



# RAPPORT ANNUEL 2021-2022



COMITÉ DES  
USAGERS DE  
SAINT-JÉRÔME



Québec 

## MANDAT DU COMITÉ :

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

## VOS 12 DROITS :

Droit à l'information

Droit aux services

Droit de choisir son  
professionnel et son  
établissement

Droit de recevoir des  
soins que requiert  
son état

Droit de consentir à  
des soins ou de les  
refuser

Droit de participer  
aux décisions

Droit d'être  
accompagné, assisté  
et représenté

Droit à l'hébergement

Droit de recevoir des  
services en anglais

Droit d'accès à son  
dossier d'utilisateur

Droit à la  
confidentialité de son  
dossier

Droit de porter  
plainte

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE .....</b>	<b>1</b>
<b>PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....</b>	<b>2</b>
1. ACCES GRATUIT AU WI-FI POUR LES USAGERS HOSPITALISÉS, LES RESIDENTS HÉBERGÉS ET LES COMITÉS DES USAGERS ET DE RESIDENTS.....	2
2. LA VISIBILITÉ DU COMITÉ DES USAGERS DE SAINT-JÉRÔME.....	2
3. DÉFENSE DES DROITS .....	3
4. COMPLEXE D'HOSPITALISATION RAPIDE EN CHIRURGIE .....	5
5. L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES.....	6
6. QUALITÉ DE L'ALIMENTATION.....	6
7. SOUTIEN AUX COMITÉS DE RESIDENTS.....	7
8. SUIVI DU PROJET SONDAGE DE SEPT (7) CHSLD DU CISSS DES LAURENTIDES.....	7
9. RÉALISATION D'UN SONDAGE : ÉVALUATION DE LA SATISFACTION ET DE LA PERCEPTION DES USAGERS DES RESSOURCES MÉDICALES DISPONIBLES, AFIN DE TRAITER RAPIDEMENT UN PROBLÈME DE SANTÉ SUR LE TERRITOIRE DES LAURENTIDES. (POPULATION DE SAINT-JÉRÔME).....	8
10. FORMATION DES MEMBRES DES COMITÉS DES USAGERS ET DE RESIDENTS .....	8
11. AUTO-EVALUATION ET EFFICACITÉ DU COMITÉ.....	9
12. AUTRES .....	9
<b>LES RÉALISATIONS DU COMITÉ EN PHOTOS .....</b>	<b>10</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES.....</b>	<b>13</b>
<b>COORDONNÉES DES MEMBRES .....</b>	<b>13</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ .....</b>	<b>14</b>
<b>TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ .....</b>	<b>15</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....</b>	<b>16</b>
<b>RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>17</b>
1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.....	17
2. A) PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS .....	17
2. B) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS.....	18
3. DÉFENDRE LES DROITS ET INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.....	18
4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHÉ QU'IL ENTREPREND.....	18
5. S'ASSURER, LE CAS ÉCHÉANT, DU BON FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DE RESIDENTS.....	18
<b>ENJEUX ET RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>19</b>
<b>HEURES DE BÉNÉVOLAT .....</b>	<b>20</b>
<b>HEURES TRAVAILLÉES .....</b>	<b>21</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>21</b>
<b>DOCUMENTS JOINTS .....</b>	<b>22</b>

## LISTE DES ACRONYMES

AREQ	Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CAPQS	Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services
CH	Centre hospitalier (Hôpital régional de Saint-Jérôme)
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CPQS	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CR	Comité de résidents (un comité par CHSLD)
CU	Comité des usagers (CLSC, CH, complexe rapide d'hospitalisation, centre de prélèvement, clinique désignée de dépistage COVID-19, site de vaccination de masse COVID-19)
CU STJ	Comité des usagers de Saint-Jérôme
CUCI	Comité des usagers du centre intégré
CVQS	Comité de vigilance et de la qualité
DGA-SPER	Direction générale adjointe - programme santé physique générale et spécialisée, de l'enseignement et de la recherche
DRILL	Direction des ressources informationnelles Lanaudière-Laurentides-Laval
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MDA	Maison des aînés
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PCI	Prévention et contrôle des infections
RPCU	Regroupement provincial des comités des usagers
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
TRARA	Table de réflexion et d'action des retraités et des aînés de la MRC de La Rivière-du-Nord

## MOT DE LA PRÉSIDENTE



Chaque année les membres du comité s'impliquent bénévolement à améliorer la qualité des soins et des services de santé de tous les usagers.

Lorsque les usagers nous contactent, afin d'exprimer leurs problématiques ou leurs messages d'insatisfaction, une analyse de la situation et une réflexion s'en suivent, dans le but de recommander des pistes d'amélioration, concernant les soins et services de santé.

Les usagers se disent satisfaits des réponses et des interventions apportées par le comité. Ainsi, nous pouvons dire que nos interventions répondent à leurs attentes.

Cette année, malgré la pandémie, nous avons atteint les objectifs fixés et nous en sommes très fiers !

Soyez assurés que les membres du comité seront à nouveau présents sur les lieux pour discuter, échanger directement avec les usagers, afin de maintenir une communication ouverte et constructive.

En terminant, je tiens à remercier toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont contribué, en collaboration avec les membres du comité des usagers, à maintenir et à améliorer les soins et les services offerts aux usagers au cours de cette année.

Céline Longpré  
Présidente du comité des usagers de Saint-Jérôme

# PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

## 1. Accès gratuit au Wi-Fi pour les usagers hospitalisés, les résidents hébergés et les comités des usagers et de résidents.

Ce projet est en suspens, car la Direction des ressources informationnelles Lanaudière-Laurentides-Laval (DRILLL) est en attente de financement pour la priorisation de sa mise en œuvre.

Les tablettes numériques achetées pendant la pandémie ont été mises à la disposition des membres du comité de résidents lors de leurs réunions du CA.

En janvier 2022, le comité des usagers de Saint-Jérôme a rencontré la responsable de la Fondation de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme, pour lui exposer le besoin d'un réseau Wi-Fi dans les installations du CISSS des Laurentides. Les milieux suivants ont été identifiés comme endroits potentiels pour l'accès au réseau Wi-Fi :

- Les unités d'obstétrique et de pédiatrie
- Les cliniques de dialyse et d'oncologie
- Le CHSLD de Saint-Jérôme

Notre demande a été entendue et certaines possibilités sont envisageables. Un suivi est prévu en juin 2022.

## 2. La visibilité du comité des usagers de Saint-Jérôme

En 2020-2021, le comité a précisé à la direction générale du CISSS des Laurentides son obligation, selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), article 211<sup>1</sup>, d'informer les usagers de l'existence du comité des usagers de Saint-Jérôme (CU STJ).

À la suite de ces recommandations, certaines réalisations ont vu le jour :

- Former leur personnel sur les droits des usagers

Une formation sur les droits des usagers a été mise en ligne par le CISSS. Le comité des usagers de Saint-Jérôme a suggéré que cette formation soit obligatoire du CISSS. Pour l'instant, une évaluation est en cours auprès de la DRH pour savoir dans quelle mesure elle sera dispensée aux employés (obligatoire ou pas).

