

RAPPORT ANNUEL 2023-2024

**DU COMITÉ DES USAGERS
LUCILLE TEASDALE**

Jeannelle Bouffard, présidente

24 avril 2024



*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 

RAPPORT ANNUEL 2023-2024 DU COMITÉ DES USAGERS LUCILLE TEASDALE

Présenté par

Jeannelle Bouffard, présidente
Serge Dulude, personne-ressource
pour le comité des usagers

22 avril 2024

1. IDENTIFICATION

Le comité des usagers Lucille-Teasdale

CLSC Olivier-Guimond
5810 rue Sherbrooke Est, Montréal (QC), H1N 1B2

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2023-2024 a été marquée par l'incertitude découlant de la mise en place du projet de loi 15 qui a été adopté en décembre 2023 après de nombreux questionnements, et beaucoup d'appréhension autant dans la population que chez les comités des usagers eux-mêmes. Il a fallu un long moment avant de recevoir la confirmation du maintien des comités des usagers dans la nouvelle structure de Santé Québec. Nous attendons les détails et des précisions qui nous concernent et souhaitons poursuivre notre engagement pour la promotion des droits des usagers.

La dernière année s'est également vécue sous l'angle de la reconstruction des comités des résidents. Le niveau de soins requis pour être admis en CHSLD, la lourdeur des problématiques qui affligent les résidents expliquent la difficulté que nous rencontrons pour constituer des comités dans les sept établissements du territoire de Lucille Teasdale.

Pour assurer un rayonnement des comités des usagers, les défis à relever sont nombreux autant à l'interne des institutions que dans les milieux qui y sont rattachés. Les représentants de la population au sein des comités des usagers se voient dans l'obligation de s'ancrer solidement dans la vie des quartiers autant pour être saisis des enjeux particuliers que pour faire remonter les avancées réalisées au nom des usagers.

Le territoire de Lucille-Teasdale a applaudi les annonces de deux nouvelles installations sur son territoire afin de remplacer des CHSLD vétustes. IL s'agit des CHSLD Jeanne-Le-Ber et Nicolet. Les travaux ont débuté dans chacune des installations concernées et les déplacements sont prévus dans les prochaines années.

En 2022-2023, le comité des usagers Lucille-Teasdale a procédé à différentes études portant sur l'évaluation des services offerts en CLSC, en CHSLD ainsi que ceux offerts à domicile. Les autorités concernées par ces rapports ont été rencontrées et une démarche de suivi sur les résultats a débutée en fin d'année 2023-2024. Notre comité s'est davantage rencontré en sous-comités car les enjeux ainsi que les actions à entreprendre, diffèrent selon le lieu d'implication auquel chaque instance est rattachée.

Durant les derniers mois, nous avons accepté avec regret le départ de madame Nicole Laliberté, très active au sein du comité des usagers depuis la naissance de celui-ci. Son expertise en lien avec le réseau de la santé, son empathie envers les personnes qui ont eu recours à nos services, sa combativité, sa foi dans notre mission vont nous manquer. Elle a toujours adhéré à notre vision avec passion. *La santé est un droit incontournable pour tous les usagers du territoire du CSSS (...) ce droit s'exprime principalement à travers les principes d'accessibilité, d'équité, d'universalité et de la reconnaissance de l'implication citoyenne : « La santé pour la population, avec la population et par la population ».* Nous lui devons un énorme merci et nous lui souhaitons bonne santé, longue vie! De notre côté, nous poursuivrons le travail qu'elle a si bien accompli au fil des ans.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le principal enjeu pour l'année 2023-2024 se lisait ainsi : s'approprier le projet de loi 15 et exercer les représentations requises afin de conserver l'autonomie des comités des usagers et de résidents tout en s'assurant que les usagers recevront des services de qualité au sein des installations sur son territoire.

Les recommandations émises pour l'année 2023-2024 étaient :

- Poursuivre le soutien aux comités de résidents dans la mise en œuvre des pistes d'action issues des différentes évaluations de services telles qu'identifiées dans les rapports finaux;
- Suivre l'évolution des constructions prévues dans trois (3) CHSLD et soutenir les comités de résidents concernés;
- Connaître et faire connaître les services offerts dans les trois (3) CLSC du territoire de Lucille-Teasdale;
- Participer à la mise en place de la politique envers les proches aidants;
- Poursuivre une vigilance face à la satisfaction des services offerts à domicile;
- Prévoir une rencontre avec des familles dont un des membres est reconnu comme ayant un DI-TSA;
 - Poursuivre notre participation aux activités du RPCU.

