

**RAPPORT D'ACTIVITÉS  
DU COMITÉ DE RÉSIDENTS  
CENTRE D'HÉBERGEMENT  
DE SAINT-BENOÎT  
2022-2023**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DU PRÉSIDENT .....</b>	<b>3</b>
<b>PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>4</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>6</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ .....</b>	<b>8</b>
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ .....</b>	<b>9</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES .....</b>	<b>10</b>
<b>PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE).....</b>	<b>10</b>

## MOT DU PRÉSIDENT

L'année qui vient de s'écouler a bénéficié du retour des réunions en présentiel au bonheur de tous les membres.

Le comité a connu un essor considérable cette année par l'ajout de cinq nouveaux membres et même si quelques-uns ont dû quitter, le comité n'a jamais été aussi solide avec huit membres actifs. De plus, le poste de vice-président qui était vacant depuis de nombreuses années est maintenant pourvu.

Le départ subit de la gestionnaire en cours d'année et les délais de mise en place d'un nouveau gestionnaire ont intensifié l'importance des communications en continu entre le comité de résidents (CR), le comité des usagers Lac-des-Deux-Montagnes (CULDDM) et la direction du centre afin de préserver le maintien de la qualité de vie des résidents et de la satisfaction des familles.

Plusieurs dossiers ont fait l'objet d'une attention soutenue en cours d'année et ont été adressés à la gestionnaire ou la gestionnaire par intérim qui était présente à chacune des rencontres du comité de résidents. Pour en citer quelques-uns : le stationnement, l'alimentation, les rénovations, l'impact sur les résidents de la pénurie de personnel, les loisirs.

Des délais dans les rénovations prévues, la pénurie de personnel ainsi que des situations de conflits raciaux dans le centre ont nécessité de l'ajustement et des efforts additionnels pour voir au bien-être de tous. Toutefois, malgré ces divers obstacles, la qualité de vie des résidents et l'écoute de leurs besoins et insatisfactions ont été priorisées et prises en considération à travers des actions concrètes pour préserver leur mieux-être.

Une nouvelle année avec beaucoup de défis est à entrevoir dans divers secteurs où une amélioration est encore souhaitable.

Danny Rozon

Président, comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Benoit (CHSB)

# PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

## Signet aux résidents et familles – CHSB

### AUX RÉSIDENTES, AUX RÉSIDENTS ET AUX MEMBRES DE LEUR FAMILLE

**DES QUESTIONS, DES PRÉOCCUPATIONS,  
DES COMMENTAIRES, UNE INSATISFACTION,  
UN PROBLÈME ?**

#### LES ÉTAPES À SUIVRE :

1. Rapporter la situation à l'infirmier ou à l'infirmière du bloc.
2. Rencontrer la (ou le) chef d'unité responsable du bloc. Si vous le souhaitez, le président ou l'un des membres du comité des résidents peut vous accompagner.
3. Si la décision prise par la (ou le) chef d'unité ne vous satisfait pas et que vous souhaitez porter une plainte officielle à la commissaire aux plaintes, vous pouvez le faire directement ou demander au président ou à un membre du comité des résidents de vous accompagner dans votre démarche.

#### Le comité des résidents est là:

- Pour vous écouter;
- Pour défendre les droits des résidentes et résidents;
- Pour veiller à l'amélioration de leurs conditions de vie.

#### Comité des résidents du CHSLD de Saint-Benoît

9100, rue Dumouchel  
Saint-Benoît (Québec) J7N 5A1  
Téléphone : 450 472-0013, poste 46351  
Courriel : comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides  
Québec

### RÉSIDENTES ET RÉSIDENTS DU CHSLD DE SAINT-BENOÎT : VOS DROITS

Selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), les résidentes et les résidents des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ont douze droits :

- Droit à l'information;
- Droit aux services;
- Droit de choisir son professionnel ou l'établissement;
- Droit de recevoir les soins que requiert son état;
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser;
- Droit de participer aux décisions;
- Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté;
- Droit à l'hébergement;
- Droit de recevoir des services en langue anglaise;
- Droit d'accès à son dossier d'usager;
- Droit à la confidentialité de son dossier d'usager;
- Droit de porter plainte et d'exercer un recours;

#### Comité des résidents du CHSLD de Saint-Benoît

9100, rue Dumouchel  
Saint-Benoît (Québec) J7N 5A1  
Téléphone : 450 472-0013, poste 46351  
Courriel : comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides  
Québec

Un signet destiné aux résidents et aux membres de leurs familles a été distribué dans les pochettes pour les nouveaux arrivants ainsi que dans les aires communes du centre d'hébergement.

