
Rapport d'activités 2017-2018

Comité des usagers du Lac-des-Deux-
Montagnes

Identification

Nom du comité des usagers

Comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes

Sélectionnez le nom de votre établissement (CISSS ou CIUSSS).

CISSS des Laurentides

Coordonnées

Adresse postale du comité :

**55, rue Chénier
Saint-Eustache (Québec)
J7R 4Y8**

N° de téléphone du comité :

450 472-0013, poste 46351

Courriel du comité : **comite.usagers.iddm@ssss.gouv.qc.ca**

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

**Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Eustache
Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Benoît**

Mot de la présidente

L'année qui vient de se terminer a été sous le signe de la **Consolidation** et du **Développement** pour notre comité.

- **C**onsolidation de notre service d'information, d'accompagnement et d'assistance pour la défense des droits des usagers ou dans le cheminement d'une plainte. Nous considérons qu'il est de notre devoir d'être une « première ligne » accessible pour les usagers ;
- **C**onsolidation de notre implication pour promouvoir la qualité des services offerts et la satisfaction des usagers notamment dans les services de soutien à domicile ; également en regard de l'accueil et d'accessibilité des personnes à mobilité réduite au Centre hospitalier Saint-Eustache et notre préoccupation d'inclusion des proches aidants dans l'offre de services ;
- **C**onsolidation de nos comités de résidents ;

- **D**éveloppement de relations de communication et de collaboration avec les instances du CISSS et avec des organismes du milieu tels le Commissariat aux plaintes, le CAAP, différentes Tables de concertation du milieu et organismes communautaires ;
- **D**éveloppement d'outils d'information :
 - Production et diffusion d'un signet sur le comité des usagers ;
 - Production d'un vidéo de douze capsules animées sur les droits des usagers qui aura une large diffusion dans les installations du CISSS ;
 - Ouverture d'une page Facebook ;

Le travail de nos bénévoles et de notre personne-ressource a été considérable et témoigne de l'engagement de tous à être au service des usagers résidents et ceux vivant dans la communauté, et ceci de façon individuelle et collective. Nous sommes conscients des exigences et de la persévérance à investir dans nos actions afin de se faire connaître auprès de la population. Tout comme ceux à investir pour maintenir une collaboration satisfaisante avec nos collègues du CUCI et les différentes directions de la structure à laquelle nous appartenons, le CISSS des Laurentides.

À l'aube d'une nouvelle année électorale nous nous préparons à relever de nouveaux défis.

Francine Leroux

Coordonnées professionnelles des membres

Président

Prénom : **Francine** Nom : **Leroux**
N° de téléphone du comité : **450 472-0013, poste 46351**
Courriel du comité : **comite.usagers.iddm@ssss.gouv.qc.ca**
Adresse postale du comité : **55, rue Chénier, Saint-Eustache (QC) J7R 4Y8**

Répondant de l'établissement auprès des CU

Prénom : **Geneviève** Nom : **Côté**
N° de téléphone : **450 432-2777, poste 65121**
Courriel : **genevieve.cote@ssss.gouv.qc.ca**
Adresse postale : **CLSC Thérèse-De Blainville, 125, rue Duquet, Sainte-Thérèse (QC) J7E 0A5**

Personne ressource, si applicable

Prénom : **Noëlla** Nom : **Jean**
N° de téléphone du comité : **450 472-0013, poste 46351**
Courriel du comité : **comite.usagers.iddm@ssss.gouv.qc.ca**
Adresse postale du comité : **55, rue Chénier, Saint-Eustache (QC) J7R 4Y8**

Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Nom du comité	Rôle
	Francine	Leroux	Comité des usagers	Présidente
	Johanne	St-Denis	Comité des usagers	Vice-présidente
	Jules-H.	Sauvé	Comité des usagers	Vice-président
	Manuel	Messias	Comité des usagers	Trésorier
	Lyne	Cabot	Comité des usagers	Membre régulier
	Jacqueline	Dionne	Comité des usagers	Membre régulier
	Pierre	Dupras	Comité des usagers	Membre régulier
	Éric	Thériault	Comité des usagers	Membre régulier
	Denis	Tardif	Comité des usagers	Membre régulier
	Danny	Rozon	Comité des usagers	Membre régulier
	Pierre-Paul	Levac	démissionnaire	Vice-président
	André	Hamel	démissionnaire	Membre régulier
	Pauline	Beauchamp	démissionnaire	Membre régulier

Priorités et réalisations de l'année écoulée

(grandes réalisations et priorités du comité)

En 2017-2018, la priorité du comité était l'utilisateur, comme c'est le cas particulièrement depuis les trois dernières années : réponse à ses questions et à ses insatisfactions dans les meilleurs délais possibles, suivi adéquat à ses demandes et accompagnement, le cas échéant, s'il souhaitait porter plainte.