Le bilan des réalisations relativement à ces priorités se retrouveront tout au long de ce rapport d'activités.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

No	Prénom	Nom	Rôle	Commentaires
1	Jeannelle	Bouffard	Présidente, H-M	Représente la population
2	Nicole	Laliberté	Vice-présidente, Rosemont	Représente la population
3	Michel	Roy	Membre actif, H-M	Représente la population
4	Claude	Champagne	Membre actif, H-M	Représente la population
5	Louise	Rhéaume	membre	CHSLD Rousselot
6	Sylvie	Monette	membre	CHSLD Charbonneau
7	Christine	Saulnier	membre	CHSLD, Nicolet
8	Hélène	De Guise	membre	CHSLD Robert Cliche
9	Nicole	Deschênes	membre	CHSLD Éloria Lepage
10	Daniel	Lachance	membre	CHSLD Marie Rollet
11	Gérald	Racine	membre	CHSLD Jeanne Le Ber
12	Serge	Dulude	Personne-ressource	

COORDONNÉES DES MEMBRES

Présidente depuis 2023-2024	Prénom : Jeannelle	Nom : Bouffard
	Numéro de téléphone du comité : 514-523-1172 poste 35298	
	Adresse postale du comité :	
CLSC Olivier Guimond, 5810 rue Sherbrooke est, Montréal, (QC), H1N 1B2		
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Karine	Nom : Girard
	Numéro de téléphone : 524-524-3541 poste 25465	
	Courriel : Karine.Girard.CEMTL@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : CLSC Rosemont 2909, rue Rachel Est, bureau 401, Montréal (QC), H1W 0A9	
Personne ressource, si applicable	Prénom : Serge	Nom : Dulude
	Numéro de téléphone : 514-523-1172 poste 35298	
	Courriel : comiteusagerscsss@bellnet.ca	
	Adresse postale : CLSC Olivier Guimond, 5810 rue Sherbrooke est, Montréal, (QC), H1N 1B2	

5. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

A. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations.

Le comité des usagers met à la disposition des usagers des dépliants expliquant les douze droits des usagers, d'autres sur le rôle et le mandat du comité pour les accompagner.

Des membres du comité des usagers ont participé à la *fête de la famille* dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve, en y tenant un kiosque afin de promouvoir les droits des utilisateurs des services dans les installations du CIUSSS.

Dans chacun des CHSLD, des calendriers sont installés à la vue des résidents afin de rappeler leurs douze droits (un par mois), de plus, des cartes de vœux sont remises, à l'occasion de leur anniversaire en leur signifiant que la qualité de vie, fait partie de leurs droits.

Des membres du comité participent à des sessions de formation afin de s'approprier les différentes facettes des droits des usagers.

Notre personne-ressource est toujours présente pour soutenir les comités dans la promotion de leurs droits.

B. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.

- En 2022-2023, à la demande du comité des usagers Lucille Teasdale, des études ont été menées par le Groupe Médaillon Conseil afin de procéder à l'évaluation de la satisfaction des usagers : en CHSLD, à domicile (SDAD) et en CLSC. En 2023-2024, ces études ont été déposées aux instances responsables des différents services concernés afin de présenter les résultats et d'identifier les améliorations souhaitées.
- Présentation des résultats dans les sept CHSLD avec des documents particularisés lors de leurs assemblées générales. Pour ce qui concerne les résultats en CLSC, une présentation a été faite lors de l'assemblée générale du CU LT ainsi qu'auprès des membres du comité Vivre et Vieillir à Rosemont.
- Suivi en CHSLD : en février-mars 2024, un retour a été planifié avec la firme Médaillon Conseil pour effectuer une consultation auprès des résidents capables de s'exprimer.
- En CLSC : Une rencontre a été réalisée avec différentes répondantes des services en CLSC afin d'envisager la réalisation de certaines recommandations contenues dans l'étude qui leur avait été déposée. Le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, dans son plan de rétablissement rejoint favorablement les orientations identifiées dans nos études. En participant au comité de travail, c'est une excellente façon de promouvoir les enjeux qui en découlent et d'espérer des améliorations.
- Rencontres des présidents des comités des résidents : Chaque comité de résidents réalise à sa façon des évaluations sur le degré de satisfaction des résidents. Ces rencontres deviennent un excellent moyen de porter un regard global sur la situation vécue dans notre territoire de Lucille-Teasdale.
- Présence dans le milieu : les membres représentants de la population sont impliqués dans plusieurs comités ou activités du milieu afin de promouvoir le travail fait par notre comité des usagers.

C. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, sur demande, les droits et intérêts d'un usager auprès de l'établissement ou de tout autre autorité.

