



À VOS CÔTÉS
POUR FAIRE RESPECTER
VOS DROITS



**RAPPORT ANNUEL
D'ACTIVITÉS
2022-2023**



**Comité des usagers
du Sud de Lanaudière**

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière

Québec

Comité des usagers du Sud de Lanaudière

135, boul. Claude-David
Bureau 1403
Repentigny (Québec) J6A 1N6

Téléphone : 450 654-7229, poste 61010
Courriel : usagers@cdulanaudieresud.ca

Le rapport annuel d'activités 2022-2023

Rédaction

André Beaulieu
Louise Burgoyne
Louise Henrichon
Danielle Lacroix
Yves Lapensée
Linda Lussier
Diane Raymond

Mise en page

Louise Burgoyne

Le comité des usagers se définit comme étant une instance créée en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Le Comité des usagers a la responsabilité de faire rapport au Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) de l'ensemble de ses activités et de celles des comités de résidents. Le CUCI agit sous la responsabilité du conseil d'administration comme partenaire important au sein de l'établissement.

Dans le présent document, le masculin est utilisé comme générique, sans discrimination et dans le dessein d'alléger le texte.

1. Informations relatives à l'établissement

Centre intégré de santé et services sociaux de Lanaudière (CISSS)

**260, rue Lavaltrie Sud
Joliette (Québec) J6E 5X7
Tél. : (450) 759-1157**

2. Mot du comité exécutif

Le calendrier nous rappelle déjà qu'une autre année s'est écoulée et que nous devons maintenant rédiger notre rapport annuel.

L'année 2022-2023 fut d'abord marquée par l'organisation d'une première conférence postpandémique après une pause de plus de deux ans. Nous pouvons être fiers du succès de celle-ci sur l'aide médicale à mourir animée par Mme Lyne Marcotte, directrice adjointe aux affaires médicales à la direction des services professionnels du CISSS de Lanaudière. Les personnes présentes et leurs nombreuses questions ont démontré l'intérêt suscité par ce sujet. De plus, nos deux hebdomadaires régionaux ont également couvert l'événement.

Des échanges et discussions se sont tenus en juin dernier sur la refonte de notre site internet et une agence fut engagée pour effectuer cette tâche. Louise Burgoyne et Diane Raymond y ont consacré de nombreuses heures, nous les félicitons et remercions sincèrement. Les résultats sont époustouflants et le contenu est maintenant actualisé. Cette refonte arrive à point puisque nous devons tenter de rejoindre les usagers autrement en raison de l'arrêt de la distribution des journaux locaux dans le Publisac. Il faut s'adapter à cette nouvelle réalité et trouver d'autres outils pour informer les usagers sur leurs droits et obligations.

Les membres qui se sont occupés de répondre aux 298 messages laissés sur notre boîte vocale apprécient énormément le guide des ressources. Cet outil facilite grandement notre tâche ! De plus, ces appels nous ont inspiré pour la rédaction hebdomadaire de nos bandeaux publicitaires puisque ceux-ci touchaient directement les situations vécues par les usagers.

Un regroupement comme le Comité des usagers du Sud de Lanaudière, tout comme les autres organismes, doit constamment recruter de nouveaux bénévoles afin de poursuivre sa mission et d'assurer la relève. À la suite de la publication de bandeaux publicitaires, quelques personnes ont manifesté de l'intérêt pour s'impliquer au sein de notre comité. Des entrevues virtuelles ont été orchestrées avec ces candidats aux parcours différents mais partageant tous la même préoccupation, soit la qualité des soins et le respect des droits des usagers. Ils ont assisté à une première réunion virtuelle du comité afin de se familiariser avec notre rôle et notre mandat et plusieurs d'entre eux ont exprimé des commentaires au sujet de la lente avancée de nos enjeux et les nombreux dossiers sur la table de travail. Avouons que ces observations traduisent indubitablement notre réalité qui ne peut qu'influencer l'enthousiasme et la motivation de nos membres !

Effectivement, certains bénévoles nous ont quittés mais fort heureusement, des candidats résistent et demeurent parmi nous en raison du dynamisme et de la solidarité de notre équipe. Nous en sommes très fiers et surtout privilégiés de pouvoir compter sur des bénévoles qui gardent espoir et qui tentent de faire une différence. Mais nous devons sérieusement réfléchir à l'ampleur de nos actions et la portée de celles-ci dans ce gros mammoth qu'est le réseau de la santé et des services sociaux qui subit de multiples réformes qui, jusqu'à maintenant, n'ont rien solutionner.

Comment ne pas se questionner lorsque l'on songe à la saga de notre demande de gratuité du WIFI à l'hôpital Pierre-Le Gardeur et dans nos trois CHSLD. Pendant trois ans, la direction ne cessait de prétendre que les coûts étaient beaucoup trop élevés pour que les usagers soient branchés. Coup de théâtre en mars dernier lorsqu'on nous annonce que c'est l'Association des bénévoles qui financera le projet à raison de 20,000\$ par année et que la direction se disait même prête à défrayer les coûts advenant un refus de la part des bénévoles ! Nous sommes heureux de cette nouvelle mais profondément outrés d'avoir été bernés pendant tout ce temps. Qu'en est-il du WIFI pour les résidents en CHSLD alors qu'un réseau est prévu pour ceux qui résideront dans les Maisons des Aînés ! On ne peut que se questionner encore une fois sur le sens véritable que l'on nous accorde. Sommes-nous l'incarnation d'un mal nécessaire imposé par la loi, que les directions doivent constamment tenter de manœuvrer pour bien paraître politiquement ? Ce sentiment laisse un goût très amer face à cette mise en scène.