Il répond à plusieurs préoccupations importantes. Il clarifie les étapes à suivre.

Il explique clairement les 12 droits des usagers.

# Infolettre juillet 2022 – CHSB

INFOLETTRE - Vol. Juillet 2022

INFOLETTRE Vol. juillet 2022

Comité de résidents  
Centre d'hébergement de Saint-Benoît

## INFOLETTRE

Bonjour à tous! Vous trouverez dans cet infolettre des nouvelles du centre d'hébergement de Saint-Benoît ainsi que des nouvelles de votre comité de résidents.

PLUS BAS, LES GRANDS SUJETS QUI NOUS CONCERNENT EN CE MOMENT.

### AVANCEMENT DES TRAVAUX DE RÉNOVATION

- Un nouvel ascenseur dans la cours intérieure des unités régulières est installé.
- Le réaménagement de la cours intérieure de l'unité prothétique est en cours. Un petit parcours de circulation est aménagé, surface de sol regazonnée avec ajout de fleurs. À mi-parcours, un espace de repos est installé avec un banc.
- L'aménagement d'un micro milieu permettant le regroupement de gens avec des affinités et des capacités semblables.



### PÉNURIE DE PERSONNEL

Une pénurie de personnel persiste au centre d'hébergement de Saint-Benoît, c'est un élément qui préoccupe le comité.

L'utilisation des services d'agences extérieures est sollicitée pour aider à combler les postes vacants.

Le comité des usagers a tout de même une certaine préoccupation en ce qui a trait à l'impact sur le bien-être des usagers dans les circonstances actuelles et continuera à surveiller la situation.



### COMITÉ DE RÉSIDENTS DE SAINT-BENOÎT

#### Quelle est la mission d'un comité de résidents?

- Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers hébergés ou, à la demande d'un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

### Une bonne nouvelle!

Deux nouveaux membres se sont ajoutés au comité de résidents de Saint-Benoît.

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que nous souhaitons la bienvenue à nos deux nouveaux membres.



### Mme Luce Lalonde

Mme Lalonde est native de St-Placide. Elle a vécu une bonne majorité de sa vie à Saint-Benoît et est maintenant résidente du centre d'hébergement de Saint-Benoît depuis un an.

Elle a déjà été membre du comité de résidents de Drapeau-Deschambault. Elle aime faire partie d'un comité et avoir la possibilité de partager ses idées et suggestions pour améliorer le milieu de vie.

Mme Lalonde apprécie la vie au centre d'hébergement de Saint-Benoît.

Son point de vue: "C'est un petit centre offrant un service plus familial et personnalisé. J'aime la tranquillité des lieux".

### M. Yvon Lafontaine

M. Lafontaine est natif de Montréal où il y a passé plus de quarante années de sa vie. Il a par la suite vécu près de vingt cinq années à Saint-Gabriel-de-Brandon et habite maintenant depuis un an au centre d'hébergement de Saint-Benoît.

Dans sa carrière professionnelle, il a travaillé pour de grandes entreprises telles: Poly industries et Purodator. Il aime aider les gens, pouvoir également être un lien entre le centre d'hébergement, les résidents, les familles et la direction.

Sa vie au centre lui plaît bien.

Son point de vue: "Les gens sont gentils. Certaines choses sont à améliorer et je veux aider en étant membre du comité".

### Besoin de participants!

Les besoins sont nombreux et l'ajout de nouveaux participants serait grandement apprécié.

La formation vous sera offerte avec grand plaisir.