- Traitement des appels : Dès réception d'un appel venant d'un ou des usagers, un membre du comité ou la personne ressource effectue un retour d'appel et dirige la personne qui s'adresse au comité vers qui s'adresser.
- Soutien au milieu : des participants
- 4 à un groupe d'alphabétisation voulaient exprimer les difficultés rencontrées pour recevoir des services au sein du CIUSSS. Un membre du comité les a

rencontrés et a fait acheminer leur lettre au directeur général et assuré un suivi jusqu'à ce qu'ils reçoivent une réponse favorable à leur démarche.

- Promotion : Des rappels constants sont faits dans différents groupes de la population afin de faire connaître les services du CIUSSS et l'implication du comité des usagers. De plus par ces participations aux concertations locales il devient possible de recevoir les besoins et les aspirations du milieu. Par contre le CIUSSS CEMTL, ne répond pas aux demandes répétées de notre comité pour bien faire connaître et cerner les services spécifiques offerts dans chacun des CLSC de notre territoire.
- Mise en veilleuse du comité sur la responsabilité sociale du GMFU du CLSC Hochelaga-Maisonneuve : les rencontres de ce comité de travail auquel deux membres du CULT étaient associés, ont été interrompues sans avis. Cela nous préoccupe.

D. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités des résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Le comité des usagers Lucille-Teasdale est soucieux d'offrir aux sept comités de résidents une qualité de présence. La plus grande partie du temps de travail de notre personne -ressource est consacré au soutien des comités de résidents.

Conscients de la précarité du budget qui leur est attribué, le comité des usagers partage équitablement son budget afin de permettre le meilleur fonctionnement des sept comités : études, publication de bulletins, sacs de bienvenue aux résidents en sont quelques exemples.

E. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de la loi sur la santé et services sociaux.

- Projet de loi 15 : Dans le cadre du projet de loi 15 en lien avec la santé et les services sociaux, notre comité a consacré beaucoup de temps pour s'approprier le contenu de ce projet de loi, tout spécialement en ce qui concerne le maintien des comités des usagers qui, dans sa version initiale, ne prévoyait pas leur maintien.
- Action en lien avec le projet de loi 15 : Un mémoire a été rédigé par des membres de notre comité et acheminés au ministre et aux sous-ministres du gouvernement, à tous les participants du comité de travail sur la santé, ainsi qu'aux porte-paroles des partis d'opposition en cette matière.
- Congrès du RPCU : Lors du congrès annuel du RPCU, congrès auquel nous avons participé, nous nous sommes associés aux membres qui ont revendiqué un point spécial sur l'ordre du jour en lien avec le projet de loi 15.

Depuis décembre, la loi 15 a été adoptée. Il est clair que notre comité continue à se former afin de mieux comprendre son application.

- États généraux du travail social : Un membre du Comité des usagers s'est informé des discussions et travaux mis en ligne par l'INM à ce sujet pour le compte de l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. Il a participé à deux rencontres virtuelles (19 janvier et 26 mars 2024) faisant la présentation du rapport des commissaires et des conclusions qu'ils ont tiré des discussions ayant rassemblé 500 personnes. Il doit participer au Sommet intitulé Façonner le travail social de demain à Montréal les 19 et 20 avril prochain. Il nous permettra de mieux être informés sur cet enjeu majeur qui est ressorti suite à notre consultation sur les services offerts à domicile auprès des proches aidants. Cet enjeu touche également de très près le travail en CHSLD et en CLSC.
- Circulation de l'information : Notre comité fait également circuler tous les documents qui proviennent du CIUSSS : dossiers de presse, info lettres, journal interne ou toute autre info venant du CIUSSS. Notre comité peut dire que tout en conservant un regard critique sur certaines situations, il est informé et il s'implique concrètement pour le mieux-être et la qualité des services offerts aux usagers ou aux résidents par le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

6. TENUE DES RENCONTRES

Date	Heure	Salle et coordonnées
Rencontres du CU		
10 mai 2023	13h à 16h	Chic Resto Pop
14 juin 2023 : AGA		CLSC Rosemont
12 février 2024	13h à 16 h	Maison des aînés H-M
Comité population :		
24 mai 2023		Chic Resto Pop
7 décembre 2023	18h30 à 21 h	PEC (Pavillon d'éducation communautaire)
26 février 2024	10h à 12 h	En virtuel
Comité Hébergement :		
21 février 2024	12h à 16 h	CHSLD Nicolet
Comité de travail Loi 15 :		
Juin 2023	13h à 15 h	Chic Resto Pop
Et plusieurs aller/retour courriel		courriel
Congrès RPCU		
12-13 octobre 2023	8h30 à 21h et 8h30 à 12h	
Événements :		