Que dire du fameux projet de Loi 15 qui prétend vouloir décentraliser afin de rendre les soins et services plus accessibles ! Le Conseil pour la protection des malades (CPM) et le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) ont d'ailleurs exprimé en commission parlementaire leurs critiques et nombreuses inquiétudes. Comment la création d'un comité national des usagers ultra centralisé et la diminution du nombre de comités des usagers à un seul comité par établissement peuvent-ils nous assurer de la voix et de la protection des droits de tous les usagers du réseau. Sans compter la nouvelle société d'état Santé Québec et le commissaire national aux plaintes. Nous avons raison de craindre que tout le pouvoir soit détenu par un groupe restreint de gestionnaires ce qui ressemble étrangement à ce que souhaitait faire le ministre Barette en 2015 ! Cette centralisation représente comme le mentionnait Me Paul G. Brunet du CPM, « *l'érosion de la participation citoyenne* » ce qui est anti-démocratique ! Il importe également de sourciller lorsqu'il est question du privé à qui le MSSS fait de plus en plus de place.

Malgré ce questionnement et l'incertitude face à l'avenir de nos comités d'usagers, il importe de souligner le travail de tous nos membres bénévoles qui s'investissent ardemment dans le suivi des dossiers qui leur sont confiés. N'oublions pas ceux qui œuvrent en CHSLD et qui tiennent les comités de résidents à bout de bras depuis fort longtemps.

Gardons espoir et ne baissons surtout pas les bras parce que les prochains mois s'annoncent ardues ! **Les usagers ont besoin de nous !**



Louise Henrichon

Conseillère aux communications

3. Composition et portrait des membres au 31 mars 2023

#	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres	
1	Joane	Aubut	X		Membre du sous-comité insatisfactions
2	André	Beaulieu		CDR	Président du CDR du Centre d'hébergement de Repentigny, délégué à la Table d'hébergement Nord/Sud du CISSS de Lanaudière et responsable du sous-comité de la Table d'hébergement du Sud
3	Pierre	Hamel	X		Délégué au RPCU et délégué au comité de gestion des risques (CISSS) et au CUCI
4	Louise	Henrichon	X		Conseillère aux communications, membre de l'exécutif, responsable du sous-comité hôpital, membre du sous-comité des insatisfaction et déléguée au comité de coordination des soins palliatifs et de fin de vie et du comité sur l'environnement (CISSS)
5	Yvon	L'Abbé	X		Membre du sous-comité insatisfactions, membre du sous-comité ad hoc en santé mentale et membre du comité DSAD/CDU
6	Danielle	Lacroix		CDR	Vice-présidente, membre de l'exécutif, membre du sous-comité des insatisfactions, présidente par intérim du CDR du Centre d'hébergement de L'Assomption, membre du sous-comité de la Table d'hébergement du Sud et membre du comité DSAD/CDU
7	Yves	Lapensée	X		Président et trésorier intérimaire, membre de l'exécutif, membre de la Table d'hébergement Nord/Sud du CISSS de Lanaudière, délégué au CUCI et au comité sur la maltraitance (CISSS) et membre du comité DSAD/CDU
8	Linda	Lussier		CDR	Présidente du CDR du Centre d'hébergement Claude-David et membre du sous-comité de la Table d'hébergement du Sud
9	Nathalie	Malo	X		Membre du sous-comité des insatisfactions et responsable du futur CDR de la MDA de L'Assomption
10	Yvon	Papin	X		Représentant du CDU auprès des organismes communautaires des MRC Les Moulins et L'Assomption et délégué au comité AAPA (CISSS)
11	Diane	Raymond	X		Secrétaire, membre de l'exécutif et responsable du sous-comité des insatisfactions

4. Coordonnées

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	Tél.	Courriel	Adresse postale
Président et trésorier intérimaire	Yves	Lapensée	450-654-7229 #61010	usagers@hotmail.ca	135, boul. Claude-David #1403 Repentigny J6A 1N6
Directeur du CISSS, responsable des dossiers des comités des usagers	Sophie	Ouellet	450-759-8070 #4237	sophie.ouellet.dir.cisssl@ss.gouv.qc.ca	260 Lavaltrie Sud #223 Joliette J6E 5X7
Personne-ressource	Louise	Burgoyne	450-654-7229 #61010	usagers@hotmail.ca	135, boul. Claude-David #1403 Repentigny J6A 1N6

5. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Comité exécutif

- Suivi des dossiers inscrits au plan d'action élaboré en fonction de notre mandat;
- Recrutement d'une nouvelle bénévole;
- Refonte complète de notre site internet afin d'actualiser le contenu pour bien renseigner les usagers sur leurs droits et obligations.