#### Coordonnées pour nous rejoindre:

Téléphone:  
450 472-0013 Poste 46351  
Courriel:  
comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca

# MERCI

1

2

### LA MALTRAITANCE CHEZ LES AÎNÉS... C'EST INACCEPTABLE, AGISSONS!



La crise que nous vivons actuellement crée un terrain fertile pour l'apparition de situations de maltraitance envers les aînés que ce soit à domicile ou en milieu d'hébergement.

En tant que proche, ami, voisin, membre de la famille, vous pouvez agir et faire la différence en étant à l'écoute, en observant et en signalant toute situation inquiétante et ainsi faire cesser toute forme de maltraitance.

#### Qu'est-ce que la maltraitance?

La maltraitance consiste en un ou plusieurs gestes, ou une absence d'action appropriée, qui cause du tort ou de la détresse à la personne aînée.

Elle se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance. Elle est souvent commise par un proche, mais peut aussi l'être par des personnes offrant des services et des soins. Parfois la personne maltraitante n'a pas de mauvaise intention. La maltraitance ne s'accompagne pas toujours de violence. Toutefois la négligence peut causer autant de tort que la violence.

#### Besoin d'aide?

On vous rappelle que vous pouvez communiquer:

- Comité des usagers** au 450 472-0013  
Poste: 46351  
comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca
- Ligne Aide Abus Aînés** au 1 888 489-2287  
www.aideabusaines.ca

*ON VOUS SOUHAITE UN BEL ÉTÉ!*

*Un petit rappel cordial de bien profiter de votre été avec vos familles et amis.  
Rappelez-vous qu'une simple visite à un proche fait le plus grand bien!*



INFOLETTRE Vol. Juillet 2022

Comité de résidents du CHSLD de Saint-Benoît  
9100, rue Dumouchel  
Saint-Benoît-de-Mirabel (Québec) J7N 5A1

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides  
Québec

Le CULDDM a transmis à tous les résidents et aux membres des familles du CHSB une Infolettre en juillet 2022 qui traitait des points suivants:

- Avancement des travaux du CHSB.
- Pénurie de personnel.
- Nouveaux membres au CRSB.
- Information sur la maltraitance.

## Revue l'Écho du Mont-Bleu, mars 2023 – CHSB

En mars 2023, le CRSB a publié deux articles dans la nouvelle revue l'Écho du Mont-Bleu du CHSB qui portaient sur les sujets suivants :

- Une histoire de solidarité entre comités!
- Une bande dessinée sur les 12 droits des usagers

### Comité des résidents

#### UNE HISTOIRE DE SOLIDARITÉ ENTRE COMITÉS !



Le 9 janvier 2023 s'est tenue une réunion exceptionnelle qui a réuni les membres du comité de résidents de Saint-Benoît, du comité de résidents de Saint-Eustache et du comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes afin d'unir leurs forces dans le but de traiter d'un sujet d'intérêt commun, soit les résultats d'un sondage de satisfaction sur l'Hôpital de Saint-Eustache et des recommandations à présenter à la direction du CISSS des Laurentides afin de corriger la situation.

La rencontre à laquelle était présent vingt-six membres des comités a débuté par un dîner à la cabane à sucre Lalande à Saint-Eustache afin de permettre aux participants de faire connaissance dans une atmosphère conviviale et chaleureuse. Ce fut également l'occasion de les remercier pour leur implication bénévole. Ces derniers effectuent un travail dans l'ombre pour améliorer la qualité des soins et services offerts aux divers usagers du territoire couvert par ces divers comités.

De belles rencontres, de belles discussions, des rires et par-dessus tout de la joie de se voir tous ensemble réunis. Cette rencontre a permis de briser l'isolement de chacun des comités habitués de travailler en solo. On pouvait y ressentir une grande joie ce jour-là parmi les personnes présentes.