Sur le plan collectif, les priorités du comité consistaient à maintenir le comité conjoint avec le Service à domicile (SAD) du CISSS et à réfléchir aux modalités du soutien qui pourrait être offert aux proches-aidants des usagers de ce Service.

Le comité souhaitait également mieux définir son rôle dans le réseau en lien avec les autres instances dont le mandat touche directement les usagers (CAAP et commissaire aux plaintes), ce qu'il a fait en rencontrant des représentantes de ces instances.

Le comité s'était aussi donné comme priorité de consolider les comités de résidents qui sont sous sa responsabilité, ce qui a été réussi avec le celui du Centre d'hébergement de Saint-Eustache.

Plan d'action

Le comité a un plan d'action : Oui Non

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

(décrire les activités du comité)

Santé mentale

∞ Diffusion des affiches sur la santé mentale dans les écoles du territoire (les affiches avaient été produites en 2016-2017 par le comité des usagers Des Sommets, en partenariat avec trois comités d'usagers, dont le nôtre).

∞ Diffusion des capsules sur la santé mentale dans le site WEB.

∞ Diffusion d'une chronique dans le journal l'Éveil : « Léa, Catherine, Alain et Estelle : des membres de notre famille ».

Production audiovisuelle

∞ Production de 12 capsules vidéo animées sur les droits des usagers avec une firme professionnelle. La production a été disponible le 23 mars 2018.

Site WEB

- ∞ Diffusion de la vidéo de l'enregistrement de la conférence de presse du lancement des résultats du sondage sur les services de soutien à domicile sur le site WEB.
- ∞ Mise à jour du site WEB.

Page Facebook

- ∞ Mise en fonction d'une page Facebook.

Promotion du comité

- ∞ Photographie de la présidente et de deux membres du comité au sujet du prix obtenu au RPCU pour le sondage sur les services de soutien à domicile.
- ∞ Diffusion de cette photographie dans le journal l'Éveil et le site WEB.

Calendrier des droits

- ∞ Distribution de 2 500 exemplaires du calendrier des droits et responsabilités 2018.

Semaine des droits

- ∞ Tenue d'un stand à l'hôpital de Saint-Eustache et au CLSC Jean-Olivier-Chénier pour l'ouverture de la Semaine et remise du dépliant produit par le RPCU.
- ∞ Production et diffusion d'une affiche pour annoncer une conférence du RPCU sur les droits des usagers tenue dans le cadre de la Semaine.
- ∞ Conférence sur les droits et l'accès aux services des usagers du système de santé pour les résidents des CHSLD et leurs familles, donnée par l'Institut de planification des soins.
- ∞ Conférence « Les usagers ont des droits, mais lesquels? », du RPCU présentée dans le cadre de la Semaine pour la population (28 participants).

Affiches et dépliants

- ∞ Diffusion des affiches produites par le RPCU dans les installations de notre territoire.
- ∞ Envoi du dépliant produit par le RPCU à la Direction des ressources humaines du CISSS à l'intention du nouveau personnel.

Signet

- ∞ Production d'un signet en 2 000 exemplaires.
- ∞ Diffusion du signet à l'hôpital Saint-Eustache, au CLSC Jean-Olivier-Chénier de Saint-Eustache, à quelques organismes communautaires.

Liens avec des organismes communautaires

∞ Rédaction et diffusion d'un texte sur le rôle du comité des usagers dans le journal « Les rassembleurs », de l'Office régional d'habitation du Lac-des-Deux-Montagnes.

