



À VOS CÔTÉS
POUR FAIRE RESPECTER
VOS DROITS



**RAPPORT ANNUEL
D'ACTIVITÉS
2023-2024**



**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 361010
Courriel : usagers@cdulanaudieresud.ca

Le rapport annuel d'activités 2023-2024

Rédaction

André Beaulieu
Louise Burgoyne
Louise Henrichon
Danielle Lacroix
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 de la présidente

Un phare dans cette tempête d'incertitude...

Je pourrais résumer par deux mots cette première année à la présidence du comité : particulière et époustouflante ! Ainsi, l'année 2023-2024 a d'abord été marquée par un climat d'incertitude créé par le fameux projet de loi 15 du ministre de la Santé, Christian Dubé.

Rappelons d'abord que l'avenir de plus de 250 comités d'usagers était grandement menacé par cette réforme de la santé ! Nul besoin de mentionner que l'idée d'effacer l'existence des comités et d'imposer le silence aux usagers a suscité beaucoup de mécontentement et soulevé de nombreuses protestations ! Fort heureusement, à la suite des pressions exercées par le CPM (Conseil pour la protection des malades), le RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers) et l'APS, (Alliance des patients pour la santé), des amendements ont pu être apportés au projet de loi 15. Certes, nous ignorons encore comment la création de Santé Québec et du Comité national des usagers influenceront notre réalité, mais gardons encore espoir que nous demeurerons toujours la voix de nos usagers.

Plusieurs dossiers ont été traités cette année. Il y a lieu de s'interroger sur la tâche titanesque que tous les comités d'usagers devront réaliser pour poursuivre leur mission. Effectivement, les appels reçus sur notre boîte vocale témoignent de la complexité des situations et du désespoir qu'ils suscitent parmi nos usagers. Cela semble être le malheureux reflet du chaos et de la totale désorganisation du réseau de la santé !

Malgré tout cela, nous sommes particulièrement fiers de tout le boulot que notre comité a accompli au cours des douze derniers mois.

L'accessibilité au réseau WiFi

Ainsi, en mai, les membres décident unanimement d'engager la boîte de communication *l'Orange bleue* pour tenter de faire avancer le dossier pour l'accessibilité au réseau WiFi qui représente l'un de nos enjeux prioritaires depuis 2019. Devant le silence du premier ministre Legault et du ministre Dubé et les délais interminables pour obtenir des réponses, *l'Orange bleue* nous aura permis de sensibiliser la population à l'accessibilité du WiFi dans le réseau de la santé.

Toujours dérangeant que les médias en parlent ! C'est d'ailleurs pour cette raison qu'une rencontre virtuelle avec l'attachée politique du ministre de la Santé s'est tenue le 9 août. On y

apprenait que chaque CISSS et CIUSSS ont le pouvoir décisionnel de prioriser ou non le WiFi. Dommage, puisqu'une politique ministérielle éliminerait les iniquités régionales !

Nous sommes fiers toutefois que grâce aux pressions exercées, nous avons obtenu l'accessibilité gratuite au WiFi à l'hôpital Pierre-Le Gardeur grâce à la contribution financière de l'Association des bénévoles. Les CHSLD sont toujours en attente d'une date pour avoir accès gratuitement au WIFI.

Fin de la gratuité du stationnement pour les clientèles vulnérables (oncologie, hémodialyse et néonatalité)

Pour donner suite au mécontentement d'usagers pénalisés par la directive ministérielle 2020-019, nous mandats Me Paul G. Brunet du CPM pour sensibiliser les autorités concernées afin de corriger cette injustice. Me Brunet achemine une lettre à la direction, formule une plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et dépose une plainte au Protecteur du citoyen. Toutes nos démarches nous démontrent également les ratés et les iniquités dans l'application du Programme Transport-Hébergement pour les personnes hémodialysées. Un article est publié dans le journal Le Devoir et une entrevue est accordée à Mario Dumont. Étrangement, cette directive ministérielle est appliquée différemment dans le réseau mais notre comité semble être le seul à dénoncer cette injustice ! Malgré une lettre de Me Paul Brunet et de notre comité, nous sommes toujours en attente d'une réponse du CISSS.

Conférence de Diane Lamarre : le rôle du pharmacien

C'est avec un immense plaisir que le 29 septembre au Centre à Nous, une soixantaine de personnes assistaient à la conférence de Diane Lamarre, ex-députée et chroniqueuse dans différents médias. Elle nous a expliqué le rôle élargi des pharmaciens depuis la pandémie.

Les Maisons des Aînés et Maison Alternative

On pourrait qualifier les différents délais de véritable saga, mais finalement les aînés ont pu aménager dans les MDA en janvier 2024. Trois membres ont accepté de participer à la création des comités de résidents. Il faut reconnaître que cette tâche est ardue puisque peu de personnes souhaitent s'impliquer et relever le défi de défendre les droits des résidents hébergés.

Diane Raymond, marraine du Comité des insatisfactions

En décembre nous apprenions la fin de l'implication de Diane Raymond qui assumait un rôle important dans la gestion des appels sur notre boîte vocale. Sa présence et son sens inné de l'organisation auront permis la création du Guide des ressources, un outil essentiel pour répondre et orienter nos usagers confrontés à des difficultés dans le milieu de la santé.

