

Regroupement provincial
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



Rapport d'activités 2023-2024

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

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

vis-à-vis leurs droits et obligations. Pour ce faire, nous avons entre autres invité une avocate lors de 3 soirées pour parler en détail des droits des usagers aux résidents et proches aidants. Dans le même ordre d'idée, nous avons conçu des calendriers et cartes personnalisés qui ont été installés dans toutes les chambres des résidents, afin que chaque mois ils puissent visualiser 1 de leurs droits. Toujours dans le but de faire de la sensibilisation, nous avons ajouté des cadres présentant les 12 droits des usagers pour rendre plus invitant ainsi que pédagogique le coin destiné au comité des usagers.

Nous avons ensuite consacré notre attention aux demandes et propositions des résidents, proches aidants et membres du personnel en ce qui concerne la promotion de l'amélioration de la qualité de vie des résidents. Dans le but d'adapter l'unité protégée aux besoins de la clientèle souffrant de troubles neurocognitifs avancés, un projet de murale sur les portes de chambres a été réalisé pour permettre aux résidents d'augmenter leur capacité d'orientation dans les lieux et ainsi leur sentiment de bien-être. Uniques et à allure de réelle porte de domicile, les murales contribuent également à la promotion des droits des usagers puisqu'un droit est inscrit sur chacune des portes. De plus, 2 autres conférences ont été offertes par le comité sur les sujets suivants : la résilience aux épreuves par Bruno Bégin et l'importance de prendre soin de soi de Line Bolduc. Ces dernières réalisations ont ensemble permis de bien couvrir plusieurs aspects de l'amélioration continue du milieu de vie des résidents.

Enfin, nous avons mis beaucoup d'emphase sur le droit d'être accompagné et le droit d'être représenté. Pour ce faire, nous avons fortement encouragé les familles, amis et proches aidants à participer aux activités du comité. De plus, pour renforcer le rôle du préposé aux bénéficiaires (PAB) accompagnateur, un projet de cadres d'affichage ont été mise-en-place dans les corridors pour retrouver facilement le(a) préposé(e) jumelé(e) grâce aux photos prises du résident avec son PAB accompagnateur.

4 – Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Mélanie	Jobidon	<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	Yves	Bégin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
5	Annabelle	Lapointe	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Personne-ressource
6	Laura	McSorley	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> DSI	Invité
7	Clémence	Tremblay	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> CU	Invité

5 – Coordonnées des membres

Présidente	Prénom : Mélanie	Nom : Jobidon
	N° de téléphone : 514-690-0911	
	Courriel : mjobidon@gestionprovidentia.ca	
	Adresse postale : 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 a organisé une série de 3 conférences sur les 12 droits des usagers. L'avocate Hélène Guay présentait à chacune des occasions 4 des 12 droits des usagers. Ces conférences ont permis de voir en détail chacun des droits, en plus de donner des exemples et de répondre aux questions des participants.
- Pour l'année 2024, nous avons remis à chaque résident un calendrier personnalisé avec les 12 droits des usagers. Chaque mois, les résidents peuvent visualiser un de leur droit en plus de voir des photos d'activités de l'année dernière.
- Pour rendre plus invitant et pédagogique le coin destiné au comité des usagers, nous avons fait faire des cadres avec les 12 droits des usagers. Les cadres sont facilement interchangeables, ce qui permettra de garder l'espace dynamique et intéressant.

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

- Dans le but de rendre plus adaptée l'unité protégée au 2^e étage, nous avons effectué un projet de murale sur les 13 portes de chambres. Les murales sont toutes différentes les unes des autres et représentent des portes de domicile, permettant ainsi aux résidents de plus reconnaître leur porte de chambre. Ceci fait diminuer leur anxiété reliée à la capacité d'orientation dans l'espace et augmenter leur sentiment de bien-être. De plus, les 12 droits des usagers sont inscrits sur les portes pour faire de la sensibilisation des droits.
- La conférence de Bruno Bégin le 18 mars sur la résilience aux épreuves a été organisée à la suite d'une demande d'un résident. Cette conférence a permis aux résidents d'entreprendre une réflexion sur la façon dont chaque individu envisage des épreuves inévitables qui se mettent sur leur chemin ainsi que le cheminement intérieur qui succède. Celle-ci a été présentée dans la salle multifonctionnelle des Appartements du Square Angus permettant aux personnes de cette résidence d'y participer également.
- La conférence de Line Bolduc, la joie de prendre soin de soi, a pour sa part amené les résidents à réfléchir au bien-être grâce à des outils d'intervention et des activités. Cette conférence dynamique du 3 mars a également eu lieu aux Appartements du Square Angus.