Ressources intermédiaires

∞ Rencontre d'une trentaine de résidents d'une RI du territoire (résidences Chartwell, Saint-Eustache) sur le rôle du comité.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers (décrire les activités du comité)

Usagers à mobilité réduite

Le comité a entrepris une démarche concernant l'accueil des usagers à mobilité réduite à l'hôpital de Saint-Eustache dans le but de connaître leur vécu et d'améliorer la situation, notamment par l'établissement de guides et de protocoles à l'intention du personnel de l'accueil et des bénévoles. Le comité souhaite intervenir principalement sur le changement des mentalités et des pratiques.

∞ Rencontres de consultation auprès de personnes à mobilité réduite.

∞ Recherche sur ce qui a été fait dans les établissements de plusieurs régions du Québec au cours des dernières années : plans d'action pour les personnes handicapées, formation offerte au personnel et aux bénévoles pour l'accueil de ces personnes, etc.

∞ Rencontre de la directrice de la Direction de la déficience physique (DI-TSA-DP) du CISSS des Laurentides.

Usagers de l'urgence de l'hôpital Saint-Eustache

En réponse à un courriel d'un médecin de l'urgence de l'hôpital Saint-Eustache, qui s'adressait au président directeur général du CISSS, et dans lequel il dénonçait les conséquences pour les usagers de la situation vécue dans ce département, le comité des usagers a écrit au pdg de l'établissement pour lui demander d'intervenir le plus rapidement possible pour régler les problèmes identifiés par le médecin.

Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus (décrire les activités du comité)

Le comité réfléchit à un mécanisme d'évaluation continue de la satisfaction des usagers des services de soutien à domicile.

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers (décrire les activités du comité)

∞ Prix RPCU de l'Excellence 2017 remis au comité pour la réalisation, en 2016, d'un sondage auprès de 300 usagers des services de soutien à domicile fait par une firme professionnelle. Les résultats du sondage avaient fait l'objet d'une conférence de presse et d'un article dans le journal local l'Éveil.

∞ Participation au comité conjoint « Comité des usagers / Services à domicile » : tenue d'une réunion du comité au cours de l'année pour finaliser le plan d'action qui avait été élaboré à la suite du sondage.

∞ Rencontres de réflexion sur les suites à donner à la Table de vigilance avec des usagers des services de soutien à domicile.

∞ Rencontres de réflexion sur le soutien à donner aux proches-aidants des usagers qui reçoivent des services de soutien à domicile.

Assistance et accompagnement effectués par le comité

(indiquez le nombre d'interventions du comité et précisez sommairement les sujets traités)

La personne-ressource a répondu à une soixantaine d'appels d'usagers portant sur des sujets variés :

- Services de soutien à domicile;
- Problèmes au Centre d'hébergement de Saint-Eustache : errance, violence, alimentation, propreté.
- Attitude du personnel et des médecins de l'hôpital Saint-Eustache envers les usagers.
- Négligence dans les soins offerts à l'hôpital Saint-Eustache.
- Suivis inadéquats dans les soins donnés.
- Délais dans l'attribution d'une chambre à l'hôpital.

Le comité s'est-il assuré du bon fonctionnement des CR et a veillé à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions (précisez)

Le comité a accompagné étroitement les deux comités de résidents qui sont sous sa responsabilité. La personne-ressource a participé aux réunions de l'exécutif du comité de résidents du CHSE, contribué à la préparation des ordres du jour des réunions des deux comités, établi les contacts requis auprès des invités, assiste aux réunions, rédigé les procès-verbaux et assuré les suivis auprès des autorités concernées, en collaboration avec les présidents des comités.

Les membres des deux comités de résidents ont été systématiquement invités aux activités de formation et au congrès du RPCU.

Le budget des deux comités était intégré au budget global du comité des usagers et les comités de résidents ont eu le budget nécessaire pour réaliser leurs activités au cours de l'année.

Tenue des rencontres du comité (dates)

∞ Cinq (5) réunions régulières en 2017-2018 : 20 avril 2017, 28 septembre 2017, 14 décembre 2017, 25 janvier 2018 et 22 mars 2018.

∞ Assemblée générale le 21 juin 2017.

∞ Rencontre avec la haute direction du CISSS des Laurentides dans le cadre de sa tournée annuelle des comités des usagers et des résidents le 22 mars 2018.

Autres rencontres

(indiquez et précisez le type de rencontres)

∞ Rencontre de la présidente et de la personne-ressource avec la commissaire aux plaintes du territoire pour connaître son rôle et établir des modalités de collaboration.