Création d'un poste pour le Comité des insatisfactions

Afin d'assurer la poursuite de notre service d'aide aux usagers et d'alléger les tâches des bénévoles, il a été décidé de procéder à l'embauche d'une personne-ressource pour le comité des insatisfactions. En décembre dernier, une retraitée du réseau de la santé qui ayant œuvré plusieurs années au sein du commissariat aux plaintes, s'est jointe à nous. Nous sommes heureux de

l'arrivée de Gabrielle Jolicoeur; sa vaste expérience dans le domaine lui permet de naviguer aisément dans ce secteur.

Fin du Publisac

La fin de la distribution des journaux locaux dans le Publisac a eu un impact majeur sur notre visibilité auprès de la population sud-lanaudoise. En décembre dernier, notre dernier encart cartonné sur les droits des usagers a été distribué. Nous avons expérimenté une publicité dans la circulaire RADDAR, mais les résultats sont décevants jusqu'à maintenant sans parler des coûts fastidieux pour ce nouveau médium.

Départ à la retraite

L'automne dernier, notre adjointe administrative et coordonnatrice, Louise Burgoyne nous annonçait qu'elle prenait sa retraite le 30 juin 2024. Après avoir œuvré pendant 15 ans, c'est avec beaucoup de tristesse que son départ fut accepté. Son dynamisme, son implication, sa mémoire exceptionnelle, ses nombreux talents ont marqué l'histoire de notre comité et en ont assuré le foisonnement. Son passage parmi nous demeurera à jamais dans nos mémoires. Merci pour tout chère Louise et bonne retraite!

Lac-à-l'épaule

Cette année, lors de nos deux lacs-à-l'épaule, nous avons eu l'occasion de réaliser le privilège que nous avons de pouvoir compter sur des personnes exceptionnelles dévouées et allumées. C'est ce qui nous permet de garder espoir et de poursuivre notre MISSION ! Merci à vous tous, chers bénévoles pour votre implication au sein du Comité des usagers du Sud de Lanaudière.



Louise Henrichon

Présidente

3. Composition et portrait des membres au 31 mars 2024

| # | IDENTITÉ | | TYPE DE MEMBRE | | RÔLE |
|----|----------|-----------|----------------|--------|---|
| | Prénom | Nom | Usager | Autres | |
| 1 | Joane | Aubut | X | | Trésorière, membre de l'exécutif, membre du sous-comité de la Table d'hébergement Sud, déléguée au CUCI, déléguée au comité sur la clinique de la douleur chronique du CISSS de Lanaudière et responsable de la formation d'un CDR à la MDA/MA de Repentigny |
| 2 | André | Beaulieu | | CDR | Président du CDR du CHSLD de Repentigny, délégué à la Table d'hébergement Nord/Sud du CISSS de Lanaudière et responsable du sous-comité de la Table d'hébergement Sud |
| 3 | Pierre | Hamel | X | | Membre référent pour l'unité de psychiatrie à l'hôpital Pierre-Le Gardeur, délégué au comité de gestion des risques du CISSS de Lanaudière et délégué au CUCI |
| 4 | Louise | Henrichon | X | | Présidente, conseillère aux communications, membre de l'exécutif, responsable du sous-comité hôpital, membre du sous-comité des insatisfactions et déléguée au comité de coordination des soins palliatifs et de fin de vie et du comité sur l'environnement du CISSS de Lanaudière |
| 6 | Danielle | Lacroix | | CDR | Vice-présidente, membre de l'exécutif, présidente intérimaire du CDR du CHSLD de L'Assomption, membre de la Table d'hébergement Nord/Sud, membre du sous-comité de la Table d'hébergement Sud et membre du comité régional DSAD/CDU |
| 7 | Yves | Lapensée | X | | Membre du sous-comité Loi 15, délégué au CUCI, membre de la Table d'hébergement Nord/Sud et membre du comité régional DSAD/CDU |
| 8 | Linda | Lussier | | CDR | Membre du sous-comité de la Table d'hébergement Sud et responsable de la formation d'un CDR à la MDA de Mascouche |
| 9 | Nathalie | Malo | X | | Membre de la Table d'hébergement Nord/Sud, membre du sous-comité de la Table d'hébergement Sud et responsable de la formation d'un CDR à la MDA de L'Assomption |
| 10 | Yvon | Papin | X | | Représentant du CDU auprès des organismes communautaires des MRC Les Moulins et L'Assomption |
| 11 | Diane | Raymond | X | | Secrétaire, membre de l'exécutif, membre du sous-comité des insatisfactions, membre du comité sondage trajectoire hospitalisation du CISSS de Lanaudière |

4. Coordonnées

| FONCTION | IDENTITÉ | | COORDONNÉES | | |
|--|---------------------|-----------------------|-------------------------|--|---|
| | Prénom | Nom | Tél. | Courriel | Adresse postale |
| Présidente | Louise | Henrichon | 450-654-7229 #361010 | usagers@hotmail.ca | 135, boul. Claude-David #1403 Repentigny J6A 1N6 |
| Directrice du CISSS, responsable des dossiers des comités des usagers | Sophie | Ouellet | 450-759-8070 #4237 | sophie.ouellet.dir.ciessleran@ssss.gouv.qc.ca | 260 Lavaltrie Sud #223 Joliette J6E 5X7 |
| Personnes-ressources | Louise Gabrielle | Burgoyne Jolicoeur | 450-654-7229 #361010 | usagers@hotmail.ca | 135, boul. Claude-David #1403 Repentigny J6A 1N6 |

5. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Comité exécutif

- Tenue de l'assemblée générale annuelle le 15 juin 2023;
- Élection des officiers du C.E. le 15 juin 2023;
- Adoption du calendrier des réunions 2023-2024;
- Planification et tenue du lac-à-l'épaule du 7 septembre 2023;
- Planification et tenue d'un deuxième lac-à-l'épaule le 21 mars 2024;
- Suivi des dossiers inscrits au plan d'action élaboré en fonction de notre mandat;
- Refonte et mise à jour régulière de notre site internet afin d'actualiser le contenu pour bien renseigner les usagers sur leurs droits et obligations;
- Élaboration et mise en application de la politique et d'une procédure sur la confidentialité des renseignements personnels (Loi 25);
- Recrutement d'une personne ressource responsable du sous-comité des insatisfactions;
- Recherche et recrutement de bénévoles;
- Demande de mise à jour de la liste des répondants du CISSS de Lanaudière;
- Rencontre avec la direction DQEPE pour l'amélioration des communications avec les CDU;
- Envoi des vœux des Fêtes aux gestionnaires du CISSS de Lanaudière, à nos partenaires, aux membres des CDR.

Comité exécutif (communications)

- Grâce à l'implication de notre responsable aux communications, le CISSS a obtenu le financement du réseau WiFi à l'hôpital Pierre-Le Gardeur par l'Association des bénévoles;
- Campagne médiatique avec la collaboration de la firme de relations publiques l'Orange Bleue pour obtenir le WiFi dans nos trois CHSLD suivie d'une rencontre avec l'attachée politique du ministre de la Santé et services sociaux, la direction du CISSS de Lanaudière et de l'envoi de lettres à nos députés et au PDG du CISSS de Lanaudière;
- Mise à jour du plan de communication 2024-2025 incluant la recherche d'alternatives pour publiciser notre comité et les droits des usagers;
- Démarches auprès de La Presse + et du Journal de Montréal pour diffusion de publicités;
- Démarches auprès de Poste Canada pour la distribution de notre carton sur les droits dans les foyers des MRC Les Moulins et de L'Assomption;

- Publicité sur nos services et les droits des usagers dans les cahiers pour aînés et le cahier pour les nouveaux résidents dans les journaux locaux et la circulaire Raddar;
- Publicité sur les droits des usagers dans les journaux locaux pendant la Semaine des droits des usagers;
- Distribution dans les MRC Les Moulins et de L'Assomption de notre carton sur les droits des usagers et l'annonce de la mise en ligne de notre site internet;
- Création et distribution de calendriers 2024 dans les CHSLD, MDA et R.I. afin de faire connaître les droits des résidents;
- Acquisition et distribution d'objets promotionnels afin de répondre à notre mandat;
- Organisation et participation à la conférence du 27 septembre 2023 animée par Mme Diane Lamarre, pharmacienne sur le thème de « La gestion des médicaments ainsi que le rôle du pharmacien et celui de l'utilisateur pour mieux gérer son état de santé »;
- Participation au Salon des ressources communautaires Les Moulins le 25 avril 2023;
- Participation au Salon des aînés organisé par l'AQDR le 22 septembre 2023.

Comité exécutif (finances)

- Le comité s'est donné des règles et des balises pour utiliser adéquatement le budget incluant un volet sur les prévisions budgétaires;
- Révision des politiques budgétaires du Comité des usagers;
- Chaque dépense est autorisée par résolution adoptée par les membres du Comité des usagers;
- La trésorière tient une comptabilité et conserve les pièces justificatives nécessaires à la production des états financiers périodiques;
- Allocation d'un budget annuel équitable pour le fonctionnement de chacun des comités de résidents.

Comité des usagers

- Mise à jour mensuelle du plan d'action en fonction des démarches entreprises;
- Création d'un outil de prise de décision;
- Suivi avec la direction sur l'élaboration d'un programme favorisant l'accès et la prestation des soins et services à domicile;
- Rencontres périodiques avec la direction du programme SAPA – volet hébergement Nord-Sud;
- Participation à la Table SAD Les Moulins et de L'Assomption;
- Participation au Comité Alternative à l'hospitalisation (projet pilote du CISSS de Lanaudière)
- Contribution financière et participation au colloque de la TRCAL sur les SAD le 27 novembre 2023;
- Participation au colloque sur les soins à domicile d'Espace Muni les 1^{er} et 2 juin 2023;
- Participation à la réunion de l'AQDR pour la présentation des résultats de leur sondage sur les soins à domicile du 19 mai 2023;
- Rencontre avec la direction concernant les télécommunications dans nos CHSLD (installation et gratuité du réseau WiFi);
- Participation aux rencontres avec le directeur délégué du projet Maisons des aînés-Maison alternative sur l'échéancier des travaux, livraison des MDA/MA ainsi que les travaux de rénovation à Claude-David;
- Consultation sur des politiques du CISSS de Lanaudière;
- Participation de deux membres du CDU au CUCI;
- 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;
- Participation à l'assemblée générale annuelle du CPM le 8 juin;

- Participation aux rencontres avec la direction du CISSS de Lanaudière concernant la clinique régionale de la douleur chronique;
- Suivi sur l'évolution du dossier du projet de Loi 15.