Une présentation sera offerte prochainement à tous les comités des usagers et résidents des Laurentides à la suite d'une demande du CU STJ.

---

<sup>1</sup> LÉGIS QUÉBEC, MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, Lois sur les services de santé et les services sociaux S-4.2, article 211. Consulté sur le site : <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/S-4.2?&cible=>

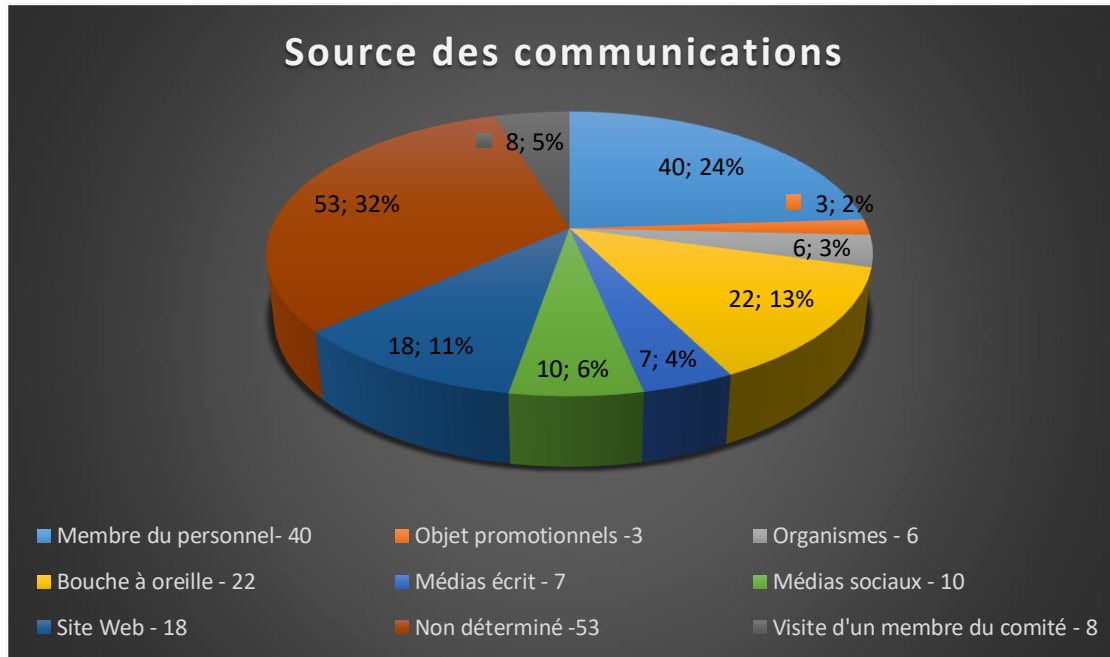
- Publier sur leur site Web et dans les médias du CISSS des Laurentides la mission et les événements du comité des usagers.

Les événements du CU STJ sont maintenant diffusés sur la page Facebook du CISSS et dans leur bulletin d'information.

- Distribuer le signet promotionnel et le stylo à bande déroulante du CUSTJ dans plusieurs des installations du CISSS de Saint-Jérôme ainsi qu'au personnel.

Grâce à la participation des chefs d'unité, le signet promotionnel et le stylo à bande déroulante du CUSTJ sont distribués aux usagers hospitalisés et au personnel. Ce qui augmente significativement la visibilité du CUSTJ.

Le CU STJ tient à remercier la direction et le personnel du CISSS des Laurentides pour leur implication.



### 3. Défense des droits

Les résultats des statistiques des rapports annuels du Protecteur du citoyen, du commissariat aux CPQS, CAAP et du CUSTJ démontrent nettement la récurrence des insatisfactions et des plaintes concernant les droits les plus touchés pour chaque organisme.

Voici un tableau représentant les insatisfactions, les plaintes prioritaires et récurrentes se retrouvant dans chacun des rapports pour l'année 2020-2021.

CAAP (512) dossiers	Protecteur du citoyen (527) dossiers	CPQS (1007) dossiers	CU STJ (173) dossiers
Relations interpersonnelles 26 % (133)	Compétence et comportement du personnel 11,8 % (62)	Relations interpersonnelles 12 % (120)	Droit aux services (relations- accessibilité): 46 % (79)
Soins et services dispensés 44 % (226)	Délai d'attente 18,4 % (97)	Soins et services dispensés 27 % (271)	
Accessibilité et continuité 19 % (97)	Accès aux services 10,2 % (54)	Accessibilité : 15 % (151)	

Le comité a invité le CAAP et le CPQS à réfléchir sur ces enjeux majeurs. Une mise en commun d'idées a été réalisée, afin d'explorer ensemble sur des moyens pour diminuer le nombre d'insatisfactions concernant ces droits.

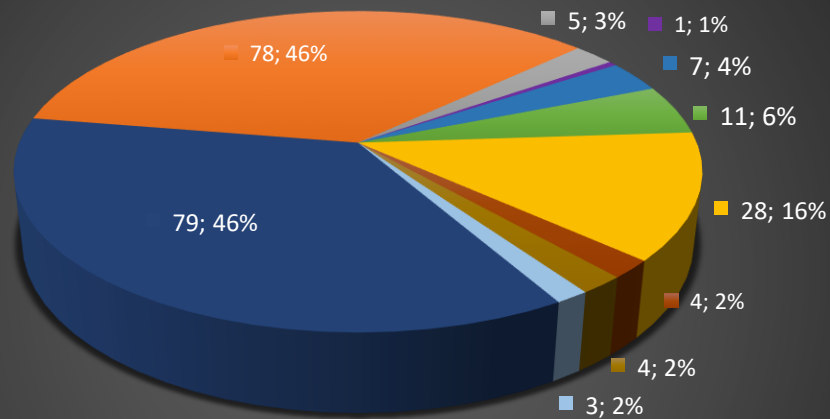
Des actions seront développées à partir des résultats de cette collaboration dans le prochain plan d'action.

#### Portrait des insatisfactions recueillies par le comité des usagers - 2021-2022

DROITS DES USAGERS	NOMBRE INSATISFACIONS CU -CR	% DU TOTAL DE 173
Droit à l'information (sur les services, les ressources, le mécanisme d'accès, les résultats. ...)	79	46 %
Droit aux services	78	46 %
Droit de choisir son professionnel ou l'établissement (selon ressources disponibles)	5	3 %
Droit de recevoir les soins que requiert son état	1	1 %
Droit de consentir à des soins ou de les refuser	7	4 %
Droit de participer aux décisions	11	6 %
Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté (pour soutenir l'utilisateur, entendre, l'aider à comprendre)	28	16 %
Droit à l'hébergement - Hôpital, RI, CHSLD	4	2 %
Droit de recevoir des services en langue anglaise	0	0 %
Droit d'accès à son dossier d'utilisateur (procédures à suivre, archives)	4	2 %
Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur	3	2 %
Droit de porter plainte	0	0 %

## DROITS DES USAGERS - 2021-2022

### 173 COMMUNICATIONS D'INSATISFACTION \*



■ Droit à l'information - 79	■ Droit aux services - 78
■ Droit de choisir son professionnel ou l'établissement - 5	■ Droit de recevoir les soins que requiert son état - 1
■ Droit de consentir à des soins ou de les refuser - 7	■ Droit de participer aux décisions - 11
■ Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté - 28	■ Droit à l'hébergement - 4
■ Droit de recevoir des services en langue anglaise - 4	■ Droit d'accès à son dossier d'utilisateur - 4
■ Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur - 3	■ Droit de porter plainte - 0

\*Une insatisfaction peut contenir plus d'un droit à la fois

#### 4. Complexe d'hospitalisation rapide en chirurgie

En collaboration avec les responsables de l'unité de chirurgie, un sondage a été réalisé afin d'évaluer le degré de satisfaction des usagers de l'utilisation du nouveau complexe d'hospitalisation rapide en chirurgie.