Comité exécutif (communications)

- Publication de bandeaux d'information sur les droits des usagers dans les journaux La Revue de Terrebonne (MRC Les Moulins) et Hebdo Rive-Nord (MRC de L'Assomption);
- Campagne publicitaire hebdomadaire de janvier à mars 2023 afin de répondre aux situations rapportées par les usagers lors d'appels téléphoniques;
- Publicité sur nos services dans les cahiers pour aînés et le cahier pour les nouveaux résidents dans les journaux locaux;
- Distribution de notre carton sur les droits des usagers pendant la semaine des droits des usagers dans les MRC Les Moulins et L'Assomption;
- Acquisition et distribution d'objets promotionnels afin de répondre à notre mandat;
- Création et distribution de calendriers 2023 personnalisés à chaque centre d'hébergement afin de faire connaître les droits des résidents;
- Suivi du plan de communication 2022-2023;
- Conférence du 29 novembre 2022 animée par Lyne Marcotte, directrice adjointe aux affaires médicales à la direction des services professionnels du CISSS de Lanaudière sur l'aide médicale à mourir : historique et organisation dans Lanaudière;
- Présentation de notre comité à la société Alzheimer;
- Publication d'un article sur le rôle du Comité des usagers dans le journal L'Aidant du RANCA.

Comité exécutif (finances)

- Le trésorier tient une comptabilité et conserve les pièces justificatives nécessaires à la production des états financiers périodiques;
- Le comité s'est donné des règles et des balises pour utiliser adéquatement le budget.

Comité des usagers

- Suivi avec la direction du document proposé par le CDU « Maintenir les adultes en perte d'autonomie à leur domicile le plus longtemps possible en bonifiant les soins à domicile et en diversifiant les services »;
- Élaboration d'un document intitulé « Réflexions concertées pour mieux planifier les soins à domicile à moyen et long terme »;
- Rencontres mensuelles du comité régional Maintenir les adultes en perte d'autonomie à leur domicile le plus longtemps possible;
- Réponse à l'appel de contribution du Commissaire à la santé et au bien-être sur le mandat relatif aux soins et services à domicile;
- Rencontres avec la direction du CISSS sur l'implantation de la gratuité des télécommunications à l'hôpital Pierre-Le Gardeur et dans nos trois CHSLD;
- Élaboration d'un plan d'action pour obtenir le financement du wifi à l'hôpital Pierre-Le Gardeur et dans nos trois CHSLD;
- Obtention du financement du réseau Wifi à l'hôpital Pierre-Le Gardeur accordé par l'Association des bénévoles;
- Mise en fonction des antennes pour la télévision aux CHSLD de L'Assomption et de Repentigny;
- Rencontres périodiques avec la direction du programme SAPA – volet hébergement;
- Participation consultative au développement du projet des nouvelles maisons des aînés et maisons alternatives dans Lanaudière Sud;
- Participation aux rencontres avec le directeur délégué du projet Maisons des aînés-Maisons alternatives sur l'échéancier des travaux, livraison des MDA/MA ainsi que les travaux de rénovation à Claude-David;
- Participation au comité de travail sur le sondage expérience usager d'Agrément Canada;
- Collaboration avec le CISSS de Lanaudière concernant le sondage de satisfaction des usagers dans le « Guide d'accueil des usagers hospitalisés et leur proches »;
- Consultations sur des politiques du CISSS de Lanaudière;
- Participation d'un membre du CDU au CUCI;
- Obtention des comptes rendus des rencontres du C.A. du CISSS de Lanaudière;
- Membre de la Corporation de développement communautaire de la MRC de L'Assomption et du Centre d'action bénévole Les Moulins et de la MRC de L'Assomption;
- Intégration d'une nouvelle bénévole;
- Deux formations offertes par le RPCU à la nouvelle bénévole;
- Participation à la conférence « Démystifions l'aide médicale à mourir » organisée par le Centre d'action bénévole Émilie-Gamelin;
- Rencontres préparatoires avec la TRCAL pour étudier la possibilité de faire un suivi au colloque de 2021 sur les SAD;
- Demande de la mise à jour des répondants du CISSS de Lanaudière;
- Proposition au CISSS d'un modèle de lettre aux patients lorsque le médecin prend sa retraite;
- Lettre d'appui à l'Association des devenus sourds et des malentendants du Québec (ADSMQ) afin d'augmenter l'accessibilité aux soins pour cette clientèle.