Sous-comité informations, insatisfactions et accompagnements aux plaintes

- Notre sous-comité des insatisfactions est formé de quatre membres afin de soutenir la responsable dans ses fonctions;
- Intégration de la nouvelle responsable du sous-comité des insatisfactions;
- Retour d'appel à 257 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 inscription dans un registre informatique sécurisé;
- Production de la compilation mensuelle pour le CDU du nombre et des sujets d'appels reçus;
- Mise à jour du guide sur les ressources existantes pour bien répondre aux usagers;
- Rencontre avec le DSP du CISSS de Lanaudière pour résolution d'insatisfactions reçues;
- Démarches entreprises pour informations sur l'ouverture éventuelle d'une clinique sur la Covid longue;
- Démarches entreprises auprès de Pleins Droits Lanaudière afin de connaître leurs services offerts à la clientèle hospitalisée à l'unité de psychiatrie;
- Démarches entreprises concernant la prestation des soins et services adéquats et appropriés dans les ressources de type familiale (RTF) en santé mentale;
- Démarches entreprises auprès du CISSS de Lanaudière concernant la réduction des tarifs de stationnement au nom des usagers vulnérables (hémodialyse, oncologie et néonatalité);
- Démarches entreprises auprès du CISSS de Lanaudière concernant l'application du Programme Transport-Hébergement pour les usagers hémodialysés;
- Présence d'un commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité de services à notre AGA du 15 juin;
- Réception et consultation du règlement sur la procédure d'examen des plaintes.

Sous-comité ad hoc en santé mentale

- Participation à la rencontre avec la direction en santé mentale le 26 septembre 2023;
- Mise à jour des documents de la pochette d'accueil en santé mentale;
- Rencontre avec la direction en santé mentale le 24 avril 2023 pour finaliser la liste des documents dans la pochette d'accueil.

Les Comités de résidents

- Les insatisfactions et plaintes venant des résidents sont traitées par les comités de résidents;
- Rencontres de la Table d'hébergement du Sud de Lanaudière pour mettre en commun les différentes problématiques rencontrées dans les centres d'hébergement du Sud de Lanaudière;
- Rencontres avec le directeur délégué-dossier MDA/MA concernant le suivi du déménagement des résidents et l'implantation des CDR;
- Nomination de responsables pour la création de comités de résidents dans chaque installation;
- Rencontres avec les gestionnaires pour mettre en place un CDR;
- Rédaction d'un plan d'action pour bien définir les actions et les fonctions des CDR;
- Présence lors de l'inauguration des MDA et MDA/MA.

Sous-comité ad hoc pour le programme d'amélioration continue

- Suivi des résultats du sondage expérience usager d'Agrément Canada;
- Participation au comité sondage trajectoire hospitalisation du CISSS de Lanaudière;
- Participation au sondage du MSSS « accueil et admission » pour les résidents des CHSLD.

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 et mise à jour régulière de notre site internet afin d'actualiser le contenu pour bien renseigner les usagers sur leurs droits et obligations;
- Objets promotionnels :
 - ✓ Cartons publicitaires sur les droits, stylos, magnétiques, cartes d'anniversaire et cartes de sympathie pour les comités de résidents;
 - ✓ Création et distribution de calendriers 2024 dans les CHSLD, les MDA/MA et les R.I. détaillant les droits des résidents;
- Campagne médiatique avec la collaboration de la firme de relations publiques l'Orange Bleue pour obtenir le WiFi dans nos trois CHSLD suivie d'une rencontre avec l'attachée politique du ministre de la Santé et services sociaux, la direction du CISSS de Lanaudière et de l'envoi de lettres à nos députés et au PDG du CISSS de Lanaudière;
- Mise à jour du plan de communication 2024-2025 incluant la recherche d'alternatives pour publiciser notre comité et les droits des usagers;
- Publicité sur nos services et les droits des usagers dans les cahiers pour aînés et le cahier pour les nouveaux résidents dans les journaux locaux et dans la circulaire Raddar;
- Publicité sur les droits des résidents dans les journaux locaux pendant la Semaine des droits des usagers;
- Distribution dans les MRC Les Moulins et de L'Assomption de notre carton sur les droits des usagers et l'annonce de la mise en ligne de notre site internet;
- Organisation et participation à la conférence du 27 septembre 2023 animée par Mme Diane Lamarre, pharmacienne sur le thème de « La gestion des médicaments ainsi que le rôle du pharmacien et celui de l'utilisateur pour mieux gérer son état de santé »;
- Participation au Salon des ressources communautaires Les Moulins le 25 avril 2023;
- Rencontre avec la direction en santé mentale le 24 avril 2023 pour finaliser la liste des documents dans la pochette d'accueil;
- Mise à jour des documents dans la pochette d'accueil remise à l'utilisateur admis à l'unité de psychiatrie à l'HPLG.