Nous tenons à souligner que les usagers se disent très satisfaits des soins reçus, cependant, certains éléments mériteraient amélioration comme :

- Le bruit ;
- Le degré de température ;
- La luminosité excessive la nuit ;
- Le long trajet pour accéder au complexe.

Des modifications ont été apportées rapidement afin d'améliorer les problèmes soulevés. Ce fait démontre une collaboration intéressante du comité des usagers de Saint-Jérôme avec le CISSS des Laurentides pour collaborer et améliorer les services.



## 5. L'accessibilité aux services

Le comité a rencontré l'adjointe à la PDG, responsable des relations médias, relations publiques et à la communauté, ainsi que le gestionnaire de l'unité d'urgence, dans le but de discuter des problématiques liées au délai d'attente de l'unité d'urgence.

Lors de cette rencontre, le comité a pu démontrer l'impossibilité pour un usager de prendre rendez-vous dans une clinique, si ce dernier n'a pas un médecin de famille<sup>2</sup>.

Les endroits qui ont été consultés sont :

- 811 ;
- Des pharmacies ;
- 17 cliniques sans rendez-vous ;
- Bonjour santé ;
- Rendez-vous Québec.

En janvier 2022, la disponibilité de trois cliniques pour patients orphelins a été créée temporairement avec une possibilité de 64 places par jour afin d'améliorer la situation.

Les cliniques sont situées dans trois secteurs des Laurentides, soit une à Saint-Jérôme, une à Boisbriand et une à Saint-Agathe, qui est dédiée à la clientèle pédiatrique.<sup>3</sup>

## 6. Qualité de l'alimentation

**Correctifs apportés par la direction des services techniques- activités d'alimentation à la suite des recommandations du comité des usagers :**

- Mise sur pied d'un comité alimentation au CHSLD de Saint-Jérôme, avec différents intervenants pour améliorer la situation. Un membre du comité de résidents participe à ce comité.
- Sensibilisation du personnel soignant à l'importance de respecter le processus permettant d'assurer une température optimale des repas servis aux usagers.
- Implantation d'un sondage continu directement auprès d'usagers, afin d'avoir les commentaires de ceux-ci. À suivre.
- Réalisation d'un sondage par une stagiaire en alimentation à l'été 2021. Les résultats de satisfaction sont similaires à ceux de notre sondage de médecine-chirurgie en 2019 (75-80 % de satisfaction).

---

<sup>2</sup> REF 2021-08-17 Cliniques-médicales-vérif. prise. RDV

<sup>3</sup> Les cliniques sont maintenant fermées pour faire place au Guichet d'accès de première ligne (GAP)  
<https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/guichet-dacces-de-premiere-ligne/>

## **Recommandations du comité à la direction des services techniques- activités d'alimentation:**

Ajouter un espace commentaire sur le feuillet du menu pour permettre à l'utilisateur de les inscrire immédiatement lors du repas. Les résultats seront acheminés directement à la direction. À suivre.

### **Implication des membres du comité à ce sujet.**

- Participer en collaboration avec l'équipe du CISSS aux choix des initiatives.
- Rencontrer les usagers au moment des repas, afin de mieux saisir et comprendre leurs demandes lorsqu'ils s'alimentent.
- Réévaluer le degré de satisfaction des changements apportés.

Pour les membres du comité des usagers, le souci de la qualité de l'alimentation est toujours présent. À cet effet, le comité poursuit ses rencontres avec le service alimentaire.

Cette année, deux rencontres ont eu lieu entre le service alimentaire, les membres du CU STJ et les membres du comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme pour améliorer la qualité du service.

## **7. Soutien aux comités de résidents**

Le comité des usagers a donné son appui financier au projet de création d'un journal de bord du résident, réalisé par le CR CHSLD STJ. Cet outil a pour objectif de permettre aux résidents et aux proches d'inscrire leurs préoccupations ou insatisfactions, afin de faciliter d'éventuelles discussions avec les instances concernées.

### **Implication de la présidente du comité des usagers pour supporter le comité de résidents :**

À la demande d'un syndicat, une rencontre a eu lieu, afin de discuter des problématiques au niveau des tâches du personnel, de la pénurie de personnel et de leurs impacts négatifs sur les résidents.

Discussion avec la présidente et les membres du CR afin de défendre les droits concernant les directives ministérielles appliquées aux résidents, tout au long de la pandémie.

Participation au Lac à l'épaule de la direction SAPA, qui a eu lieu en octobre 2021.

Rencontre avec la direction SAPA en février 2022, pour la présentation du plan d'amélioration, à la suite du Lac à l'épaule d'octobre 2021.

## **8. Suivi du projet sondage de sept (7) CHSLD du CISSS des Laurentides**

Le CU STJ a supervisé un projet régional sur le suivi du sondage en CHSLD du CISSS des Laurentides.

En juin 2021, un plan d'amélioration d'actions concertées a été présenté à la direction SAPA, avec pour objectif la résolution des situations problématiques, touchant les CHSLD sondés.

De ce plan, onze (11) actions concertées, spécifiques à ces CHSLD, ont été relevées.

Des améliorations ont été apportées, mais à cause de la pandémie, les comités de résidents (CR) n'ont pas eu l'occasion de vérifier les résultats sur place. Le CU poursuit le suivi selon l'échéancier qui s'échelonne jusqu'en novembre 2022.

## **9. Réalisation d'un sondage : Évaluation de la satisfaction et de la perception des usagers des ressources médicales disponibles, afin de traiter rapidement un problème de santé sur le territoire des Laurentides. (Population de Saint-Jérôme)<sup>4</sup>**

En conformité avec son mandat, le comité des usagers a évalué le degré de la satisfaction des usagers qu'il représente. La firme Médaille Groupe Conseils a été retenue pour réaliser le sondage.

Les usagers rencontrés sont ceux ayant eu besoin d'une consultation pour un problème de santé nécessitant un déplacement vers l'urgence.

Le but du sondage est de proposer des améliorations et des correctifs ciblant la population orpheline d'un médecin de famille.

### **Deux clientèles ciblées par ce sondage :**

- Mille (1000) usagers ont été contactés par la voie d'un sondage téléphonique. Ces derniers ayant consulté l'urgence depuis les six derniers mois, avec un problème de santé qui aurait pu être traité par une autre ressource.
- Un sondage en ligne pour la clientèle de la MRC Rivière-du-Nord a été réalisé, afin de connaître l'opinion de la population de son territoire et des alentours, concernant leur perception des ressources médicales disponibles, afin de traiter un problème de santé sur le territoire des Laurentides.