Sous-comité de l'hôpital

- Rencontres avec la direction des services hospitaliers;
- Participation à une rencontre du comité sur l'agrandissement de l'HPLG (volet stationnement aménagement paysager et volet médical);

Sous-comité informations, insatisfactions et accompagnements aux plaintes

- Retour d'appel à 298 usagers pour nous faire part d'une demande d'information, d'une insatisfaction ou d'un accompagnement pour porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services et compilation des appels dans un registre informatique sécurisé;
- Mise à jour du guide sur les ressources incluant les nouvelles informations sur le Guichet d'accès première ligne dans le but de bien répondre aux usagers;
- Notre sous-comité des insatisfactions est formé de huit membres. Ils répondent selon leur expertise aux différentes requêtes des usagers et assurent un soutien continu lors de situations plus problématiques;
- Dès le déploiement du Guichet d'accès première ligne (GAP), le sous-comité a informé les usagers sans médecin de famille du numéro 811 option 3;
- Suivi de l'implantation d'une clinique régionale de la douleur chronique à l'HPLG;
- Participation à la Table SAD Les Moulins et L'Assomption afin d'assister à une présentation sur les mécanismes d'accès aux services SAD du CISSS de Lanaudière et de rencontrer des gestionnaires pour répondre à nos questions;
- Rencontre avec la direction de l'Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS) sur le programme « Chez-soi avant tout »;
- Nomination d'une responsable pour la formation d'un CDR à la MDA de L'Assomption.

Sous-comité ad hoc en santé mentale

- Mise à jour des documents dans la pochette d'accueil remise à l'utilisateur admis à l'unité de psychiatrie à l'hôpital Pierre-Le Gardeur;
- Participation aux rencontres de la Table P38 du CISSS de Lanaudière.

6. Plan d'action

Le comité a un plan d'action : oui non

7. Bilan des activités du Comité des usagers du Sud de Lanaudière

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Refonte complète de notre site internet afin de bien informer les usagers sur leurs droits et obligations;
- Accueil et intégration d'une nouvelle bénévole;
- Objets promotionnels :
 - ✓ Dépliants, cartons publicitaires sur les droits, stylos, sacs d'épicerie, blocs-notes;
 - ✓ Création et distribution de calendriers 2023 personnalisés à chaque centre d'hébergement afin de faire connaître les droits des résidents;
- Publication de bandeaux d'information générale dans les journaux La Revue de Terrebonne (MRC Les Moulins) et l'Hebdo Rive-Nord (MRC de L'Assomption);
- Campagne publicitaire hebdomadaire (de janvier à mars 2023) afin de répondre aux situations rapportées par les usagers lors d'appels téléphoniques;
- Publicité sur nos services dans les cahiers pour aînés et le cahier pour les nouveaux résidents dans les journaux locaux;

- Distribution de 110,000 cartons publicitaires sur les droits des usagers pendant la semaine des droits des usagers dans les MRC Les Moulins et L'Assomption;
- Présentation de notre CDU à la société Alzheimer;
- Publication d'un article sur le rôle du CDU dans le journal L'Aidant du RANCA.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Suivi avec la direction du document proposé par le CDU « Maintenir les adultes en perte d'autonomie à leur domicile le plus longtemps possible en bonifiant les soins à domicile et en diversifiant les services »;
- Élaboration d'un document intitulé « Réflexions concertées pour mieux planifier les SAD à moyen et long terme »;
- Rencontres mensuelles du comité régional Maintenir les adultes en perte d'autonomie à leur domicile le plus longtemps possible;
- Suivi de l'implantation d'une clinique régionale de la douleur chronique à l'HPLG;
- Réponse à l'appel de contribution du commissaire à la santé et au bien-être relatif au mandat sur les soins et services à domicile;
- Rencontres avec la direction du CISSS sur l'implantation de la gratuité des télécommunications à l'hôpital Pierre-Le Gardeur et dans nos trois CHSLD;
- Élaboration d'un plan d'action pour obtenir le financement du wifi à l'HPLG et dans nos trois CHSLD;
- Obtention du financement du réseau Wifi à l'HPLG accordé par l'Association des bénévoles;
- Mise en fonction des antennes pour la télévision aux CHSLD de L'Assomption et de Repentigny;
- Participation aux rencontres avec le directeur délégué au projet Maisons des aînés-Maisons alternatives sur l'échéancier des travaux, livraison des MDA/MA ainsi que les travaux de rénovation à Claude-David;
- Participation consultative au développement du projet des nouvelles MDA/MA dans Lanaudière Sud;
- Participation au Comité sur l'environnement;
- Rencontres périodiques avec la direction du programme SAPA – volet hébergement;
- Rencontres périodiques avec la direction des services hospitaliers;
- Participation aux rencontres de la Table P38 du CISSS de Lanaudière;
- Mise à jour des documents dans la pochette d'accueil remise à l'utilisateur admis à l'unité de psychiatrie à l'HPLG;
- Participation au comité de travail sur le sondage expérience usager d'Agrément Canada;
- Consultations sur des politiques du CISSS de Lanaudière.

Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- Participation au comité de travail sur le sondage expérience usager d'Agrément Canada;
- Collaboration avec le CISSS de Lanaudière concernant le sondage de satisfaction des usagers dans le « Guide des usagers hospitalisés et leurs proches ».

Défendre les droits et intérêts collectifs et individuels des usagers

- Le CDU est membre du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) et du Conseil pour la protection des malades (CPM);
- Participation d'un membre du CDU au CUCI;
- Participation de deux membres du CDU aux tables de mission du RPCU;
- Rencontre avec la direction de l'APTS sur le programme du « Chez-soi avant tout ».