S'en est suivi la tenue de la réunion. Les sujets abordés ont été :

- Les motifs qui ont amenés la mise en place d'un tel sondage soit l'insatisfaction des usagers envers l'Hôpital Saint-Eustache.
- Présentation des résultats du sondage fait par la firme Infrax.
- Des échanges, des discussions, des débats ainsi que des réflexions suite à la présentation des résultats du sondage.
- Sous forme de document de travail pour le moment, la mise en place de recommandations qui devront être présentées au CISSS des Laurentides.

**Une belle rencontre, un sentiment de solidarité, une expérience à revivre !**



Comité de résidents du centre d'hébergement de Saint-Benoît  
Pour nous joindre :  
(450) 472-0013, poste 46351  
comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

### Comité des résidents

Connaissez-vous vos droits en tant qu'usager du réseau de la santé?



1. DROIT À L'INFORMATION  
2. DROIT DE CONSENTER À DES SOINS OU DE LES REFUSER  
3. DROIT DE CHOISIR SON PROFESSIONNEL OU SON ÉTABLISSEMENT  
4. DROIT DE RECEVOIR LES SOINS QUE REQUIERT SON ÉTAT  
5. DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS  
6. DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ, REÇU ET D'ÊTRE REPRÉSENTÉ  
7. DROIT À L'HÉBERGEMENT  
8. DROIT D'ACCÈS À SON DOSSIER D'USAGER  
9. DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DE SON DOSSIER D'USAGER  
10. DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES EN LANGUE ANGLAISE  
11. DROIT DE PORTER PLAINTE  
12. DROIT DE PORTER PLAINTE

Questions à propos de vos droits? 450 472-0013, poste 46351

**COMITÉ DES USAGERS**  
LAC-DES-DEUX-MONTAGNES  
COMITE.USAGERS.LDDM@SSSS.GOUV.QC.CA

Québec

## BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

### 1. Information et communication

#### 1.1 Création d'une Infolettre :

- Juillet 2022 :
  - Suivi sur l'avancement des travaux du Centre d'hébergement de Saint-Eustache;
  - Statut sur la pénurie de personnel;
  - Mission du comité de résidents;
  - Ajout de nouveaux membres et besoin d'autres participants;
  - La maltraitance chez les aînés, c'est inacceptable!

## **1.2 Participation du CR et CU à la nouvelle revue l'Écho du Mont-Bleu, mars 2023 :**

- Une histoire de solidarité entre comités – événement du 9 janvier 2023;
- Bande dessinée sur les 12 droits des usagers.

## **1.3 26 mars 2023 – Conférence du Conseil pour la protection des malades (CPM)**

**« Le droit à l'aide médicale à mourir »**

Conférencier : M. Paul Brunet, président du CPM

La conférence a été offerte aux membres des comités de résidents de Saint-Benoit et de Saint-Eustache et du comité des usagers Lac-des-Deux-Montagnes ainsi qu'aux familles et amis.

Les participants étaient nombreux et le conférencier a suscité un grand intérêt en répondant à un besoin clairement identifiable envers un sujet très sensible pour les familles et les proches. Son approche très humaine et impartiale a également permis de stimuler une réflexion des participants en les informant entre autres des diverses règles de la loi à respecter en ce qui a trait à l'aide médicale à mourir.

## **1.4 Distribution de signets sur les 12 droits des usagers**

Distribution de quelques centaines de signets sur les 12 droits des usagers et les coordonnées du comité dans les pochettes destinées aux nouveaux résidents et dans les aires communes du centre d'hébergement.

## **1.5 Distribution de signets aux nouveaux résidents et aux familles**

Distribution de quelques centaines de signets dans les pochettes d'accueil destinées aux nouveaux résidents et aux familles.

- Les étapes à suivre en cas de questions, préoccupations, commentaires et insatisfactions;
- Mention des 12 droits des usagers;
- Coordonnées du comité.

## 2. Promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents

### Sondage effectué auprès des résidents du CHSB

Invitation de la gestionnaire par intérim à une réunion du comité de résidents pour présenter les résultats du sondage SAPA effectué auprès des résidents du CHSB, de même que les améliorations requises.