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

- Mise à jour mensuelle du plan d'action en fonction des démarches entreprises;

- Suivi avec la direction sur l'élaboration d'un programme favorisant l'accès et la prestation des soins et services à domicile;
- Rencontre avec la direction concernant les télécommunications dans nos CHSLD (installation et gratuité du réseau WiFi);
- Grâce à l'implication de notre responsable aux communications, le CISSS a obtenu le financement du réseau WiFi à l'hôpital Pierre-Le Gardeur par l'Association des bénévoles;
- Rencontres périodiques avec la direction du programme SAPA – volet hébergement Nord-Sud;
- Rencontre avec le DSP du CISSS de Lanaudière pour résolution d'insatisfactions reçues;
- Participation aux rencontres avec le directeur délégué du projet Maisons des aînés-Maison alternative sur l'échéancier des travaux, livraison des MDA/MA ainsi que les travaux de rénovation à Claude-David;
- Participation au comité alternative à l'hospitalisation (projet pilote du CISSS de Lanaudière);
- Participation au colloque de la TRCAL sur les SAD le 27 novembre 2023;
- Participation au colloque sur les soins à domicile d'Espace Muni 1^{er} et 2 juin 2023;
- Participation à la réunion de l'AQDR pour la présentation des résultats de leur sondage sur les soins à domicile le 19 mai 2023;
- Participation à la Table SAD Les Moulins et de L'Assomption;
- Participation aux rencontres avec la direction du CISSS de Lanaudière concernant la clinique régionale de la douleur chronique;
- Participation à la Table SAD Les Moulins et de L'Assomption;
- Participation à la rencontre avec la direction en santé mentale le 26 septembre 2023;
- Consultation sur des politiques 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;
- Participation à l'assemblée générale annuelle du CPM le 8 juin.

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

- Suivi des résultats du sondage expérience usager d'Agrément Canada;
- Participation au comité sondage trajectoire hospitalisation du CISSS de Lanaudière;
- Participation au sondage du MSSS « accueil et admission » pour les résidents des CHSLD.

Défendre les droits et intérêts collectifs et individuels des usagers

- Le CDU est membre du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU), du Conseil pour la protection des malades (CPM) et de l'Alliance des patients pour la santé;
- Participation de trois membres du CDU au CUCI;
- Participation d'un membre du CDU aux tables de mission du RPCU;
- Démarches entreprises pour informations sur l'ouverture éventuelle d'une clinique sur la Covid longue;
- Démarches entreprises auprès de Pleins Droits Lanaudière afin de connaître leurs services offerts à la clientèle hospitalisée à l'unité de psychiatrie;
- Démarches entreprises concernant la prestation des soins et services adéquats et appropriés dans les ressources de type familiale (RTF) en santé mentale;
- Démarches entreprises auprès du CISSS de Lanaudière concernant la réduction des tarifs de stationnement au nom des usagers vulnérables (hémodialyse, oncologie et néonatalité);
- Démarches entreprises auprès du CISSS de Lanaudière concernant l'application du Programme Transport-Hébergement pour les usagers hémodialysés.

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

- Le sous-comité des informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes a traité 257 demandes en 2022-2023 comparativement à 298 demandes en 2021-2022 soit une diminution de 13,76%;
- 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 24-48 heures;
- Sur les 257 demandes enregistrées, 122 étaient des demandes d'information, 39 des insatisfactions, 39 pour l'accompagnement au droit de porter plainte et 57 appels redirigés vers un autre comité des usagers ou sans réponse de la part de l'utilisateur;
- Concernant les 39 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.
- Compilation mensuelle pour le CDU du nombre et des sujets d'appels reçus;
- Mise à jour du guide sur les ressources existantes pour bien répondre aux usagers;
- Rencontre avec le DSP du CISSS de Lanaudière pour résolution d'insatisfactions reçues;
- Réception et consultation du règlement sur la procédure d'examen des plaintes.

Sur les 257 demandes, 273 droits étaient en cause puisque certaines demandes concernaient plus d'un droit.

| Nombre de droits visés | Droit visé | Pourcentage |
|------------------------|---|--------------------|
| 151 | 1. Droit à l'information | 55,31 % |
| 55 | 2. Droit de recevoir des services adéquats | 20,15 % |
| 6 | 3. Droit de choisir son professionnel ou l'établissement | 2,20 % |
| 0 | 4. Droit de recevoir les soins que requiert son état | 0,00 % |
| 6 | 5. Droit de consentir aux soins ou de les refuser | 2,20 % |
| 3 | 6. Droit de participer aux décisions | 1,10 % |
| 5 | 7. Droit d'être accompagné, assisté et représenté | 1,83 % |
| 5 | 8. Droit à l'hébergement | 1,83 % |
| 0 | 9. Droit de recevoir des services en langue anglaise | 0,00 % |
| 3 | 10. Droit d'accès à son dossier d'utilisateur | 1,10 % |
| 0 | 11. Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur | 0,00 % |
| 39 | 12. Droit de porter plainte | 14,29 % |
| Total: 273 | | 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