Accompagner et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte

- Mise à jour du guide sur les ressources existantes pour bien répondre aux usagers;
- Dès le déploiement du Guichet d'accès première ligne (GAP), le sous-comité a informé les usagers sans médecin de famille du numéro 811 option 3;
- Participation à la Table SAD Les Moulins et L'Assomption afin d'assister à une présentation sur les mécanismes d'accès aux services SAD du CISSS de Lanaudière et de rencontrer des gestionnaires pour répondre à nos questions;
- Le sous-comité des informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes a traité 298 demandes en 2022-2023 comparativement à 286 demandes en 2021-2022 soit une augmentation de 4,2%;
- Les messages laissés sur notre boîte vocale ou par courriel sont relevés quotidiennement afin d'assurer le suivi de la demande dans un délai de 48 heures;
- Sur les 298 demandes enregistrées, 190 étaient des demandes d'information, 66 des insatisfactions, 36 pour l'accompagnement au droit de porter plainte et 6 appels retournés sans réponse de la part de l'utilisateur;
- Concernant les 36 demandes relatives au fait de porter plaintes, les usagers ont été référés au commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière.

Sur les 298 demandes, 337 droits étaient en cause puisque certaines demandes concernaient plus d'un droit.

Nombre de droits visés	Droit visé	Pourcentage
198	1. Droit à l'information	58,75%
79	2. Droit de recevoir des services adéquats	23,44%
3	3. Droit de choisir son professionnel ou l'établissement	0,9%
2	4. Droit de recevoir les soins que requiert son état	0,6%
1	5. Droit de consentir aux soins ou de les refuser	0,3%
5	6. Droit de participer aux décisions	1,48%
5	7. Droit d'être accompagné, assisté et représenté	1,48%
7	8. Droit à l'hébergement	2,07%
0	9. Droit de recevoir des services en langue anglaise	0%
0	10. Droit d'accès à son dossier d'utilisateur	0%
1	11. Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur	0,3%
36	12. Droit de porter plainte	10,68%
Total: 337		Total: 100%

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

- Allouer un budget annuel équitable pour le fonctionnement de chacun des trois comités de résidents;
- Participation à la Table d'hébergement Nord/Sud;
- Rencontres de la Table d'hébergement du Sud de Lanaudière pour mettre en commun les différentes problématiques rencontrées dans les trois centres d'hébergement du Sud de Lanaudière;
- Création et distribution de calendriers 2023 personnalisés à chaque centre d'hébergement afin de faire connaître les droits des résidents et le rôle et les fonctions du CDR;
- Participation consultative au développement du projet des nouvelles maisons des aînés dans Lanaudière Sud;
- Nomination d'une responsable pour la formation d'un CDR à la MDA de L'Assomption.

8. Tenue des rencontres

- Le Comité des usagers a tenu une assemblée générale annuelle et huit rencontres via l'application Zoom et une rencontre en personne;
- Le comité exécutif a tenu 11 rencontres dans l'année;
- Le sous-comité de l'hôpital : 1 rencontre;
- Le sous-comité informations, insatisfactions et plaintes : 5 rencontres;
- La Table d'hébergement du Sud : 2 rencontres.

9. Autres rencontres

- Les rencontres participatives aux comités du CISSS de Lanaudière :
 - ✓ Participation aux rencontres du comité sur l'agrandissement de l'HPLG (volet stationnement et aménagement paysager et volet médical) : 1 rencontre;
 - ✓ Participation aux rencontres avec la direction sur la gratuité des télécommunications à l'HPLG et dans nos trois CHSLD : 4 rencontres
 - ✓ Participation aux rencontres avec la direction sur le document « Maintenir les adultes en perte d'autonomie à leur domicile » : 7 rencontres
 - ✓ Comité sur l'environnement : 2 rencontres
 - ✓ Comité de travail sur le sondage expérience usagers d'Agrément Canada : 4 rencontres
 - ✓ Participation aux rencontres de la Table P38 du CISSS de Lanaudière : 1 rencontre
 - ✓ Rencontres périodiques avec la direction du programme SAPA – volet hébergement : 6 rencontres
 - ✓ Table d'hébergement Nord/Sud : 6 rencontres
 - ✓ Comité de coordination des soins palliatifs et de fin de vie : 2 rencontres
 - ✓ Comité sur la Clinique régionale de la douleur chronique : 2 rencontres
 - ✓ Dossier Maisons des aînés et maisons alternatives : 3 rencontres
 - ✓ Rencontre d'information sur l'évolution des travaux MDA/MA : 2 rencontres
 - ✓ Comité de gestion des risques : 1 rencontre
- CUCI : Participation de 1 membre aux activités et réunions;
- Participation aux rencontres d'organismes communautaires de la région.