## 3. Défense des droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers et résidents

D'importants conflits de type racial se sont manifestés en cours d'année entre les résidents et le personnel soignant. Cette situation a occasionné beaucoup d'ajustement de la part de la direction et la mise en place de mesures préventives afin de ne pas épuiser le personnel à la peau blanche et d'assurer une continuité de qualité dans les soins et services dispensés aux résidents.

Cette problématique a été discutée en réunion avec le comité de résidents et la gestionnaire. Cette dernière nous a remis la politique de civilité qui avait été présentée aux familles et résidents concernés afin de bien connaître les droits et obligations des résidents devant une telle situation.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Danny	Rozon	Président
Christine	Pilon	Vice-présidente
Pierre	Dupras	Membre
Johanne	Naud	Membre
Luce	Lalande	Membre
Maryse	Girard	Membre
Olivier	Simard	Membre
Lucie	Pilon	Membre

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Président	Danny Rozon
Courriel du président	dannyrozon84@gmail.com
Personne-ressource	Suzanne Benoit
Courriel de la personne-ressource	suzanne.benoit.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques (numéro sans frais)	<p><b>Adresse :</b> 55, rue Chénier Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8</p> <p><b>Téléphone :</b> 450 472-0013, poste 46351</p>
Courriel du comité	comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca
Page Web (lien hypertexte)	

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
10 mai 2022	Présentiel <b>Rencontre spontanée</b>
16 octobre 2022	Présentiel - <b>AGA</b>
2 décembre 2022	Présentiel <b>Réunion régulière</b>
9 janvier 2023	<b>Réunion spéciale</b> avec les 3 comités (CULDDM, CRSE, CRSB)
23 janvier 2023	Présentiel <b>Réunion régulière</b>
20 mars 2023	Présentiel <b>Réunion régulière</b>
26 mars 2023	Présentiel <b>Conférence du CPM,</b> L'aide médicale à mourir

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

Le comité s'est assuré de tenir compte de toutes formes d'insatisfactions rapportées à ses oreilles en provenance d'un résident ou d'un proche et de bien informer et diriger la personne en fonction de ses intentions.

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

Faire un suivi constant avec le nouveau gestionnaire sur plusieurs sujets d'importance, tels :

- L'agrandissement du stationnement;
- Les rénovations;
- La mise en place d'une salle réservée pour les familles endeuillées;
- Les loisirs;
- La pénurie de personnel versus le maintien de la qualité des soins et services;
- L'alimentation.

Considérant les effectifs humains plus importants cette année en ce qui concerne le comité de résidents, voir à impliquer chacun des membres en fonction de ses capacités, de ses intérêts et de ses disponibilités afin d'entretenir un bon climat de motivation et d'esprit d'équipe.

## **CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)**

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Améliorer le nombre et la qualité d'activités de loisirs aux résidents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Augmenter la quantité et la variété des loisirs offerts;</li><li>• Créer un événement musical avec un chanteur;</li><li>• Créer un événement avec la diffusion d'un film.</li></ul>

<p>Permettre une meilleure compréhension des points à améliorer au centre d'hébergement et favoriser une communication plus fluide entre les familles et le comité de résidents</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajouter une boîte aux lettres à l'intérieur dans l'entrée du centre d'hébergement afin de permettre aux familles et résidents d'y insérer des suggestions correctives pour améliorer la qualité de vie des résidents.</li> <li>• Rendre disponible à l'entrée le matériel nécessaire afin que les gens puissent y noter leurs suggestions et les insérer dans la boîte aux lettres (papier et crayon).</li> </ul> 
---	--

Enjeux régionaux	Pistes d'amélioration
<p>Lutte contre la maltraitance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un dépliant pouvant être distribué dans les divers centres d'hébergement de la région;</li> <li>• Permettre la création et la disponibilité d'un petit présentoir de plancher dans les centres d'hébergement qui inclurait divers fascicules d'information sur la maltraitance.</li> </ul>
<p>Permettre à la population de mieux discerner les signes de problèmes de santé mentale et les solutions disponibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un dépliant ou une vidéo explicative des divers symptômes des problèmes de santé mentale et des ressources disponibles.</li> </ul>

