaptée et artistique représentant les droits des résidents.

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

- Établissement d'une communication ouverte entre le comité et les instances de l'établissement :
  - Rencontre avec Mme France Germain, chef d'unité des 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> étages, et M. Éric Lantin, chef d'unité des 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> étages.
  - Rencontre avec Mme Chantal Rossignol, chef de service des activités d'alimentation, territoire centre sud concernant le déploiement des nouveaux menus ROALI.
- Participation d'un membre délégué au comité milieu de vie.
- Mise en place d'un processus de rencontres régulières avec les chefs d'unité, la présidente du comité de résidents et le membre délégué au comité milieu de vie.

- Diffusion des napperons dans le milieu de vie : affichage aux postes infirmiers des étages, au salon de coiffure et au poste d'information.
- Organisation de la conférence « Accompagner un aîné vivant avec des déficits cognitifs en hébergement : les trucs et outils pratiques pour vivre le quotidien » offerte au CHSLD le 3 mars 2019 et distribution de documentation sur les droits des usagers aux participants.
- Révision du guide de suggestions *D'la belle visite !* pour aider à rendre les visites des familles le plus agréable possible pour leur parent comme pour elles-mêmes.

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

- Participation des membres du comité à la formation RPCU « Les étapes de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle » offerte le 5 novembre 2018.
- Utilisation d'un registre de communications suite à l'accompagnement d'un résident par le comité des usagers de Saint-Jérôme. Ce registre sert à recevoir les insatisfactions, les documenter et faire les suivis. La partie hébergement CHSLD de Saint-Jérôme transmise par le comité des usagers au comité de résidents sert de base pour les rencontres régulières avec les chefs de services et pour cibler les sujets potentiels d'évaluation du degré de satisfaction.

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

- Participation des membres du comité à la formation RPCU « Comment se servir d'un commentaire pour le bien-être collectif des usagers que l'on représente ? » dispensée le 18 avril 2018.
- Participation d'un membre au comité visant l'opérationnalisation du déménagement des résidents réalisé les 2 et 3 mai 2018.

- Rencontres de la présidente du comité de résidents, accompagnée de Mme Céline Longpré (présidente du comité des usagers de Saint-Jérôme) avec M. Benoit Major, directeur adjoint Hébergement, Mme Joanne Savard, coordonnatrice hébergement bassin Centre et les chefs d'unité les 21 juin et le 1<sup>er</sup> octobre 2018 pour discuter des nombreuses insatisfactions recueillies concernant l'intégration au nouveau milieu de vie.
- Rencontres régulières avec les chefs d'unité pour nommer et faire les suivis des insatisfactions touchant les droits des résidents.
- Lettre à la Ville de Saint-Jérôme concernant l'absence de signalisation routière identifiant le CHSLD et de transport en commun pour y accéder.
- Signalement aux chefs d'unité d'insatisfactions répétitives et recherches de solutions liées :
  - A la procédure lors du décès d'un résident ;
  - A la sécurité des résidents lors des activités de loisirs ;
  - A la participation des bénévoles aux activités de loisirs ;
  - Au manque de personnel ;
  - Au comportement inadéquat du personnel ;
  - Aux pertes de vêtement et d'effets personnels des résidents (lunette, appareil auditif et prothèses dentaires) ;
  - A l'entretien et au nettoyage des vêtements des résidents / prévention des infections ;
  - A l'utilisation des salles de lavage ;
  - Aux normes d'utilisation des appareils dans les salles familiales ;
  - A l'aménagement et les équipements extérieurs.

---

## **TENUE DES RENCONTRES**

### **Rencontres mensuelles du comité de résidents :**

2018 : 19 avril, 17 mai, 13 septembre, 11 octobre, 15 novembre et 6 décembre

2019 : 10 janvier, 7 février et 7 mars.

### **Participations aux rencontres du CU**

2018 : 9 avril, 7 mai, 17 septembre, 15 octobre, 12 novembre et 10 décembre

2019 : 14 janvier, 11 février et 11 mars.