10. Enjeux prioritaires

Enjeux prioritaires antérieurs reconduits en 2022-2023	Commentaires
Gratuité des télécommunications dans les 3 CHSLD publics (incluant le réseau wifi)	Reconduit
Maintenir les adultes en perte d'autonomie à leur domicile	Reconduit
Programme intégré d'amélioration continue de la qualité des services	Reconduit

Enjeux prioritaires 2023-2024	Commentaires
Collaboration à la mise en place des CDR dans les MDA/MA	
Suivi relatif de l'application de la Loi 15 au CISSS de Lanaudière	
Accès rapide et coordonné aux SAD lors du retour à domicile d'un usager	

11. Projets prévus pour l'année 2023-2024

Le Comité des usagers entend poursuivre les actions suivantes :

- Rétablir les rencontres annuelles avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CAPQS);
- Développer des moyens et des actions pour rejoindre les usagers dans le but de bien les informer sur leurs droits;
- Poursuivre la publicité sur les droits des usagers et les services offerts par le CDU;
- Maintenir son service d'assistance, de soutien et d'aide aux usagers;
- Participer aux rencontres relatives à la création des CDR dans les trois MDA/MA de la région;
- Poursuivre notre participation sur les différents comités du CISSS de Lanaudière;
- Poursuivre notre participation aux consultations sur les nouvelles politiques, procédures et règlements concernant les usagers ou lors de la révision de celles-ci;
- Recruter de nouveaux bénévoles;
- Voir au suivi relatif à l'application de la Loi 15 au CISSS de Lanaudière;
- Organiser de conférences sur différents thèmes en fonction des besoins des usagers;
- Développer notre réseau de contacts auprès des organismes communautaires;
- Participer à l'AGA du CPM juin 2023;
- Participer au congrès du RPCU octobre 2023;
- Maintenir une bonne collaboration et un esprit d'équipe entre tous les membres du comité et la personne ressource afin d'offrir des services de qualité aux usagers.

12. Rapport financier

*Comité des usagers du Sud de Lanaudière
incluant le budget des comités de résidents*

États financiers 2022-2023

	2022 - 2023
Revenu :	83 000 \$
Surplus 2021-2022 reporté :	45 215 \$
Revenu total :	128 215 \$
Dépenses :	
Soutien professionnel	7 725 \$
Fournitures de bureau	398 \$
Publication de documents	18 902 \$
Matériel de promotion	20 310 \$
Frais de recrutement	0 \$
Formations	0 \$
Colloques, congrès et conférences	1 482 \$
Frais de déplacement	3 686 \$
Frais postaux	0 \$
Allocation personne-ressource	25 088 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers	1 205 \$
Frais de réunion	392 \$
Dépenses diverses	816 \$
TOTAL :	80 004 \$
SURPLUS / (DÉFICIT) :	48 211 \$

Rapport annuel d'activités des comités de résidents



**Comité de résidents du
centre multiservices de santé et
de services sociaux Claude-David
135, boul. Claude-David
Repentigny (Québec) J6A 1N6
Tél. : (450) 654-7229 poste 60040**

Le mandat du comité de résidents est d'être le gardien des droits des usagers hébergés. Il doit veiller à ce que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole importants des résidents auprès des instances de l'établissement. Le respect des droits des usagers hébergés, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions.

La sécurité et le bien-être des résidents demeurent nos priorités.

Pour une troisième année consécutive, la pandémie de Covid-19 s'est poursuivie ce qui a eu un impact majeur sur nos résidents, le personnel et les bénévoles. De plus, aucune réunion du Comité de résidents n'a pu être tenue. Nous n'avons pas été en mesure, non plus, de tenir notre assemblée générale.

Je tiens à remercier tout le personnel qui travaille sans compter pour le bien-être de nos résidents. Un merci particulier à Julie Quintin, responsable des loisirs et des bénévoles, qui fait en sorte que nos résidents puissent avoir des activités qu'ils apprécient énormément.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Un feuillet explicatif est remis à chaque nouveau résident lors de son admission en hébergement. Celui-ci résume qui nous sommes, notre mandat et les droits des résidents.

2a. Promouvoir la qualité des conditions de vie des résidents

- La présidente du comité siège sur le Comité Milieu de Vie institué par la direction. Encore cette année, quelques réunions ont été annulées en raison de la pandémie. Nous avons tout de même été en mesure de tenir six (6) réunions.
- Les activités sociales, sont beaucoup appréciées par les résidents. Les mesures sanitaires sont rigoureusement appliquées et l'ensemble du personnel et des bénévoles répondent rapidement aux besoins des résidents.
- La présidente siège sur le Comité des usagers du Sud de Lanaudière afin de promouvoir la qualité des conditions de vie des résidents de Claude-David.

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

- Des boîtes à messages sont installées sur chaque étage en hébergement afin de recueillir les commentaires ou les préoccupations des résidents ou de leurs proches.
- Dans les conditions actuelles, il ne nous a pas été possible d'effectuer de sondage.

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

- La présidente devait rencontrer la gestionnaire responsable du Centre (Mme Bélinda Dumont) une fois par mois afin de lui faire part de ce qui préoccupe ou dérange les résidents. Malheureusement, seulement quatre (4) rencontres ont eu lieu en raison de l'absence de Mme Dumont aux dates qui nous avons ensemble convenues.

Résultats des objectifs 2022-2023

- Les objectifs de l'année 2022-2023 ont dans l'ensemble été atteints bien que nous ayons vécu encore une année difficile en raison de la pandémie.
- Le port du masque, la distanciation, la désinfection et le lavage des mains ainsi que l'obligation de porter des vêtements adaptés n'ont tout de même pas découragé les bénévoles à poursuivre leur « travail ».