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

- Dans l'ensemble des actions et réalisations du comité des usagers, les résidents du CHSLD ont été sondés de diverses formes informelles afin de valider leur satisfaction. Nous pouvons affirmer que les résidents étaient satisfaits vis-à-vis ses activités.

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

- Le droit d'être représenté et le droit d'être accompagné et assisté : pour ces deux droits, le comité a mis beaucoup d'emphasis sur la participation des familles, amis et proches aidants lors des activités. Plus en détail, nous avons offert une conférence la fin de semaine et les 3 ateliers en soirées afin d'essayer d'accommoder les horaires des travailleurs. De plus, nous avons organisé des soirées vins et fromages avant les ateliers de Maître Guay pour favoriser la participation de ces derniers et créer un moment d'échange avec le comité. Pour les inviter, le comité a installé des affiches dans la résidence et a envoyé des courriels de rappels. De plus, le comité a mis en action un projet de cadre dans les corridors afin d'afficher des photos des résidents avec leur préposé accompagnateur désigné. Ceci permet aux résidents et leurs proches de retrouver facilement le préposé jumelé et de renforcer ce lien de confiance, c'est-à-dire le droit d'être accompagné.

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.

5. Assurer le bon fonctionnement des comités de résidents

- Le bon déroulement du comité des résidents a été maintenu.

7 – Tenue des rencontres

Le comité a tenu 4 rencontres. Plus précisément, le 30 mai 2023, le 22 septembre 2023, le 10 novembre 2023 et le 2 février 2024. La rencontre du 30 mai était l'assemblée générale du comité.

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

Pour donner suite aux succès des conférences offertes dans l'année 2023-2024, nous aimerions offrir de nouvelles conférences l'année prochaine. Ce fut grandement apprécié par les résidents et nous croyons que c'est essentiel à l'accomplissement de notre mandat.

De plus, nous avons constaté dans les différentes activités que le droit à l'information semble un élément à améliorer. Nous allons donc l'année prochaine réfléchir à des moyens de renforcer ce droit des usagers.

Pour finir, nous avons prévu cette année de réaliser un projet de peignoirs personnalisés avec les droits des usagers pour augmenter le confort des résidents à leur sortie du bain tout en effectuant de la sensibilisation aux 12 droits. L'année prochaine nous allons poursuivre nos recherches pour concrétiser ce projet.

10 – Conclusion

Comme mentionné précédemment, nous sommes très fiers cette année des multiples réalisations du comité au sein du CHSLD Angus. Avec de nouveaux membres au sein du groupe, le comité sera bien actif dans les années à venir afin de promouvoir en force les 12 droits des usagers et le bien-être des résidents dans leur milieu de vie.

11 – Rapport financier

Veillez 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 :

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 2023 AU 31 MARS 2024

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 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	18,000 \$
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)	18,006 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		- \$
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		131 \$
Allocation personne-ressource		- \$
Abonnements revues et journaux		- \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		650 \$
Autres (précisez) :	registre des entreprises	38 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :	Verrous sécuritaires pour cadres des droits UP	161 \$
Autres (précisez) :	Frais bancaires	101 \$
Autres (précisez) :	Crochets pour calendriers des 12 droits	41 \$
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		1,552	\$
Déplacement, hébergement		-	\$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :	Cadres 12 droits coin des usagers	162	\$
Précisez :	Calendriers et cartes des 12 droits	995	\$
Précisez :		-	\$
Précisez :		-	\$
Autres (précisez) :	3 conférences Hélène Guay, les 12 droits des usagers	1,000	\$
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		41	\$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :		-	\$
Précisez :		-	\$
Précisez :		-	\$
Précisez :		-	\$
Précisez :		-	\$
Autres (précisez) :	Murales sur 13 portes UP avec droits des usagers	7,483	\$
Autres (précisez) :	Conférence Bruno Bégin, développer sa résilience	1,725	\$
Autres (précisez) :	Conférence Line Bolduc, la joie de prendre soin de soi	2,572	\$
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)	16,652 \$
	SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
	SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	1,354 \$