### **Assemblée générale annuelle**

11 juin 2018

### **Réunions de travail**

Des réunions de travail portant sur la mise à jour du dépliant du comité et la révision du guide de suggestions *D'la belle visite!* se sont tenues les 15 et 22 janvier 2019.

### **Rencontres avec le directeur adjoint hébergement, la coordonnatrice bassin-centre et les chefs d'unités**

Ces rencontres se sont déroulées les 21 juin et 1<sup>er</sup> octobre 2018.

### **Rencontres régulières avec les chefs d'unités**

Les rencontres se sont tenues les 23 janvier et 20 mars 2019.

### **Participations au comité construction**

Une membre déléguée a participé à trois rencontres.

### **Participations au comité milieu de vie**

2018 : juin, 26 septembre et 28 novembre.

2019 : 23 février et 27 mars.

---

## ***COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)***

Le comité de résidents n'a eu aucune communication avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le CAAP.

---

## ***LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE***

- Entité vivante : le comité de résident est actif, dynamique, productif, impliqué dans le milieu, ses membres sont engagés et assidus, et la composition du comité est diversifiée (bénévoles, familles, résident et représentante de la population).
- Liens établis avec les gestionnaires dans une vision de partenariat de plus en plus présente dans nos actions communes.
- Implication récurrente du comité auprès de l'établissement pour adapter l'environnement intérieur/extérieur du CHSLD aux besoins des résidents.
- Collaboration du comité avec le comité de résidents du Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland afin d'harmoniser les pratiques et les outils de diffusion de l'information.

## **RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

- Faire connaître le comité de résidents et son rôle aux résidents et aux familles.
- Mise à jour des règles de fonctionnement du comité en accord avec le nouveau cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents du MSSS.

### **1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations**

- Participation à une journée d'information organisée par l'établissement pour faire connaître les rôles de chacun des acteurs du milieu.
- Distribution du nouveau dépliant du comité et du guide de suggestion révisé *D'la belle visite !*
- Ajout d'une version anglaise du dépliant du comité et du guide de suggestion *D'la belle visite !*

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

Organisation d'un atelier ou présentation des droits sous forme adaptée aux résidents et aux familles.

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

Évaluation de la satisfaction par l'organisation de groupes de discussion (focus group) avec des résidents de quatre différents micro-milieus (ou leurs représentants), à raison de quatre rencontres par année.

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

- Continuation des représentations du comité de résidents concernant :
  - La perte de vêtements et d'effets personnels des résidents ;
  - La sécurité des résidents lors des activités de loisirs ;
  - L'absence de signalisation routière identifiant le CHSLD et de transport de commun pour y accéder ;
  - La présence des bénévoles lors des activités de loisirs.
  
- Implication du comité auprès de l'établissement pour adapter l'aménagement intérieur/extérieur du CHSLD aux besoins des résidents.
  
- Implication du comité afin de mieux connaître les services spirituels offerts au CHSLD.

---

## **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 1 - Absence de signalisation routière et de transport en commun**

Les proches aidants et les représentants des résidents hébergés au nouveau CHSLD de Saint-Jérôme sont pour la plupart des aînés. Bon nombre d'entre eux ne peut s'y rendre en voiture. Or, il n'y a aucun transport en commun qui se rende devant ce CHSLD.

De plus, le comité de résidents a reçu de nombreuses insatisfactions relativement à l'absence de signalisation indiquant la présence du CHSLD de Saint-Jérôme.

Dans ce cas précis, le droit à l'accessibilité au lieu où le résident reçoit des services de santé et des services sociaux n'est pas respecté.

Interpellé par cette situation, le comité de résidents a posé les actions suivantes :

- Transmission d'une lettre à la Ville de Saint-Jérôme demandant à modifier le trajet d'autobus afin d'y inclure un arrêt devant le CHSLD de Saint-Jérôme et à ajouter de la signalisation routière claire indiquant la présence du CHSLD.
- Suivis et communications avec les représentants de la Ville de Saint-Jérôme et la direction des affaires corporatives, des affaires juridiques et des communications

11 mois après le déménagement des résidents au nouveau CHSLD de Saint-Jérôme, la situation est demeurée inchangée.