Objectifs pour 2022-2023

- En lien avec sa mission, le Comité continuera à prioriser la sécurité des résidents, à faire le lien avec la direction et à maintenir son appui auprès du Comité des loisirs;
- Poursuivre notre participation au Comité Milieu de Vie;
- La reprise des réunions du Comité de résidents est prévue pour le 11 mai prochain. De nouveaux membres devraient se joindre à notre équipe.

Linda Lussier

Présidente





**Comité de résidents du
Centre d'hébergement de Repentigny
250, boul. Brien
Repentigny (Québec) J6A 7E9
Tél. : (450) 585-4884**

Comparativement à l'année précédente qui fut marquée par la pandémie, l'année 2022-23 fut plus active pour le CDR. Quelques situations d'éclosions se sont vécues ponctuellement sur certains étages, mais l'équipe a été en mesure d'être plus présente au centre en termes de suivis, rencontres et participations au vécu des résidents. Cependant, elle fut confrontée à certaines réalités à la suite de la pandémie ayant un impact sur la réponse à ses mandats, tel : un alourdissement de la clientèle, la mouvance des équipes de gestion et du personnel, la perte de contact avec les familles, la diminution de l'équipe de bénévoles et le départ et le décès de certains membres de son équipe. Bien qu'il fût nécessaire de consacrer des énergies pour faire face à ces réalités, le CDR est tout de même parvenu à répondre de façon satisfaisante à ses mandats.

1) INFORMER LES RÉSIDENTS ET FAMILLES

Le CDR s'est assuré que les familles, à l'arrivée des nouveaux résidents, recevaient toujours dans leur pochette d'accueil, l'information sur le comité et ses mandats. Cependant, peu de famille ont fait appel au comité.

Deux éléments ont pu influencer cette nouvelle tendance. Il y a plus de chefs d'unité en présence pouvant répondre aux familles, et d'autre part, beaucoup de résidents n'ont pas ou peu de visiteurs venant les voir. En contrepartie, le comité continue de démontrer sa présence par la distribution de cartes d'anniversaire, ainsi que la distribution de cartes de Noël et de calendriers rappelant les droits des usagers. Une démarche particulière pour dépasser ces limites est envisagée.

2) AU NIVEAU DE LA DÉFENSE DES DROITS

Comme à chaque année, plusieurs dossiers furent soulignés à l'équipe de gestion afin d'apporter certains correctifs. Les principaux dossiers touchaient :

- le manque de personnel pour répondre aux besoins.
- des questionnements sur les soins buccaux, des pieds et le contrôle des cas lourds.
- les repas souvent froids servis dans les chambres.
- le personnel manquant d'attention auprès des résidents en parlant créole entre eux ou en ne s'identifiant pas.
- le manque des tabliers lors des repas.
- le lavage des vêtements inadéquat.
- le manque ponctuel de communication auprès des familles et/ou des résidents.
- mesures d'hygiène à qualifier.
- des réparations qui tardent, tel que les portes de lingerie.
- mauvaise identification des chaises roulantes des résidents nuisant à leur orientation et l'identification des résidents.

L'équipe de gestion est disponible et proactive à la suite des plaintes formulées. Plusieurs correctifs furent apportés suite aux demandes mais plusieurs situations demandent un bon suivi.

3) AU NIVEAU DE L'AMÉLIORATION DES SERVICES

Malgré les attentes particulières, en entente avec la Direction, plusieurs dossiers sont à finaliser. Ainsi à l'ouverture de la 2e unité prothétique pour les cas lourds et la nomination d'un nouveau/elle technicien/ne en loisirs tarde. Heureusement les personnes intérimaires font du bon travail et les loisirs sont appréciés des résidents.

Le remplacement d'une nouvelle chef d'unité vient à peine de se réaliser et le recrutement de bénévoles est peu facile mais se poursuit. L'ensemble des éléments mis en place a tout de même permis de maintenir une amélioration des services notables.

Le CDR poursuit son implication auprès des instances en place, soit l'équipe de gestion du centre, le Comité des usagers du Sud de Lanaudière et la Table d'hébergement Nord-Sud, en plus du RPCU et du CPM afin de poursuivre son travail pour la qualification du milieu.

Il est également partenaire pour des dossiers tels : l'évaluation de l'Agrément et le Comité Milieu de vie, sans oublier 2 formations vécues en cours d'année sur l'Alzheimer et le rôle des comités.

Le CDR demeure cependant très conscient des limites actuelles et des objectifs à travailler pour 2023-2024 en lien avec :

- la consolidation de l'équipe.
- se faire connaître davantage auprès des résidents/familles.
- apporter plus de support auprès des « personnes seules » tout en tenant compte de l'alourdissement de la clientèle.