- Allocation d'un budget annuel équitable pour le fonctionnement de chacun des comités de résidents;
- Participation à la Table d'hébergement Nord/Sud du CISSS de Lanaudière;
- Rencontres de la Table d'hébergement du Sud de Lanaudière pour mettre en commun les différentes problématiques rencontrées dans les centres d'hébergement du Sud de Lanaudière;

- Rencontres avec le directeur délégué-dossier MDA/MA concernant le suivi du déménagement des résidents et l'implantation des CDR;
- Rédaction d'un plan d'action pour bien définir les actions et les fonctions des CDR;
- Nomination de responsables pour la création de comités de résidents dans les MDA/MA;
- Rencontres avec les gestionnaires pour mettre en place un CDR;
- Présence lors de l'inauguration des MDA et MDA/MA.

8. Tenue des rencontres

- Le Comité des usagers a tenu une assemblée générale annuelle et 11 rencontres via l'application Zoom et une rencontre en présentiel;
- Le Comité des usagers a tenu 2 lacs-à-l'épaule;
- Le comité exécutif a tenu 11 rencontres dans l'année;
- Le sous-comité informations, insatisfactions et plaintes : 4 rencontres;
- La Table d'hébergement du Sud : 2 rencontres.

9. Autres rencontres

- Les rencontres participatives aux comités du CISSS de Lanaudière :
 - ✓ Participation aux rencontres avec la direction sur la gratuité des télécommunications dans nos trois CHSLD : 2 rencontres
 - ✓ Comité sur l'environnement : 2 rencontres
 - ✓ Présentation des résultats du sondage expérience usagers d'Agrément Canada : 1 rencontre
 - ✓ Rencontres périodiques avec la direction du programme SAPA – volet hébergement : 6 rencontres
 - ✓ Table d'hébergement Nord/Sud : 4 rencontres
 - ✓ Comité de coordination des soins palliatifs et de fin de vie : 0 rencontre
 - ✓ Comité sur la Clinique régionale de la douleur chronique : 1 rencontre
 - ✓ Comité de gestion des risques : 1 rencontre
 - ✓ Rencontre comité sondage hospitalisation : 7 rencontres
 - ✓ Rencontre pour l'alternative à l'hospitalisation : 2 rencontres
 - ✓ Rencontre avec la DQEPE : 1 rencontre
 - ✓ Rencontre avec le DSP : 1 rencontre
- CUCI : Participation de 3 membres aux activités et réunions;
- Participation aux rencontres d'organismes communautaires de la région.



10. Enjeux prioritaires

| Enjeux prioritaires 2024-2025 | Commentaires |
|--|--------------|
| Gratuité des télécommunications dans les 3 CHSLD publics (incluant le réseau WiFi) | Reconduit |
| Favoriser l'accès et la prestation des soins à domicile | Reconduit |
| Priorisation des familles pour l'utilisation du stationnement des CHSLD et MDA/MA | |

11. Projets prévus pour l'année 2024-2025

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 afin de bien les informer sur leurs droits;
- Rechercher des alternatives aux publications mises à notre disposition afin de renseigner les usagers sur leur droits et obligations;
- 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 2024;
- Participer au congrès du RPCU septembre 2024;
- Maintenir une bonne collaboration et un esprit d'équipe entre tous les membres du comité et les personnes-ressources 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 2023-2024

| | 2023 - 2024 |
|--|-------------------|
| Revenu : | 83 000 \$ |
| Surplus 2022-2023 reporté : | 48 212 \$ |
| Revenu total : | 131 212 \$ |
| Dépenses : | |
| Soutien professionnel | 4 170 \$ |
| Fournitures de bureau | 1 136 \$ |
| Publication de documents | 15 575 \$ |
| Matériel de promotion | 21 071 \$ |
| Frais de recrutement | 1 319 \$ |
| Formations | 30 \$ |
| Colloques, congrès et conférences | 9 215 \$ |
| Frais de déplacement | 4 687 \$ |
| Frais postaux | 0 \$ |
| Allocation personnes-ressources | 25 669 \$ |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers | 1 340 \$ |
| Frais de réunion | 3 019 \$ |
| Dépenses diverses | 1 293 \$ |
| TOTAL : | 88 524 \$ |
| SURPLUS / (DÉFICIT) : | 42 688 \$ |

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.

Le déménagement des résidents en MDA c'est effectué le 31 janvier 2024. Un peu plus de la moitié des résidents de Claude-David ont choisi la MDA de Mascouche.

Je tiens à remercier tout le personnel qui a travaillé sans compter pour le bien-être de nos résidents durant cette année.

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. Nous avons 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;
- Une fête de départ en raison du déménagement dans les MDA a été tenue le 13 juillet 2023 à laquelle les résidents et leurs familles ont été invités. Soixante-neuf (69) familles ont répondu favorablement à l'invitation. La fête a été un véritable succès et a permis de créer de merveilleux souvenirs pour nos résidents (chansons/musique, prise de photos, remise de cadeaux).

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.