Considérant ce qui précède, **le comité de résidents recommande** l'implication du CISSS des Laurentides pour pallier à l'absence de signalisation routière identifiant le CHSLD et à l'absence de transport en commun pour y accéder.

## **Enjeu 2 - Vie extérieure des résidents : aménagement inadapté à l'extérieur du site**

L'aménagement extérieur du CHSLD n'est toujours pas terminé et certains espaces extérieurs où sont hébergés des résidents sont exclus du plan d'aménagement présenté par l'établissement au comité de résidents durant l'année. De plus, le comité a reçu des insatisfactions concernant des installations non sécuritaires pour les résidents et leurs familles de certains espaces extérieurs (balcons)

Ainsi, **le comité de résidents recommande** à l'établissement de terminer l'aménagement extérieur du CHSLD afin de favoriser une utilisation adaptée de chacun des espaces accessibles aux résidents et leurs familles.

## **Enjeu 3 - Poursuivre l'intégration de la notion de milieu de vie**

L'année 2018-2019 a été marquée par une implication soutenue du comité de résidents dans le maintien de l'intégration de la notion de milieu de vie au CHSLD afin de permettre l'amélioration de la vie des résidents.

Dans cet esprit, **le comité de résidents recommande** à l'établissement d'étendre la vision du milieu de vie au CHSLD pour développer des milieux rattachant les résidents et leurs familles à des activités usuelles de la vie quotidienne (ex. : boutique, dépanneur, bistro, visites de professionnels).

---

## ***HEURES DE BÉNÉVOLAT***

Les membres du comité ont effectué 293 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.

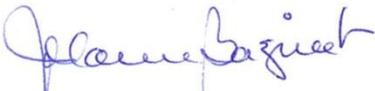
---

## **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

22 avril 2019

**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 2018 AU 31 MARS 2019

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/Comité des résidents du CHSLD de St-Jérôme	NUMÉRO DE PERMIS :	
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)		(a)	- \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)		(b)	4 541 \$
<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>		(c)	
<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).		(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	4 541 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		6 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		159 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
<b>Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)</b>		(f)

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

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS</b>			
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)			496 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches			
Déplacement, hébergement			
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :	Napperons pour la semaine des droits		400 \$
Précisez :	Sacs pour distribution des documents du CR avec identification et coordonnées		1 027 \$
Précisez :			
Précisez :			
Autres (précisez) :	Cadres représentant chacun des 12 droits des usagers		1 740 \$
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>			
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)			414 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches			300 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>			
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers			
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :			
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>			
Activités de promotion sur la défense des droits			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :			
<b>ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ</b>			
Frais de déplacement			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :			
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>		<b>(g)</b>	<b>4 541 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b>		<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)		<b>(i)</b>	<b>- \$</b>
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>			

**CISSS DES LAURENTIDES**

# **RAPPORT ANNUEL**

**2018-2019**

**COMITÉ DE RÉSIDENTS DU  
CENTRE D'HÉBERGEMENT  
LUCIEN-G. ROLLAND**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PORTE-PAROLE .....</b>	<b>2</b>
<b>PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>3</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES .....</b>	<b>4</b>
<b>COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES.....</b>	<b>5</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ .....</b>	<b>6</b>
1. RENSEIGNER LES RESIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.....	6
2. (A) PROMOUVOIR L'AMELIORATION DE LA QUALITE DES CONDITIONS DE VIE DES RESIDENTS.....	6
2. (B) ÉVALUER LE DEGRE DE SATISFACTION DES RESIDENTS A L'EGARD DES SERVICES OBTENUS. ....	7
3. DEFENDRE LES DROITS ET LES INTERETS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES RESIDENTS. ....	7
<b>TENUE DES RENCONTRES .....</b>	<b>9</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP) .....</b>	<b>9</b>
<b>LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>10</b>
<b>RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>11</b>
1. RENSEIGNER LES RESIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.....	11
2. (A) PROMOUVOIR L'AMELIORATION DE LA QUALITE DES CONDITIONS DE VIE DES RESIDENTS.....	11
2. (B) ÉVALUER LE DEGRE DE SATISFACTION DES RESIDENTS A L'EGARD DES SERVICES OBTENUS. ....	12
3. DEFENDRE LES DROITS ET LES INTERETS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES RESIDENTS. ....	12
<b>ENJEUX ET RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>13</b>
<b>HEURES DE BÉNÉVOLAT .....</b>	<b>14</b>
<b>HEURES TRAVAILLÉES.....</b>	<b>14</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>15</b>
<b>DOCUMENTS JOINTS .....</b>	<b>16</b>
• <i>Rapport financier .....</i>	<i>16</i>