∞ Rencontre de la présidente et de la personne-ressource avec une représentante du CAAP-Laurentides pour connaître le rôle de l'organisme et établir des modalités de collaboration, le cas échéant.

∞ Participation régulière aux rencontres du Comité Abus aînés de la MRC de Deux-Montagnes et du sud de Mirabel.

∞ Participation à trois rencontres de la Table de concertation des aînés du même territoire.

∞ Organisation d'une rencontre avec deux représentants du comité des usagers de Laval dans le but de connaître leur réalité et de discuter de la possibilité d'établir une collaboration pour certains dossiers.

∞ Participation de la présidente à une rencontre avec Me Jean-Pierre Ménard sur l'interprétation du nouveau cadre de référence.

∞ Participation de la présidente à la Journée régionale du Regroupement des organismes communautaires des Laurentides sur le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

∞ Participation au lancement de la plateforme WEB réalisée par le Regroupement pour la concertation des personnes handicapées des Laurentides.

- ∞ Participation à la rencontre de consultation organisée par le RPCU et tenue à Saint-Jérôme sur les enjeux en cours dans le domaine de la santé..
- ∞ Participation aux réunions du CUCI.
- ∞ Participation à l'assemblée générale du CAVAC des Laurentides.
- ∞ Participation à une réunion d'évaluation du nouveau site WEB du CISSS.
- ∞ Participation à une réunion du comité régional sur le calendrier des droits et responsabilités 2019.

Formations et conférences suivies par le comité

(nommez les formations et conférences auxquelles le comité a assisté)

Nombre de formations et conférences :

Nombre de membres formés

Nombre d'heures de formations

∞ Formation de base du RPCU sur le rôle du comité des usagers : 6 membres formés, 4 heures (total : 24 heures)

∞ Congrès du RPCU : 1 membre formé, 14 heures.

∞ Formation donnée par le CISSS des Laurentides sur la Loi 113, les principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB), les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence et l'approche relationnelle de soins (ARS) : 3 membres formés, 3 heures (total : 9 heures).

Enjeux Prioritaires

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui X Non

Si oui, lesquels (précisez)

Le maintien du comité conjoint CU/SAD et une préoccupation constante pour que des services adéquats soient offerts aux usagers des services à domicile.

Activités et projets prévus pour l'année prochaine

- ∞ Poursuite de l'implication au sein du comité Soutien à domicile.
- ∞ Élaboration de recommandations aux autorités concernées pour l'amélioration de l'accueil des personnes à mobilité réduite à l'hôpital de Saint-Eustache.
- ∞ Collaboration avec un organisme communautaire du milieu pour l'offre de services aux proches-aidants des usagers des services à domicile.
- ∞ Développement d'une collaboration avec la coopérative d'économie sociale du milieu qui offrira des services d'hygiène aux usagers.
- ∞ Rencontres des résidents des ressources intermédiaires, résidences privées et organismes communautaires pour faire connaître le comité.

Autoévaluation du comité

Le comité a procédé à son évaluation : Oui Non X

Si oui, faites un court résumé de la situation

Nombre d'heures de bénévolat (CU)

Nombre d'heures effectuées par le CU	900 h
Nombre d'heures effectuées par les CR	450 h
Total	1 350 h

Conclusion

Le comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes est fier des activités réalisées au cours de l'année 2017-2018. Les membres du comité ont appuyé inconditionnellement les projets qui ont été mis de l'avant et donné le soutien nécessaire à leur réalisation.

L'engagement du comité dans un sondage sur les services de soutien à domicile et la qualité du suivi apporté à ce sondage lui ont permis d'obtenir un prix d'excellence du RPCU, qui a été reconnu par le CISSS. Le comité n'avait pas reçu de prix depuis 2010 et est d'ailleurs le seul de la région des Laurentides à avoir eu cette marque d'appréciation.

Le comité prévoit poursuivre dans le même sens à la fois en continuant d'offrir un service adéquat aux usagers qui le contactent de façon individuelle et en travaillant à l'amélioration des conditions de vie de certains groupes d'usagers.

Rapport financier

Rapport financier joint

À suivre.

Signature

Signature du président/de la présidente :

Date : 2018-05-04

AAAA-MM-JJ