

Regroupement provincial
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



Rapport d'activités 2022-2023

Regroupement provincial des comités des usagers pour les comités des usagers d'établissements privés

Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

1 – Identification

CHSLD Angus

Montréal

Coordonnées

Adresse postale du comité :

3200 rue Omer Lavallée, Montréal, H1Y 3P5

N° de téléphone du comité : 514-523-1160

Courriel du comité : loisirs@appartementssquareangus.com

2 – Mot du président

L'année 2022-2023 a été très productive pour le comité des usagers du CHSLD Angus. Après plus de deux ans de pandémie, le comité s'est enfin reformé pour effectuer des actions concrètes auprès des résidents. Le comité regroupe uniquement de nouveaux membres qui prennent à cœur le bien-être des usagers ainsi que leurs droits.

Comme il sera vu ultérieurement, les membres ont réussi à reprendre efficacement les rôles du comité, plus particulièrement la sensibilisation des usagers face à leurs droits.

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Les priorités du comité des usagers du CHSLD Angus après deux ans d'absence ont surtout été de reformer les bases. En effet, le comité a effectué des élections pour choisir les nouvelles personnes qui siègeront comme présidente, secrétaire et trésorière. Le coin destiné au comité des usagers est redevenu fonctionnel. Des dépliants, des affiches, puis des plantes pour rendre l'endroit plus intéressant ont été installés.

Ensuite, pour souligner le temps des fêtes, des sacs réutilisables sur mesure indiquant les douze droits des usagers ont été distribués aux 49 résidents. Dans le sac se trouvait également un dépliant sur les droits, la liste des membres du comité et les informations pour rejoindre la personne-ressource. Aussi, ce sac sert

désormais comme panier d'accueil aux nouveaux résidents. Autrement dit, à l'arrivée d'un résident, un membre du comité va se présenter en donnant un sac pour promouvoir les droits des usagers.

De plus, un projet de sensibilisation et d'amélioration du milieu de vie a été fait à l'unité prothétique au 2^e étage. Dans le salon et sur la porte d'entrée, une murale a été financée par le comité. Cette murale permet d'afficher les droits des usagers de façon sécuritaire et de rendre plus chaleureux l'espace commun. Il a été mentionné plusieurs fois par les résidents et proches que cet espace manquait de lumière et de convivialité. Avec la murale, nous espérons que la situation s'améliore grandement.

Aussi, toujours à l'unité prothétique, les cadres aux portes permettant l'identification des résidents ont été changés. Désormais, les cadres/boîtes permettent d'installer des photos ou souvenirs de leur histoire de vie. Dans chaque cadre est présenté un droit des usagers pour encore une fois les sensibiliser à leurs 12 droits.

Pour finir, le comité, membre du RPCU, a assisté à des conférences organisées par le regroupement pour en apprendre davantage sur son rôle.

4 – Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Huguette	Lavoie	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Bénévole	Président
2	Faye	Wyllie	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Bénévole	Trésorière-secrétaire
3	Gabriel	Proulx	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
4	Gilles	Verrette	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
5	Yves	Bégin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
6	Robert	Lapointe	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre régulier
7	Annabelle	Lapointe	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Personne-ressource
8	Laura	McSorley	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> DSI	Invité
9	Clémence	Tremblay	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> CU	Invité

5 – Coordonnées des membres

Président	Prénom : Huguette	Nom : Lavoie
	N° de téléphone : 514-214-6835	
	Courriel :	
	Adresse postale : #434- 3200 rue Omer Lavallée, Montréal, Qc, H1Y 3P5	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Annabelle	Nom : Lapointe
	N° de téléphone : 514-523-1160 poste 266	
	Courriel : loisirs@appartementssquareangus.com	
	Adresse postale : 3200 rue Omer Lavallée, Montréal, Qc, H1Y 3P5	

6 – Bilan des activités

Le comité a un plan d'action : Oui Non

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

- Le comité des usagers a organisé un parle-parle jase-jase sur les 12 droits des usagers. Pendant cette activité de discussion, la personne-ressource de l'établissement a passé à travers tous les droits en donnant la définition et des exemples pour chaque. C'était un moment idéal pour les résidents d'en apprendre davantage sur leurs droits et poser des questions si nécessaire.
- Avec les sacs réutilisables et les dépliants distribués à tous les résidents, ces derniers peuvent se remémorer en tout temps leurs droits. Aussi, en remettant à jour le coin destiné au comité des usagers, ceux-ci peuvent toujours aller consulter les informations au besoin.

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

- Avec le projet de murale à l'unité prothétique, le comité s'est engagé à améliorer la qualité du milieu de vie des résidents. Les usagers et proches s'étaient plaints du manque de luminosité sur l'étage, ce qui sera grandement amélioré grâce à ce projet.