André Beaulieu

Président





**Comité de résidents du
Centre d'hébergement et de réadaptation
en déficience physique de L'Assomption
410 boul. de l'Ange-Gardien
L'Assomption (Québec) J5W 1S7
Tél. : 450-581-2101 poste 68143**

L'année 2022-2023 en a été une de reconstruction. Les membres étaient peu nombreux, la pandémie des années précédentes ayant fait ses ravages. De plus, la présidente a laissé un grand vide en remettant sa démission. Nous la remercions de tout cœur pour ce qu'elle a fait pour les résidents du centre et pour nous, les membres du comité. Cela dit, nous sommes tout de même très satisfaits de notre année et nous espérons que la suivante sera encore mieux.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Comme par le passé, les droits des usagers ont été affichés sur les étages et dans les ascenseurs;
- Nous avons aussi vérifié le contenu de la pochette d'accueil remise aux nouveaux résidents. La réceptionniste s'assure que les dépliants du comité y sont inclus et en fait la demande lorsqu'il en manque;
- Grâce au comité des usagers, nous avons distribué aux résidents des calendriers annuels donnant des informations sur les droits des usagers;
- Nous avons organisé un café-rencontre avec les résidents et leurs familles. Comme nous recommençons lentement à mettre en place des activités, la publicité s'est faite par des pancartes sur les babillards et dans les ascenseurs. Les participants ont été peu nombreux mais satisfaits. Le but était de présenter les membres du comité et d'expliquer le rôle de celui-ci.
- La distribution de cartes lors de l'anniversaire de nos résidents est toujours un bon moment pour discuter et se faire connaître;
- Un cadre représentant les membres du comité a été mis à jour.

2a. Promouvoir la qualité des conditions de vie des résidents

- Cette année, nous avons organisé six réunions plutôt que sept, une ayant été annulée à cause d'une écloison. Ces réunions se sont tenues au centre plutôt qu'à distance et nous en sommes fiers;
- Nous avons eu très peu de messages sur la boîte vocale ce que nous tenterons d'améliorer dans la prochaine année. Les messages étaient des plaintes concernant certaines situations qui ont été discutées avec notre gestionnaire;
- Des suivis réguliers ont été fait durant les réunions et par courriel avec la gestionnaire qui est présente à nos réunions pour répondre à nos questions et nous informer sur ce qui se passe dans le centre. En général, des solutions sont trouvées pour répondre à nos demandes;
- Lors d'une réunion du comité, nous avons rencontré le responsable de la cafétéria afin de participer à l'élaboration du menu d'été et surtout de transmettre des remarques sur le menu actuel. Nous avons perçu une belle ouverture ce qui nous incitera à poursuivre ces rencontres.

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

- Une des façons de tester le degré de satisfaction des résidents concernant les services est d'avoir une bonne communication avec ceux-ci. L'année que nous venons de passer nous a permis de recruter trois nouveaux membres résidents pour notre comité ainsi qu'un membre famille. Nous croyons que ceux-ci sont en mesure de bien évaluer les services et de nous en faire part de façon constructive. Il est primordial d'avoir les pouls de différents usagers : résidents, parents, administrateurs etc.;
- Café-rencontre : La tenue d'un café-rencontre nous a permis de constater que c'est une belle façon de parler directement aux résidents et à leurs familles afin d'évaluer les services et de s'assurer de les améliorer. Les gens sont ouverts et ne veulent que le bien-être des leurs;
- Deux membres de notre comité se sont portés volontaires pour participer aux réunions du comité Milieu de vie. Celles-ci ont été mises en pause depuis la pandémie mais nous sommes confiants qu'elles reprendront car elles sont importantes pour le bien-être des résidents;
- Nous avons été consultés par le représentant du CISSS afin de donner notre opinion lors de l'Agrément.

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

- C'est ce que nous tentons de faire en maintenant en place notre comité. La grande difficulté est de s'assurer que les résidents ont tous les soins auxquels ils ont droit. Leur bien-être passe par la présence de membres du personnel stables, professionnels et dévoués;
- C'est dans ce sens que vont nos questions, nos interventions mais nous sommes très conscients que nous n'avons aucun pouvoir sur l'organisation des services et que ce n'est pas notre rôle. C'est pour cette raison qu'au moins, nous nous faisons un devoir de transmettre nos informations à la gestionnaire;
- Notre participation au Comité des usagers est aussi une façon de défendre les droits;
- Nous continuons à appuyer le dossier du Wifi qui est pour nous une priorité depuis plusieurs années. Nous croyons que nos résidents et leurs familles ont le droit d'avoir ce service gratuitement dans le centre.

Objectifs pour 2022-2023

- Consolider le comité des résidents
- Se faire connaître dans le centre
- Améliorer notre présence dans le centre
- Organiser des temps de rencontres avec les résidents et leurs familles.
- Faire un suivi sur la sécurité des résidents (cloches/chutes)
- Vérifier l'accessibilité de la cafétéria
- Faire un suivi pour la qualité des menus et de la nourriture
- Participation au comité Milieu de vie
- Wifi
- Suivi des messages sur la boîte vocale

Danielle Lacroix
Présidente intérimaire



NOUS SOMMES
LÀ POUR VOUS!
CONTACTEZ-NOUS



Comité des usagers du Sud de Lanaudière

135, boul. Claude-David, bureau 1403
Repentigny (Québec) J6A 1N6

Tél. : (450) 654-7229 poste 61010

Courriel : usagers@cdulanaudieresud.ca

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière*

Québec 