## **MOT DE LA PORTE-PAROLE**

*Pour le comité de résidents du Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland, l'année 2018-2019 a été marquée par des événements heureux et des défis à relever.*

*Durant la période estivale, les résidents et les familles ont eu la chance de compter sur l'implication extraordinaire du personnel. Le comité de résidents a exprimé publiquement sa reconnaissance en affichant une lettre de remerciements à plusieurs endroits du centre d'hébergement.*

*En milieu d'année, le comité a perdu sa présidence et a choisi de continuer de remplir ses rôles en gardant une direction d'équipe, avec le soutien de la personne-ressource du comité des usagers de Saint-Jérôme. Composé d'une majorité de résidents, le comité a accueilli deux nouveaux membres et a le défi de diversifier sa composition.*

*Les membres se sont impliqués presque quotidiennement dans la résolution de problèmes touchant les droits des résidents et ont conservé avec la chef d'unité une communication continue par des rencontres d'échanges afin de trouver des solutions.*

*Durant l'hiver, un atelier interactif portant sur les droits des résidents a été préparé et offert à deux reprises par les membres aux résidents et à leurs familles. Ces rencontres conviviales ont permis des échanges intéressants.*

*Ce rapport vous présente sommairement 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 au président-directeur général du CISSS des Laurentides.*

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

*La porte-parole du comité,*



*Denise Hudon*

## ***PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE***

- Expression par le comité de sa reconnaissance envers le personnel pour la qualité de son travail et de son implication auprès des résidents durant l'été 2018.
- Conservation des liens avec la chef d'unité.
- Tournée d'information auprès des résidents lors de la semaine des droits des usagers.
- Arrimage avec le comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme pour harmoniser, pour les deux centres d'hébergement, les outils d'information et de promotion donnés aux résidents et aux familles.
- Collaboration avec le comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme dans le démarrage d'un projet de cadres des droits des résidents destiné aux deux centres d'hébergement.
- Remise d'outils d'information et de promotion aux résidents et aux familles lors d'activités.
- Organisation et animation d'un atelier sur les droits les 19 janvier et 9 février 2019.
- Formation des membres.

## **COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES**

<i>NUMÉRO</i>	<i>PRÉNOM</i>	<i>NOM</i>	<i>RÔLE</i>
<i>1</i>	<b>LOUISE</b>	<b>AUTHIER</b>	MEMBRE DE FAMILLE
<i>2</i>	<b>COLETTE</b>	<b>BEUCAGE</b>	MEMBRE RÉSIDENTE
<i>3</i>	<b>DENISE</b>	<b>HUDON</b>	MEMBRE DE FAMILLE
<i>4</i>	<b>RICHARD</b>	<b>LACROIX</b>	MEMBRE RÉSIDENT
<i>5</i>	<b>MONIQUE</b>	<b>MARTEL</b>	MEMBRE RÉSIDENTE
<i>6</i>	<b>NICOLE</b>	<b>SAINT-PIERRE</b>	MEMBRE RÉSIDENTE

## COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PORTE-PAROLE	DENISE HUDON	514 984-2643	<a href="mailto:hudondenise7@gmail.com">hudondenise7@gmail.com</a>	111 boul. de la Salette Saint-Jérôme (Québec) J5L 2H8
RÉPONDANTE DE L'ÉTABLISSEMENT	NANCY BERNIER, CHEF D'UNITE	450 432-2777 # 23222	<a href="mailto:nancy.bernier.cissslau@ssss.gouv.qc.ca">nancy.bernier.cissslau@ssss.gouv.qc.ca</a>	Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland 175 rue Durand Saint-Jérôme (Québec) J7Z 2V4
PERSONNE-RESSOURCE DU COMITÉ DES USAGERS DE SAINT-JÉRÔME	JOCELYNE DUBÉ	450 432-2777 # 25105	<a href="mailto:comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca">comite.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca</a>	CHSLD de Saint-Jérôme 200 rue Rolland Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5S1 Local N1128

# ***BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ***

## **1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations**

- Distribution individualisée du napperon sur les droits le 24 septembre 2018 par la personne-ressource du comité des usagers.
- Distribution individualisée du calendrier annuel des droits 2019 par l'équipe d'animation aux loisirs.
- Organisation et animation d'un atelier interactif sur les droits des résidents offert par les membres le 19 janvier 2019 (2<sup>e</sup> étage) et le 9 février 2019 (3<sup>e</sup> étage).
- Arrimage avec le comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme dans la production d'un nouveau dépliant harmonisé en février et mars 2019.
- Collaboration avec le comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme en février et mars 2019 dans le démarrage d'un projet de cadres des droits des résidents destiné aux deux centres d'hébergement.

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

- Rédaction en équipe et affichage partout dans le centre d'hébergement d'une lettre de remerciements destinée au personnel d'été.
- Maintien d'une communication régulière entre le comité et Mme Nancy Bernier, chef d'unité, pour trouver des solutions aux insatisfactions.
- Concertation avec le personnel de l'animation de loisirs, Mmes Julie Richer et Christine Leroux, dans l'organisation de l'atelier interactif sur les droits des résidents.

- Arrimage avec le comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme dans la révision du guide de suggestions *D'la belle visite !* pour aider à rendre les visites des familles le plus agréable possible pour leur parent comme pour elles-mêmes.

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

- Participation des membres du comité à la formation RPCU « Les étapes de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle » offerte le 5 novembre 2018.
- Utilisation d'un registre de communications suite à l'accompagnement d'un résident par le comité des usagers de Saint-Jérôme. Ce registre sert à recevoir les insatisfactions, les documenter et faire les suivis. La partie hébergement Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland est communiquée aux membres par le comité des usagers sert de base pour cibler les sujets potentiels d'évaluation du degré de satisfaction.
- Inclusion de périodes de commentaires et de questions/réponses durant l'atelier interactif sur les droits des résidents offert par les membres le 19 janvier 2019 (2<sup>e</sup> étage) et le 9 février 2019 (3<sup>e</sup> étage) et consignation par écrit pour future utilisation.

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

- Rencontre avec Mme Nancy Bernier, chef d'unité, le 3 juillet 2018, pour valider les informations contenues au nouveau guide d'accueil des nouveaux résidents.
- Rencontre avec Mme Chantal Rossignol, chef de service des activités d'alimentation territoire centre sud, le 10 janvier 2019 concernant le déploiement des nouveaux menus ROALI.

- Signalements à la chef d'unité d'insatisfactions répétitives liées :
  - Au repas du soir des résidents ;
  - Au manque de personnel;
  - Au roulement de personnel ;
  - Au comportement inadéquat du personnel ;
  - A la qualité de l'image et les problèmes du réseau de télévision ;
  - A la barrière de sécurité de l'entrée du stationnement.

---

## **TENUE DES RENCONTRES**

### **Rencontres mensuelles du comité de résidents :**

2018 : 17 mai, 13 septembre, 11 octobre, 15 novembre et 6 décembre

2019 : 10 janvier, 7 février, 7 et 14 mars.

### **Participations aux rencontres du CU :**

2018 : 9 avril, 17 mai, 17 septembre, 15 octobre, 12 novembre et 10 décembre

2019 : 14 janvier, 11 février et 11 mars.