## **10. Formation des membres des comités des usagers et de résidents**

Cette année, les membres des CUSTJ et CR CHSLD STJ ont reçu une formation du Regroupement provincial des comités des usagers visant à les outiller et à effectuer une mise à jour de leurs connaissances.

- Formation - plan d'action par M. Gérald Bolduc, formateur au RPCU offerte à tous les membres.

---

<sup>4</sup> Vous retrouverez les résultats sur le site Web du CISSS des Laurentides (comité des usagers de Saint-Jérôme). Consulté sur le site : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/saint-jerome/>

Deux formations gratuites sont aussi offertes à tous nos nouveaux membres. Cette année, notre nouvelle personne-ressource a reçu la formation introduction de base pour les CU-CR. Elle recevra la formation rôle et engagement à l'automne. C'est une priorité pour le comité de bien préparer les nouveaux membres à connaître les rôles et le mandat du comité.

## **11.Auto-évaluation et efficience du comité**

Chaque année, le comité fait une auto-évaluation de ses réalisations et il décide de se concentrer sur certains éléments afin d'améliorer son efficience.

Cette année, les membres du comité se sont donnés comme mandat de choisir trois valeurs qui favorisent des interrelations harmonieuses et respectueuses entre membres.

Les trois valeurs retenues sont :

- La confiance ;
- Le respect ;
- La collaboration

## **12.Autres**

### **Invitation du CISSS des Laurentides**

Une invitation a été lancée par la direction adjointe à la PDG, responsable des relations médias, relations publiques et à la communauté, à tous les comités CU et CR des Laurentides. Cette invitation consiste à se joindre à des séances d'information trimestrielles sur différents thèmes concernant le CISSS des Laurentides. À cause de la pandémie, les rencontres sont reportées en avril 2022.

# LES RÉALISATIONS DU COMITÉ EN PHOTOS

## CONFÉRENCES 2021-2022<sup>5</sup>



Vieillir en bonne santé



L'aphasie et la communication



Les valeurs



Les directives médicales anticipées



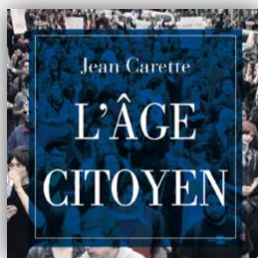
L'éloge de la bienveillance



La sécurité n'a pas d'âge



Au menu des 65 ans et plus



L'âge citoyen



Le cerveau à tous les niveaux

<sup>5</sup> En collaboration avec la TRARA' l'AREQ, FADOQ et bibliothèque de Saint-Jérôme

## CONFÉRENCES

Du 9 au 15 novembre 2021

### Semaine nationale des droits des usagers

COMITÉ DES USAGERS DE SAINT-JÉRÔME

Conférences virtuelles

Insatisfait des soins et des services en santé... Une occasion de les améliorer.

Judi 11 novembre 2021 à 14 h

La peur des représailles.

Lundi 15 novembre 2021 à 13 h

LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD DE SAINT-JÉRÔME

En collaboration &

Organisme communautaire en proche alliance

L'Antr'Aidant

vous proposent la conférence / atelier inspirée du conte

### Le sort de l'aideux

21 février 2022  
13 h 30 à 15 h 30

Via la plateforme zoom

Pour participer : Cliquez ici : <https://us02web.zoom.us/j/83392681134>

## CAMPAGNE PUBLICITAIRE

Vidéo : [Ma santé, mes 12 droits -](#)

COMITÉ DES USAGERS DE SAINT-JÉRÔME

du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

# 12 Droits des usagers

## OBJETS PROMOTIONNELS



## Serviettes rafraîchissantes



## COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES



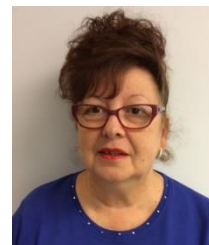
Céline Longpré  
Présidente



Isabelle Lampron  
Vice-présidente



Daniel Leduc  
Trésorier



Johanne Bazinet  
Présidente CR  
CHSLD de Saint-Jérôme



Charlotte L. L'Heureux  
Représentante  
population



Micheline Leduc  
Représentante population



Denise Pichette  
Représentante population



Linda Popik  
Personne-ressource

## COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	COORDONNÉES			
	Prénom, 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
<b>RESPONSABLE DU DOSSIER DES COMITÉS DES USAGERS DE L'ÉTABLISSEMENT</b>	Myriam Sabourin	450 432-2777 Poste 22898	<a href="mailto:myriam.sabourin@ssss.gouv.qc.ca">myriam.sabourin@ssss.gouv.qc.ca</a>	CLSC de Thérèse-De Blainville 125 rue Duquet Sainte-Thérèse (Qc) J7E 0A5
<b>PERSONNE-RESSOURCE</b>	Linda Popik	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>	CHSLD de Saint-Jérôme 200 rue Rolland Saint-Jérôme (Qc) J7Z 5S1 Local N1128



# BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

Les activités réalisées pour l'année ont permis au comité de rencontrer les usagers par différents moyens de communication, avec l'autorisation des directions concernées et dans le respect des mesures sanitaires.

## **Nous avons rejoint près de 10 000 usagers au moyen de différentes activités :**

- Présentation de dix conférences virtuelles offertes mensuellement.
- Réalisation de l'AGA 2020-2021 du comité en mode virtuel, le 13 septembre 2021, avec le conférencier Alain Vadeboncoeur, sous le thème *Mythes et Réalités*.
- Tenue d'un kiosque en novembre 2021, lors de la semaine des droits des usagers.
- Distribution du calendrier régional *Info-droit 2022* aux usagers dans plusieurs milieux (Hôpital, CLSC, RPA, RI, CHSLD, organismes).
- Présentation de l'activité/conférence *Le sort de l'aideux*, réalisé en collaboration avec l'*Antr'aidant* et CR CHSLD STJ, en février 2022.
- Présentation de deux conférences lors de la semaine des droits :
  - *Insatisfaction des soins et des services de santé... Une solution pour les améliorer*, présentée par Marie-Josée Boulianne commissaire aux plaintes.
  - *La peur des représailles*, présentée par Claire Girard formatrice du RPCU.
- La mise à jour régulière de notre page Facebook a permis de fidéliser et d'augmenter le nombre d'abonnés à 415, soit une augmentation de 184 abonnés, dont l'âge est de 30 ans et plus.
- L'appui du service des communications du CISSS des Laurentides dans la diffusion des communications du comité aux usagers.
- La réalisation d'une capsule vidéo sur les douze droits des usagers, présentée sur les réseaux sociaux, lors des conférences et il est utilisé par le RPCU lors de la formation introduction de base.
- Présentation de la conférence : **Ma santé, mes 12 droits** à :
  - 3 groupes de proches aidants en collaboration avec l'*Antr'aidant* ;
  - 1 groupe de l'organisme Grands-Parents Tendresse ;
  - 4 groupes d'étudiants en soins infirmiers de 6<sup>e</sup> session du Cégep de Saint-Jérôme ;
  - 2 groupes de conférences

# TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

AGA 2020-2021  
tenu le 13 septembre 2021

## Réunions usuelles :

- Réunions CU (10 rencontres)
- Séance extraordinaire CU (une rencontre)
- CUCI
- Comité-conférence (5 rencontres)
- Comité milieu de vie (CHSLD)
- Comité maltraitance (2 rencontres)
- Comité AGA 2021-2022, plan d'action (3 rencontres)

## Sous-Comité :

- Capsule vidéo (3 rencontres)
- CHSLD (5 rencontres)
- Objets promotionnels (2 rencontres)
- Urgence (4 rencontres)

## Participation des membres à de nouveaux comités :

- Comité chantier MDA (3 rencontres)
- Comité prévention des infections pour les MDA (2 rencontres)
- Comité expérience client (UPR) (6 rencontres)
- Comité service alimentaire (2 rencontres)
- Comité projet spécial CUCI (5 rencontres)
- Comité CAAP (2 rencontres)
- Consultation table mission santé mentale RPCU (1 rencontre)
- Consultation table mission CHSLD RPCU (1 rencontre)
- Consultation table mission hospitalière RPCU (1 rencontre)
- Comité « ad hoc de la politique d'intégration des arts à l'architecture » pour les maisons des aînés du CISSS des Laurentides (2 rencontres)

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

Chaque année, le comité cultive une collaboration constructive avec le commissariat *aux plaintes et à la qualité des services du CISSS*, le *CAAP des Laurentides* ainsi qu'avec l'organisme *Droit et Recours Laurentides*.

Ces partenaires sont une référence lorsque le comité des usagers est dans l'impossibilité de régler les insatisfactions reçues. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit le bilan annuel des insatisfactions traitées par le comité des usagers.

Cette année le comité des usagers a répondu à un total de 167 insatisfactions (CUSTJ et CR CHSLD STJ). Le comité a référé 24 plaintes à la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services.

L'activité annuelle réalisée en 2021-2022 avec la collaboration du CPQS est l'installation de l'affiche : **Améliorer la qualité des services : notre préoccupation!** dans toutes les installations de l'Hôpital de Saint-Jérôme.

**Améliorer la qualité des services: NOTRE PRÉOCCUPATION!**  
Le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, un recours indépendant et confidentiel.

Vous êtes insatisfait des soins ou des services offerts dans le réseau? Vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés? Parlez-en avec le personnel concerné.

Toujours insatisfait? Une inquiétude persiste? Vous pouvez en informer votre comité des usagers.

**Besoin d'être accompagné dans vos démarches?**  
Plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région (numéro sans frais : 1 877 767-2227);
- le comité des usagers concerné;
- le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

Vous pouvez aussi porter plainte ou signaler une situation au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, notamment si vous croyez qu'il s'agit d'une situation de maltraitance.

**COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**  
450 432-8708  
Sans frais : 1 866 922-0549  
info-plaintes@ssas.gouv.qc.ca

**COMITÉ DES USAGERS DE SAINT-JÉRÔME**  
450 432-2777, poste 25105  
comite.usagers.ciissstau@ssas.gouv.qc.ca

Comité des usagers de Saint-Jérôme

Québec.ca/sante-plaintes

Votre gouvernement Québec

# RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

Création d'un bulletin d'information mensuel « INFO-CU » diffusé sur la page Facebook du comité et par courriel à tous les contacts du CUSTJ. L'objectif étant d'informer les usagers des rôles et des mandats du comité, ainsi que ses activités et événements à venir.

Rencontre avec les usagers par les membres du comité, afin de vérifier la satisfaction des soins et des services de santé, lors de leur hospitalisation ou d'un passage dans une clinique du CISSS.

Organisation et préparation d'activité durant l'année :

- Conférences ;
- Kiosques dans les installations du CISSS des Laurentides ;
- Distribution d'objets promotionnels ;
- Journal de bord par le CR CHSLD STJ

Gestion publicitaire de notre page Facebook et de la page Web du comité des usagers, qui est hébergée sur le site du CISSS des Laurentides.

Participation au Congrès annuel du RPCU et à des colloques comme *Point Santé*.

Formation continue des membres des CU-CR au besoin.

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

Présentation de conférences en mode virtuel ou en présence selon les possibilités, sur des sujets d'actualité, afin de renseigner et d'informer les usagers de tous âges, tout au long de l'année.

Collaboration de la présidente et de la vice-présidente du comité des usagers des Sommets, pour présenter la conférence « **Ma santé, mes 12 droits** » à un groupe de proches aidants de la région des Sommets.

Poursuite de la présence du CUSTJ aux différents comités en lien avec les *Maisons des aînés* pour assurer la représentation des usagers.

Participation à des comités en partenariat avec le CISSS des Laurentides.

Poursuite de la présentation la conférence : « **Ma santé, mes 12 droits.** »

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

Suivi des recommandations liées au plan d'amélioration du sondage régional du degré de satisfaction des résidents en CHSLD en continu pour l'année 2022-2023.

Suivi et présentation des résultats du sondage réalisé par la firme Médailon Groupe Conseils, afin de connaître les ressources qu'offre le système de santé dans la région de la MRC Rivière-du-Nord.

Évaluation des besoins des usagers à savoir si l'accès au réseau Wi-Fi est prioritaire pour les unités d'obstétrique, de pédiatrique, de dialyse et d'oncologie.

Réévaluation de la satisfaction des usagers concernant l'alimentation à l'hôpital.

Évaluation des besoins de la clientèle à domicile, recevant des traitements en oncologie.

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

Continuité dans la défense des droits des usagers auprès des directions concernées.

Poursuite de la collaboration avec la CPQS, le CAAP ainsi que les directions concernées, afin de trouver des pistes d'amélioration communes des droits soulevés.

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

Maintien de l'envoi à la commissaire aux plaintes d'un rapport des insatisfactions récurrentes, afin que des mesures d'amélioration concrètes soient appliquées.

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

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

## ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Conformément au *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents*, le rapport annuel contient «[...] une liste d'enjeux prioritaires et [les] recommandations [du comité] pour l'amélioration de la qualité.» À cet égard, le conseil d'administration «[...] CA doit fournir une réponse formelle et publique à ces enjeux et recommandations et en assurer le suivi. <sup>6</sup>»

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

- «[...] Consulter les CU avant l'adoption ou la révision de documents concernant les usagers et le respect de leurs droits et de leurs obligations.
- Solliciter la participation des comités dans les cas où la représentation des usagers est pertinente et permise par la loi. » <sup>7</sup>

### ➤ ENJEU PRIORITAIRE – RESPECT DES DROITS

Encore cette année, les interactions des membres du comité avec les usagers, les résidents, ainsi que les proches aidants révèlent que plusieurs insatisfactions sont reliées au droit à l'information et aux services.

En consultant les rapports annuels 2020-2021 du Protecteur du citoyen, du CPQS, du CAAP des Laurentides et du comité des usagers de Saint-Jérôme, le comité remarque aussi que les enjeux prioritaires se réfèrent spécifiquement au respect des droits et à la qualité des services (relations interpersonnelles, délai d'attente et l'accessibilité aux services).