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

- Un nouveau gestionnaire a été nommé en remplacement du départ de Mme Bélinda Dumont en début d'année. Il s'agit de M. Charaf Bensaad qui a été nommé gestionnaire d'établissement. M. Bensaad est toujours présent lors des réunions du Comité de résidents (sans y être invité!), mais il est à l'écoute de ce qui préoccupe ou dérange les résidents.

Résultats des objectifs 2023-2024

- Les objectifs de l'année 2023-2024 ont dans l'ensemble été atteints bien que nous ayons vécu encore une année difficile en raison de cas de Covid-19 et quelques cas de pneumonie;
- Le port du masque, la distanciation, la désinfection et le lavage des mains n'ont tout de même pas découragé les bénévoles à poursuivre leur « travail ».

Objectifs pour 2024-2025

- En raison de la fermeture du Centre pour une longue durée, il n'est pas possible de fixer des objectifs à ce moment ci.

Linda Lussier

Présidente





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

Le Comité de résidents a connu une année active et positive en général. Augmentation des effectifs en cours d'année, équipe de gestion très présente malgré les mouvements vécus, augmentation du nombre de bénévoles et augmentation du nombre de membres du CDR qui se situe actuellement à 15 personnes. Cette réalité a fait en sorte que la majorité des défis rencontrés ont été bien contrôlés et n'ont pas eu d'impacts négatifs majeurs. Certes les éclosions ponctuelles de virus, la difficulté de remplacement du personnel durant la période estivale, l'alourdissement de la clientèle et différents problèmes techniques et manquements divers ponctuels ont nécessité un suivi particulier du CDR, mais somme toute la réponse fut positive.

1) INFORMER LES RÉSIDENTS ET FAMILLES

Le CDR continue à se faire connaître à partir du document remis à la famille à l'arrivée de nouveaux résidents et par la distribution de pamphlet remis au nouveau résident ultérieurement à titre de cadeau de bienvenue. Ce dernier aspect est cependant à réviser en regard de la situation actuelle de la clientèle.

D'autre part, cartes de fêtes et calendrier annuel de la part du CDR sont toujours distribués. Afin de se faire connaître davantage, un document présentant la photo des membres et les coordonnées pour rejoindre le CDR est affiché sur chacun des étages.

De plus depuis un an, des visites d'amitié sur chacun des étages se font régulièrement en s'attardant plus particulièrement auprès des personnes seules afin de répondre à leurs besoins, le cas échéant.

Notons également qu'une rencontre famille s'est tenue en novembre, ce qui fut très apprécié par les participants.

2) AU NIVEAU DE LA DÉFENSE DES DROITS

En regard des structures mises en place (gestionnaires plus nombreux, effectifs ajoutés, présence accrue du CDR...), nous avons reçu très peu d'appels sur notre boîte vocale pour souligner des plaintes. Cependant dans le cadre de nos échanges, nous avons été sensibilisés à ces différents aspects auxquels nous avons donné suite :

- ✓ Lavage de linge insatisfaisant
- ✓ Refus d'identification de certains membres du personnel
- ✓ Qualification des repas (service, chaleur)
- ✓ Attentes de réponses d'un PAB
- ✓ Sonnette défectueuse
- ✓ Longueur d'attente pour retour d'appel
- ✓ Porte d'armoire de lingerie ouverte

- ✓ Identification des chaises roulantes à finaliser
- ✓ Attitudes de certains membres du personnel

Notons également que le rappel des droits fut fait par une campagne spéciale lors de la Semaine des droits et par le calendrier annuel remis en début d'année et le pamphlet de bienvenue. Par contre très peu de demandes comparativement aux années antérieures.

3) AU ANIVEAU DE L'AMÉLIORATION DES SERVICES

Outre la réponse donnée en suivi aux plaintes formulées, notons que différents dossiers sont en marche pour poursuivre l'amélioration des services :

- ✓ Consolidation des visites d'amitié et dons de vêtements.
- ✓ Implication dans le Bazar visant aider au budget des activités.
- ✓ Formation pour qualifier le milieu de vie.
- ✓ Accès gratuit à la télévision de base.
- ✓ Participation au Comité des usagers et à la Table d'hébergement Nord-Sud.

Notons en terminant que plusieurs autres dossiers sont envisagés pour la prochaine année pour qualifier les démarches actuelles et consolider le CDR, ne serait-ce qu'en terme de formation sur le rôle du personnel, l'intervention auprès de la clientèle en unité prothétique, le suivi plus à fond du vécu dans les autres CHSLD et le suivi des supports apportés par les informations en provenance du RPCU et du CPM.

L'année 2024-2025 s'annonce donc très productive pour le Comité de résidents au service des résidents si l'investissement amorcé par le CHSLD se maintient.

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 2023-2024 a été encore une fois un peu difficile. Nous avons perdu deux membres au profit de la MDA/MA de Repentigny ce qui a fait en sorte que nous n'étions que six membres dans le comité. Et il va sans dire que ce n'est pas facile de recruter. De plus, sans avoir eu le temps de nous adapter à notre gestionnaire, celle-ci a quitté et a été remplacée par une de nos chefs d'unité par intérim. Ce n'est qu'à la fin mars que notre nouveau gestionnaire a été nommé. Nous commençons tout juste à travailler avec lui et nous sommes très optimistes.