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

- Lors de l'activité parle-parle jase-jase et des rencontres du comité, les résidents et proches sont toujours les bienvenus à exprimer leurs expériences, positives ou négatives. De cette façon, le comité peut ensuite intervenir pour défendre les droits des usagers.

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

- Aucune demande ou plainte formulée.

7 – Tenue des rencontres

Le comité a tenu 4 rencontres. Plus précisément, le 23 août, le 26 octobre, le 14 novembre et le 27 février.

8 – Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

Nous gardons le contact avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Dans la prochaine année, le comité des usagers du CHSLD Angus aimerait continuer le projet de mural sur les portes d'entrée du rez-de-chaussée. Comme au deuxième étage, l'objectif serait de créer un effet trompe-œil sur les portes pour diminuer les risques de fuites. Aussi, les droits des usagers seraient indiqués sur la murale, ce qui créerait de la sensibilisation et une amélioration de la qualité du milieu de vie.

Ensuite, le comité serait intéressé à faire venir des conférenciers à la résidence. Certaines conférences seraient pour les membres du comité, pour en apprendre davantage sur leur rôle. D'autres conférences seraient plutôt pour les résidents afin de pousser plus loin la réflexion sur leurs droits.

Pour finir, le comité s'est fixé comme objectif de tenir des rencontres plus régulièrement, environ tous les deux mois. Dans la même longueur d'onde, il sera important de gérer le compte bancaire de façon rigoureuse pour ne pas avoir des surplus à la fin de l'exercice financier.

10 – Conclusion

En conclusion, le comité des usagers est très fier des réalisations de l'année 2022-2023. De beaux projets ont été réalisés pendant cette année pour mettre les droits de l'usager en priorité.

Avec tout le travail qui a été fait cette année pour remettre sur pied le comité, nous sommes très optimistes envers l'année suivante pour d'autres formidables projets.

11 – Rapport financier

Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités des usagers* et la joindre au rapport d'activités.

Rapport financier joint

16 – Signature

Signature du président/de la présidente : *Huguette Lavoie, SM*

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Comité des usagers du CHSLD Angus	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5044
--------------------------	-----------------------------------	--------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	6,856 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	- \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	- \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	- \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	6,856 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		300 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		- \$
Publication de documents du comité		- \$
Communications interurbaines		- \$
Frais de recrutement		- \$
Formations des membres du comité		- \$
Colloques, congrès, conférences		- \$
Frais de déplacement, hébergement		- \$
Frais postaux		- \$
Allocation personne-ressource		- \$
Abonnements revues et journaux		- \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		- \$
Autres (précisez) : registre des entreprises		37 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) : Adhésion RPCU		325 \$
Autres (précisez) : Frais bancaires		67 \$
Autres (précisez) :		- \$
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	- \$

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		- \$
Précisez :		- \$
Précisez :		- \$
Précisez :		- \$
COORDINATION		
Précisez :		- \$
Précisez :		- \$
Précisez :		- \$
Précisez :		- \$
HARMONISATION		
Précisez :		- \$
Précisez :		- \$
Précisez :		- \$
Précisez :		- \$

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		-	\$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		-	\$
Déplacement, hébergement		-	\$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :	Affiches et dépliants RPCU	80	\$
Précisez :	Sacs réutilisables avec 12 droits	1,159	\$
Précisez :		-	\$
Précisez :		-	\$
Autres (précisez) :		-	\$
Autres (précisez) :		-	\$
Autres (précisez) :		-	\$

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		-	\$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		-	\$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :		-	\$
Précisez :		-	\$
Précisez :		-	\$
Précisez :		-	\$
Précisez :		-	\$
Autres (précisez) :	Remise à jour du coins des usagers, plantes	289	\$
Autres (précisez) :	Cadres d'identification avec 12 droits UP	593	\$
Autres (précisez) :	Projet de murale UP	4,000	\$
Autres (précisez) :		-	\$

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

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

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

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

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		-	\$
Honoraires professionnels		-	\$
Autres (précisez) :		-	\$
Autres (précisez) :		-	\$
Autres (précisez) :		-	\$
Autres (précisez) :		-	\$

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	6,850	\$
SOLDE DES DONS	(h)	-	\$
SOLDE AU 31 MARS 2023 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)	(i)	6	\$
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>			

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1^{ER} AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023**

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CHSLD Angus			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1104 - 5044		Nombre total de comité de résidents : 1	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			6856
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			6

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Huguerette Lavoie
Nom du président du comité des usagers :

Huguerette Lavoie, em
Signature :

03-04-2023

Date

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

[Signature]
Signature :

03-04-2023

Date