C'est pourquoi le comité souligne l'importance de réévaluer les interventions en lien avec les droits mentionnés précédemment, afin de réfléchir sur comment prévenir la récurrence de ces insatisfactions.

### ➤ ENJEU PRIORITAIRE – L'ACCESSIBILITÉ À DES RESSOURCES MÉDICALES

Le comité recommande à la direction du CISSS de trouver des alternatives pour améliorer l'accessibilité à des ressources médicales pour les patients orphelins dans un délai raisonnable.

Il recommande aussi que ces ressources disponibles soient connues de la population de la région.

---

<sup>6</sup> QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents* [Fichier PDF], ministère de la Santé et des Services sociaux, c2018, 39 p. (p. 24). Consulté sur le site : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-740-01W.pdf>

<sup>7</sup> QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents* [Fichier PDF], ministère de la Santé et des Services sociaux, c2018, 39 p. (p. 25). Consulté sur le site : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-740-01W.pdf>

*Les deux prochains enjeux se retrouvent encore cette année dans la liste, car le comité des usagers de Saint-Jérôme désire s'assurer qu'ils sont toujours présents dans le plan d'action du CISSS.*

➤ **ENJEU PRIORITAIRE – INSTALLATION D'UN RÉSEAU Wi-Fi**

Le comité recommande à la direction du CISSS de regarder les possibilités d'offrir le réseau Wi-Fi dans certaines unités du CISSS et au *CHSLD de Saint-Jérôme*.

➤ **ENJEU PRIORITAIRE – QUALITÉ DE L'ALIMENTATION**

Le comité recommande au service alimentaire de l'informer des nouvelles actions apportées, ainsi que des résultats de sondages réalisés par le service alimentaire, afin de constater les améliorations apportées.

En terminant, le comité tient à souligner sa préoccupation en lien avec la pénurie de personnel, qui engendre de l'essoufflement, créé par les heures supplémentaires obligatoire et ainsi que l'instabilité des équipes. Les usagers et les proches aidants témoignent de leur inquiétude en regard des services et des soins manquants qu'occasionne cette pénurie.

Le comité recommande au CISSS des Laurentides de réfléchir à des pistes de solutions afin d'améliorer la qualité des horaires et les conditions de travail du personnel.

Il existe plusieurs exemples réalisés à travers le Québec, dont un à l'urgence de Charlevoix. Le comité suggère au CISSS des Laurentides de s'en inspirer<sup>8</sup>.

Tout comme les gestionnaires et les membres du personnel du CISSS des Laurentides, les membres du comité des usagers souhaitent améliorer la qualité des soins et les services de santé.

## HEURES DE BÉNÉVOLAT

**1 295 heures de bénévolat  
CU-CR**

---

<sup>8</sup> Radio-Canada, (nov.2021), Côté-Paulette, C, Charlevoix propose une solution aux ruptures de services dans les urgences du Québec, [en ligne] Consulté sur le site : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1840211/infirmières-penurie-personnel-temps-supplementaire-obligatoire-charlevoix>

## HEURES TRAVAILLÉES

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

## CONCLUSION

Le CU est heureux d'avoir partagé et réalisé avec les usagers, les résidents et les proches aidants des activités, des projets et du soutien qui ont permis à ses membres de faire avancer la cause des droits des usagers.

Le comité tient à souligner que les insatisfactions reçues durant l'année sont rarement en lien avec les soins. Ces insatisfactions sont plutôt liées à une incompréhension lors des communications entre le personnel, l'usager ou son proche. Ces situations apportent inévitablement des répercussions sur les soins et services, qui en sont grandement affectés. Lorsque le message est bien compris et bien dirigé, le comité obtient rapidement des résultats positifs et par ce fait, un processus de plainte est évité.

Le comité insiste sur l'importance pour tous les usagers, qui recevront des soins et des services, d'exprimer au personnel soignant leurs inquiétudes et leurs incompréhensions de façon respectueuse. Évidemment, il en va de même pour le personnel. L'objectif est de trouver les meilleures interventions possibles, afin que tous gagnent de ces échanges.

Cependant, les facteurs liés aux surplus de tâches et à la pénurie de personnel sont souvent des motifs, qui amènent l'usager à se sentir bousculé et incompris. Ce dernier reste avec des interrogations, qui parfois deviennent irritantes et choquantes.

Chaque usager possède des droits qui amènent également des responsabilités. Le comité est là pour renseigner les usagers sur ses droits et ses responsabilités. Il est là également pour les accompagner et les assister dans leurs démarches concernant les insatisfactions vécues et les plaintes.

Bien à vous,



Céline Longpré  
Présidente du comité des usagers de Saint-Jérôme



## DOCUMENTS JOINTS

Annexe 3A – Rapport financier des comités des usagers

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

Rapport annuel – Comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme

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 2021 AU 31 MARS 2022

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 - CUC Saint-Jérôme	NUMÉRO DE PERMIS :	
-----------------------------	--	-----------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	17 229 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	81 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	<b>98 229 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		6 391 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		485 \$
Publication de documents du comité		1 185 \$
Communications interurbaines		211 \$
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		1 172 \$
Colloques, congrès, conférences		766 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 086 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		25 009 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		385 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<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.)		33 662 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		3 019 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Impression M - Affiches Sintra	653 \$
Précisez :	Calendriers CU	4 100 \$
Précisez :	Affiches CU	206 \$
Précisez :	Serviettes CU	14 014 \$
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 :	Bannières rétractables	317 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

### ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

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

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

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

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

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

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>92 661 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2022</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement	<b>(i)</b>	<b>5 568 \$</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 2021 AU 31 MARS 2022**

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 ».

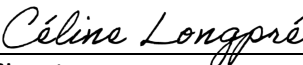
IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CISSS des Laurentides			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des usagers St-Jérôme			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents : 1	
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.			80 000 \$
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.			1 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.			5 568 \$

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.*

Celine Longpré

Nom du président du comité des usagers :


  
Signature :

2022-04-19

Date

Mario Bisson

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

  
Signature :