Voici le rapport des quelques accomplissements que nous avons été en mesure de faire durant l'année qui vient de se terminer.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Les droits des usagers ont été affichés sur une grande pancarte dans le hall d'entrée du centre;
- La pochette d'accueil remise aux nouveaux résidents est toujours mise à jour par l'adjointe administrative du centre;
- Encore une fois, le comité des usagers nous a fourni des calendriers annuels comprenant les douze droits des usagers que nous avons distribués aux résidents avant le premier janvier;
- À la suite des recommandations issues de la visite ministérielle, nous avons des activités à organiser pour faire connaître les droits aux résidents;
- Nous avons donc installé un kiosque d'information avec des dépliants et du matériel promotionnel dans le hall du centre. Quelques personnes nous ont rendu visite;
- Nous avons aussi organisé un café-rencontre avec les résidents et leurs familles. L'invitation a été envoyée par courriel. Une fois de plus, les invités furent peu nombreux mais satisfaits. Notre gestionnaire fut présent pour répondre aux questions. Le but de la rencontre était de présenter les membres du comité et d'expliquer le rôle de celui-ci;
- Les cartes d'anniversaire de nos résidents ont encore été distribuées et appréciées;
- Nous avons aussi offert des cartes aux familles des résidents décédés.

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

- Six réunions ont été organisées durant l'année. Les sujets qui ont été discutés ont toujours été en relation avec le bien-être de nos résidents :
 - ✓ Places dans le stationnement
 - ✓ Manque de personnel à certains moments de la journée
 - ✓ Propreté des chaises roulantes
 - ✓ Nourriture
 - ✓ Activités organisées
 - ✓ Comité de milieu de vie, etc.

- Le gestionnaire étant présent à nos réunions, les suivis sont faits.
- Encore peu de messages sur la boîte vocale ;
- Nous participons aux dégustations des menus lors des changements de saison ce qui est apprécié.

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

- Cette année, il y a eu une visite ministérielle afin d'évaluer la qualité des services au centre. Deux recommandations ont d'ailleurs été faites au Comité des résidents. Nous avons par le fait même été consultés à savoir si nous étions satisfaits des services offerts à nos résidents. Nous avons eu le privilège de nous prononcer en toute honnêteté;
- Café-rencontre: Cette rencontre a été parfaite pour saisir le degré de satisfaction de ceux et celles qui étaient présents. Ils ont pu parler de façon constructive.

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

- Le plus grand droit que nous tentons de défendre est le droit d'avoir des soins adéquats. Le manque et l'instabilité du personnel est selon nous le plus grand problème que vivent nos résidents. De plus, certains membres du personnel et non les moindres nous ont quittés en faveur des maisons des aînés ce qui a laissé un grand vide. Comme l'an dernier, c'est dans ce sens que vont nos questions, nos interventions tout en étant conscients que nous n'avons aucun pouvoir sur l'organisation des services et que ce n'est pas notre rôle. L'important, c'est d'être transparents et de garder une bonne communication avec les gestionnaires;
- Le dossier WiFi fait toujours parti de nos priorités. Notre participation au Comité des usagers nous permet d'en voir l'évolution.

Objectifs pour 2024-2025

- Faire respecter les droits des résidents
- Maintenir et faire en sorte d'améliorer leur bien être.
- Recruter des membres pour le comité
- Se faire connaître
- Être plus présents au centre
- Organiser des temps de rencontre avec les résidents et leurs familles.
- Améliorer les communications
- Participer au comité Milieu de vie
- Faire le suivi du dossier WiFi avec le CDU

Danielle Lacroix

Présidente





Crédit Ysabelle Forest

Maison des aînés de L'Assomption
220, Hector Papin
L'Assomption (Québec) J5W 5H9
Tél. : 450-589-3338 # 376735



Maison des aînés de Mascouche
1500, Prudent-Beaudry
Mascouche (Québec) J7K 0Z4
(450) 474-7834 #376935



Crédit Ysabelle Forest

Maison des aînés/Maison alternative de Repentigny
240, Jacques Plante
Repentigny (Québec) J5Y 0H1
(450) 585-5333 #376835

- Avant la fin des travaux de construction des Maisons des aînés, le Comité des usagers a rencontré le directeur délégué-dossier MDA/MA concernant le suivi du déménagement des résidents et l'implantation des CDR;
- Nous avons accepté l'invitation du CISSS de Lanaudière d'assister à l'inauguration des trois MDA;
- Nous avons nommé trois responsables pour la création de comités de résidents dans chaque installation;
- Un plan d'action a été rédigé pour bien définir les actions et les fonctions des CDR;
- Les gestionnaires des trois installations ont été rencontrés par les responsables des CDR pour mettre en place un comité de résidents;
- Un feuillet explicatif sur le rôle et les fonctions d'un comité de résidents a été rédigé et distribué lors de la visite de la responsable à la MDA;
- Rencontres de la Table d'hébergement du Sud de Lanaudière pour mettre en commun les différentes problématiques rencontrées dans les centres d'hébergement du Sud de Lanaudière;
- Les insatisfactions et plaintes venant des résidents seront traitées par les comités de résidents.



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 361010
Courriel : usagers@cdulanaudieresud.ca

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière

Québec 