### **Assemblée générale annuelle**

11 juin 2018

### **Rencontre avec la chef d'unité concernant le guide d'accueil des nouveaux résidents**

3 juillet 2018

### **Réunion de travail**

Une réunion de travail concernant l'atelier sur les droits le 15 janvier 2019.

---

## **COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)**

Le comité de résidents n'a eu aucune communication avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, ni avec le CAAP.

## ***LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE***

- Reconnaissance de l'implication et la qualité des services et des soins du personnel durant l'été 2018.
- Belle participation aux deux présentations de l'atelier sur les droits. Cette activité était pertinente, conviviale et adaptée aux participants.
- Cohérence et constance du comité dans son discours aux résidents et aux familles concernant les étapes de la communication des insatisfactions (infirmière au poste de garde et chef d'unité) et l'importance de garder le contact pour obtenir des résultats positifs.
- Recrutement de nouveaux membres au comité.
- Collaboration du comité avec le comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme afin d'harmoniser les pratiques et les outils de diffusion de l'information.

## **RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

- Augmentation du nombre de membres du comité.
- Mise à jour des règles de fonctionnement du comité en accord avec le nouveau cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents du MSSS.

### **1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations**

- Distribution du nouveau dépliant du comité et du guide de suggestion révisé *D'la belle visite !*
- Ajout d'une version anglaise du dépliant du comité et du guide de suggestion *D'la belle visite !*
- Organisation d'un nouvel atelier sur les droits.

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

- Présentation des droits sous forme adaptée aux résidents et aux familles.
- Organisation d'une conférence.

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

Préparation d'un sondage individuel.

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

- Maintien des liens avec les infirmiers au poste de garde de l'étage.
- Maintien des liens avec la chef d'unité et invitation aux réunions du comité.
- Invitation aux réunions des intervenants de l'établissement concernés par les questionnements du comité ou les problèmes vécus par les résidents et leurs représentants.

## **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 1 – Stabilité et continuité du personnel**

De nombreux résidents du Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland vivent avec des déficits cognitifs et sont très vulnérables. Ils sont souvent dans des situations où ils rencontrent du nouveau personnel, du personnel de remplacement et du personnel d'agence. Or, les résidents sont perturbés par ces changements récurrents de personnel, ce qui nuit à leur qualité de vie et enfreint leurs droits à des services continus de qualité.

#### **Le comité de résidents recommande :**

- De créer des postes permanents à temps complet d'infirmière et de préposés aux bénéficiaires.
- D'utiliser le même personnel pour les remplacements (liste de rappel et agences).

### **Enjeu 2 – Ajout de personnel au quart de soir et les fins de semaines**

Les résidents vivent régulièrement des situations de stress dues au manque de personnel, particulièrement le soir et les fins de semaines.

**Le comité de résidents recommande** d'ajouter des postes dans sa structure organisationnelle pour les quarts de soir et les fins de semaines.

---

## ***HEURES DE BÉNÉVOLAT***

Les membres du comité ont effectué 135 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**

Ce rapport vous a présenté les priorités et les activités du comité de résidents du Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland pour l'année 2018-2019 et un avant-goût de ce qui sera réalisé en 2019-2020.

Les membres du comité sont satisfaits de leurs actions et de leur direction actuelle. Il nous reste à consolider notre équipe par l'ajout de membres pouvant s'impliquer activement et assidument dans les activités du comité.

Nous maintenons notre engagement à renseigner, promouvoir et défendre les droits des résidents du centre d'hébergement et à améliorer leurs conditions de vie.

La porte-parole,



Denise Hudon

**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 2018 AU 31 MARS 2019**

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/Comité de résidents Lucien-G-Rolland</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	
---------------------------------	---	---------------------------	--

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	- \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	2 978 \$
<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>2 978 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		89 \$
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
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 :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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.)		170 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Napperons pour la semaine des droits	400 \$
Précisez :	Sacs pour distribution des documents du CR avec identification et coordonnées	440 \$
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :	Cadres représentant chacun des 12 droits	1 740 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

### PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		138 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
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) :		

### DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

### ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>2 978 \$</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>0 \$</b>