2022-05-13

Date

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

Québec 

# **RAPPORT ANNUEL**

**2021-2022**  
**Comité de résidents**  
**CHSLD de Saint-Jérôme**

# TABLE DES MATIÈRES

<b><u>MOT DE LA PRÉSIDENTE</u></b> .....	2
<b><u>PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</u></b> .....	3
<b><u>COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES</u></b> .....	3
<b><u>COORDONNÉES DES MEMBRES</u></b> .....	4
<b><u>BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ</u></b> .....	5
1. <u>RENSEIGNER LES RESIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS</u> .....	5
2 (A) <u>PROMOUVOIR L'AMELIORATION DE LA QUALITE DES CONDITIONS DE VIE DES RESIDENTS</u> .....	5
2 (B) <u>ÉVALUER LE DEGRE DE SATISFACTION DES RESIDENTS A L'EGARD DES SERVICES OBTENUS</u> ...	6
3. <u>DEFENDRE LES DROITS ET LES INTERETS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES RESIDENTS</u> .....	6
<b><u>TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ</u></b> .....	6
<b><u>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</u></b> .....	7
<b><u>RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE</u></b> .....	8
1. <u>RENSEIGNER LES RESIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS</u> .....	8
2. (A) <u>PROMOUVOIR L'AMELIORATION DE LA QUALITE DES CONDITIONS DE VIE DES RESIDENTS</u> ....	8
2. (B) <u>ÉVALUER LE DEGRE DE SATISFACTION DES RESIDENTS A L'EGARD DES SERVICES OBTENUS</u>	8
3. <u>DEFENDRE LES DROITS ET LES INTERETS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES RESIDENTS</u> .....	8
<b><u>ENJEUX ET RECOMMANDATIONS</u></b> .....	9
<b><u>HEURES DE BÉNÉVOLAT</u></b> .....	10
<b><u>HEURES TRAVAILLÉES</u></b> .....	10
<b><u>CONCLUSION</u></b> .....	11
<b><u>DOCUMENTS JOINTS</u></b> .....	11

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Cette année n'a pas été très différente à la première année de pandémie, cependant l'importance de la présence des proches aidants auprès des résidents s'est avérée nécessaire et essentielle pour leur bien-être.

Merci aux familles de leurs implications lors de cette période difficile, votre présence a grandement amélioré la qualité de vie des résidents.

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

Le comité de résidents a continué de communiquer avec les familles par courriels.

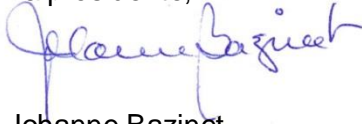
Nos rencontres mensuelles se sont poursuivies par visioconférence.

La présence de la gestionnaire à plusieurs de nos rencontres nous a permis de suivre l'évolution de la situation et de régler les insatisfactions des résidents et des familles.

Je voudrais remercier les membres bénévoles du comité de résidents pour leur dévouement, leur dynamisme et leur implication responsable en tant que gardiens des droits des résidents.

Ce rapport vous présente les priorités et les activités du comité de résidents durant l'année écoulée, celles envisagées pour l'année à venir, de même que les enjeux et recommandations que le comité adresse à présidente-directrice générale du CISSS des Laurentides.

La présidente,



Johanne Bazinet



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

Poursuite des communications avec les familles par courriel. C'est un bon outil afin de faire connaître le comité de résidents.

## **SATISFACTIONS ET BONS COUPS**

- Continuité des liens établis avec la gestionnaire du CHSLD de Saint-Jérôme, dans une vision de partenariat de plus en plus efficiente.
- Planification, organisation et diffusion, en collaboration avec l'organisme *L'Antr'Aidant*, d'une activité/conférence inspirée du conte « *Le sort de l'aideux* » à l'hiver 2022. Cette présentation a été suivie d'un accompagnement psychosocial, afin d'échanger avec les familles de nos résidents ainsi que certaines personnes de notre communauté.
- Réalisation d'un journal de bord afin d'informer et documenter avec précision les préoccupations ou les insatisfactions des résidents et des familles et ainsi faciliter les discussions avec les instances concernées.
- Installation de la bannière déroulante promotionnelle (rollup) à l'entrée du CHSLD.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE	RÔLE
Prénom	Nom		
Johanne	Bazinet	Bénévole	Présidente
Joëlle	Bertrand	Bénévole	
Nicole	Fauvelle	Résidente	
Serge	Fyfe	Résident	
Marie-Thérèse	Labranche Lemay	Famille	
Micheline	Riel-Séguin	Bénévole	
Yvon	Daviault	Résident	
Isabelle	Tanguay	Famille	

## COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES		
	Prénom, nom	Téléphone	Courriel	Adresse postale
<b>PRÉSIDENTE</b>	Johanne Bazinet	450 436-3061 option 7	<a href="mailto:joanne.bazinet.cissslau@ssss.gouv.qc.ca">joanne.bazinet.cissslau@ssss.gouv.qc.ca</a>	2015 Roi-Charles Saint-Jérôme (Qc) J5L 1S3
<b>RESPONSABLES DU DOSSIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DE L'ÉTABLISSEMENT</b>	Nicole Leblanc	450 436-3061 Poste 25103	<a href="mailto:nicole.leblanc.ddd@ssss.gouv.qc.ca">nicole.leblanc.ddd@ssss.gouv.qc.ca</a>	CHSLD de Saint- Jérôme 200 rue Rolland Saint-Jérôme (Qc) J7Z 5S1
<b>PERSONNE- RESSOURCE</b>	Linda Popik	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>	CHSLD de Saint- Jérôme 200 rue Rolland Saint-Jérôme (Qc) J7Z 5S1 Local N1128

# BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

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

Plus de 250 résidents et familles ont reçu le calendrier régional *Info-droits 2022*. Merci au personnel pour sa participation.

Plusieurs personnes ont été rejointes par l'activité-conférence diffusée en collaboration avec l'organisme *L'Antr'Aidant*.

Élaboration d'un journal de bord du résident.

Lors de la semaine des droits, deux activités ont été offertes :

- Des napperons promotionnels ont été distribués aux résidents grâce à la collaboration du service alimentaire de l'hôpital régional de Saint-Jérôme.
- Deux conférences ont été offertes en collaboration avec le CU :
  - *Insatisfait des soins et des services en santé... Une occasion de les améliorer*
  - *La peur des représailles.*

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

Compte tenu de la situation, le comité a poursuivi ses rencontres virtuelles mensuelles.

Lors de ses rencontres, un point à l'ordre du jour est réservé à la gestionnaire du CHSLD, concernant les mesures liées à la pandémie et aux problématiques non réglées.

De plus, plusieurs interactions ont eu lieu entre la présidente et la gestionnaire du CHSLD.

Le comité a eu une rencontre virtuelle avec la chef des activités d'alimentation, madame Sara Milette et monsieur Mario Houle, coordonnateur régional - activité d'alimentation afin de trouver un moyen pour que les résidents puissent bien voir et comprendre les menus proposés. Afin d'améliorer le goût des aliments, la direction a rappelé au personnel d'offrir le sel et le poivre aux résidents. Le comité a suggéré d'offrir au menu des condiments tels que betteraves, sauce, marinades, sauce soya...

Les présidentes du comité de résidents et du comité des usagers ont eu des rencontres avec les membres du syndicat des employés, afin de discuter des problèmes au niveau des tâches du personnel et de la pénurie entraînant un impact sur la qualité de vie des résidents.

Participation d'un membre au comité milieu de vie.

Participation d'un membre au nouveau comité d'alimentation.

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

En raison de la pandémie, le comité des résidents n'a pu réaliser aucune action pour évaluer le degré de satisfaction des résidents. Cependant, un sondage du CU au niveau du CISSS des Laurentides a soulevé des problématiques et plusieurs rencontres avec la présidente du comité de résidents ont eu lieu à cet effet. Les directions du CISSS des Laurentides ont été interpellées pendant l'été et l'automne 2021 pour répondre à ces recommandations.

22 insatisfactions ont été recueillies par la personne-ressource du comité des usagers et des solutions ont été mises en place afin de régler les situations, en collaboration avec les assistant(e)s-infirmier(e)s chefs (AIC), les chefs d'unité et la gestionnaire de l'établissement pour toutes les insatisfactions reçues.

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

Participation de la présidente du comité de résidents et de la présidente du comité des usagers à une rencontre avec la Fondation de l'Hôpital de Saint-Jérôme, afin de trouver du financement pour la finition (toit de la terrasse) de l'aménagement extérieur de l'établissement.

Poursuite des revendications liées aux dossiers en cours (*Voir p.2 du plan d'action*)

- Stabilité du personnel
- Vêtements
- Alimentation
- Hygiène
- Accès au réseau Wi-Fi
- Places de stationnement pour personnes handicapées
- Vie extérieure des résidents

## **TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ**

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

2021 : 1er avril, 6 mai, 9 septembre, 7 octobre, 4 novembre, 2 décembre

2022 : 6 janvier, 3 février et 3 mars

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

La présidente du comité de résidents a participé à 10 réunions du comité des usagers.

### **Réunions de travail**

Plusieurs réunions de travail ont été organisées afin de préparer les diverses rencontres et activités du comité.

## **Rencontre avec le directeur adjoint du SAPA-Hébergement et la gestionnaire du CHSLD concernant la problématique soulevée par le syndicat.**

Afin de faire avancer le dossier, la présidente a rencontré la direction à cet effet.

## **Rencontres régulières avec la gestionnaire du CHSLD**

La gestionnaire du CHSLD a participé à 6 rencontres du comité afin de discuter des sujets présentés.

## **Rencontre de la chef des activités alimentaires**

À la demande du comité, la chef des activités d'alimentation et le coordonnateur régional - activité d'alimentation sont venus discuter de certaines problématiques reliées au volet alimentation.

## **Participation au comité construction**

Dans le cadre de l'aménagement extérieur du CHSLD, la présidente a participé à une réunion avec madame Fortin de la Fondation de l'Hôpital de Saint-Jérôme.

## **Participation à la conférence de L'Antr'Aidant**

Plusieurs membres du comité étaient présents

## **Participation d'un membre au comité du milieu de vie**

## **Participation d'un membre au comité d'alimentation**

## **Formations des membres**

Les nouveaux membres ont reçu deux formations du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) visant à les outiller dans leurs fonctions.

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

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

La personne-ressource du comité des usagers a communiqué avec la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services dans le cadre de plaintes reçues de la part des familles et des résidents.

# RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

- Élaboration d'un plan de communications tant virtuelles que présentielles.
- Production de deux vidéos :
  - 1) Explication du nouvel outil : *Journal de bord du résident*
  - 2) Souhaiter la bienvenue aux nouveaux résidents, à leurs familles et leur expliquer le rôle du comité de résidents.
- Au moment jugé opportun, présence d'un membre du comité au CHSLD pour rencontrer les résidents et les familles. En étant plus présents, nous souhaitons mieux connaître les préoccupations des résidents et faire en sorte que notre rôle soit mieux connu.
- Communication aux familles par courriel concernant les 12 thèmes des cadres laminés reliés à un droit.

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

- Participation d'un membre au « comité milieu de vie » et au « comité d'alimentation » du CHSLD, afin d'améliorer et de maintenir la qualité des conditions de vie des résidents.
- Maintien des relations avec les instances concernées pour résoudre les situations problématiques.
- Suivi des mesures de protection liées à la pandémie auprès de la gestionnaire du CHSLD (en continu).
- Poursuite des discussions concernant le volet alimentation, vêtements et hygiène.

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

- Présence d'un membre du comité au bureau dans la mesure du possible.
- Organisation de rencontres virtuelles et présentielles, lorsque possible, avec les résidents et leurs familles, afin de recueillir les commentaires positifs et négatifs.

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

- Poursuite des revendications liées aux différents dossiers.
- Maintien d'une procédure pour vérifier auprès des personnes concernées que les insatisfactions recueillies ont été solutionnées de manière satisfaisante.
- Suivi d'un membre du comité du CR auprès des familles ou des résidents afin de vérifier la satisfaction des solutions apportées.

## **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.

### **ENJEUX PRIORITAIRES**

#### **Stabilité du personnel infirmier**

Le comité de résidents recommande à la direction de trouver un moyen définitif d'assurer et de conserver la stabilité du personnel infirmier à tous les quarts de travail et sur toutes les unités de vie.

#### **Vêtements des résidents**

Il arrive régulièrement que des insatisfactions soient communiquées au comité de résidents concernant le ramassage, le lavage ou la perte de vêtements identifiés de résidents.

Le comité de résidents recommande à la direction de trouver des solutions définitives pour que les employés appliquent les procédures liées au ramassage des vêtements souillés, au lavage et à la remise aux résidents de leurs vêtements.

#### **Alimentation**

Plusieurs insatisfactions récurrentes de résidents concernant l'alimentation ont été communiquées au comité.

Le comité recommande à la direction d'apporter des améliorations à la qualité des repas et des collations servis aux résidents.

#### **Hygiène**

Plusieurs insatisfactions récurrentes de résidents concernant l'hygiène des prothèses dentaires et des appareils auditifs ont été signalées au comité. Certains résidents et proches rapportent que la mise en place des prothèses n'est pas effectuée ou vérifiée, notamment lors des repas.

Le comité recommande à la direction des rappels plus fréquents auprès du personnel.

### **AUTRES ENJEUX**

#### **Accès gratuit à un réseau internet (WI-FI) de qualité**

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

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

### **Changement de deux espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées**

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

### **Vie extérieure des résidents :**

Le comité de résidents recommande à la direction que la présidente du comité soit consultée à propos de l'aménagement de la nouvelle toiture de la terrasse.

### **Procédure lors d'un décès**

Le comité recommande à la direction de s'assurer de respecter la demande de la famille de récupérer tous les effets personnels du résident tout en respectant le délai accordé lors de la libération de la chambre au décès du résident. Il appartient à la famille de décider de conserver ou de donner les effets personnels appartenant au résident.

Le comité recommande à la direction de s'assurer de prévenir la famille, advenant un délai réduit lors de la libération de la chambre.

## ***HEURES DE BÉNÉVOLAT***

Les membres du comité ont effectué 273 heures de bénévolat.

## ***HEURES TRAVAILLÉES***

Le comité des usagers de Saint-Jérôme a permis à sa personne-ressource de soutenir le comité de résidents dans des tâches administratives.

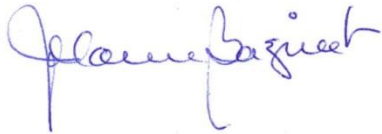


## CONCLUSION

Je termine ce rapport en affirmant que je suis satisfaite du déroulement de la dernière année, de l'implication des membres du comité de résidents, de la réalisation de projets pertinents et de qualité, ainsi que du partenariat établi avec la direction du CHSLD.

Ces nombreux développements positifs donnent le ton de la prochaine année, ce qui est de bon augure pour que le comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme continue de jouer son rôle dans les années à venir.

La présidente,



Johanne Bazinet

## DOCUMENTS JOINTS

- Aucun document

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

**Québec** 