Date	Heure	Salle et coordonnées
Avril 2023 : semaine Alpha :	H à 12h	Local du Tour de lire
29 mai 2023 : Rencontre-discussion « Pour un vrai changement » autour du PL-15, organisée par le RPCU, l'Alliance des patients pour la santé, l'AQDR et le Regroupement québécois de médecins pour la décentralisation du système de santé ;.	8h à 13h	Montréal, Hôtel Alt et en virtuel
2 juin 2023 : Congrès de la Société québécois en déficience intellectuelle (SQDI)	8h30 à 16h.	Palais des congrès à Montréal
Rencontres avec la directrice de l'organisme pour aînés Le Rameau d'Olivier et membre du CA de la Table de quartier Mercier-Ouest Quartier en santé	Printemps, été 2023	
Fête de la famille : 8 juillet 2023	10h à 15 h	
Participation aux formations du RPCU : 26 janvier 2024 La maltraitance envers les personnes adultes. 25 mars 2024 : rôles et responsabilités des comités des CU et des CR. 29 mars : reddition de compte	13h30 à 15h30	En virtuel
Participation aux rapports des visites ministérielles en CHSLD		

7. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Pour le nombre une douzaine de demandes dont la majorité sont des plaintes qui ont été reçues. Ces plaintes sont en majorité pour des soins à domicile et les autres pour les services des CLSC. Pour les suivis je n'ai pas de moyen de vérifier l'aide accordée. Quatre (4) personnes ont été dirigées à la commissaire aux plaintes.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour l'année 2024-2025, le comité des usagers Lucille Teasdale :

1. Effectuer des suivis sur les différentes études qui ont été réalisées par Médailon Goupe Conseils au nom du comité des usagers de Lucille Teasdale :

- Évaluation de la satisfaction des usagers des CLSC Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond, Rosemont - Bilan post-pandémie
 - Évaluation post pandémie auprès des usagers du soutien à domicile
 - Évaluation post -pandémique auprès des résidents en CHSLD
 - Évaluation de la satisfaction auprès des résidents identifiés comme étant aptes dans les sept CHSLD du territoire du CU Lucille-Teasdale – Entrevues sur place.
2. Se doter d'une stratégie de promotion :
- Promotion des douze droits des usagers
 - Promotion de l'existence des comités d'usagers et de résidents
Notamment en contribuant aux différents événements faisant déjà partie du calendrier d'activités telles que semaines thématiques (semaine des droits des usagers, semaine de la proche aide, semaine des comités, semaine des bénévoles, journée nationale de la bienveillance....
3. Travailler à la consolidation des comités des résidents et la formation sur leurs rôles et responsabilités :
- Apporter un soutien spécial aux comités de résidents entre autres :
- En invitant le RPCU à venir dans chacun des CHSLD dispenser leur formation sur les rôles et mandats des comités.
 - En suivant de près le plan d'action qui accompagnera la mise en place de la politique en hébergement de longue durée.
4. Suivre l'évolution des travaux en cours pour relocaliser les résidents des CHSLD Nicolet et Jeanne Le Ber et demeurer en dialogue avec les CIUSSS pour participer à l'identification des critères de sélection qui guideront le choix des résidents qui seront relocalisés dans les nouvelles installations.
5. S'approprier les étapes de la mise en place de la loi 15 et spécialement de *Santé Québec*, particulièrement ce qui concerne les comités des usagers et de résidents.

9. CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE

Nom du comité	Budgets alloués par l'établissement <u>Montants inscrits à la ligne (b)</u> des rapports financiers des comités des usagers et de résidents	Soldes <u>Montants inscrits à la ligne (i)</u> des rapports financiers des comités des usagers et de résidents *

Total		
-------	--	--

10. ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Voici les principaux enjeux qui préoccupent le comité des usagers Lucille Teasdale pour l'année 2024-2025 :

- Les comités des usagers ne sont pas connus à l'intérieur de nos installations par le personnel, par les différentes instances et par la population. Cette constatation nous amène à citer cet enjeu comme important : Briser cette méconnaissance
- L'application de la LOI 15, de *Santé Québec* devrions-nous dire, constitue un incontournable. Suivre sa mise en place représente un enjeu de taille car le mandat principal des comités d'usagers et de résidents consiste à demeurer vigilants sur la qualité des soins et des services qui sont offerts aux usagers.
- Notre comité veut surveiller tous les changements qui auront un impact sur les usagers en ayant à la tête les déterminants sociaux de la santé autant que les soins médicaux.
- Les comités de résidents soulignent plusieurs difficultés vécues par les personnes hébergées dans nos CHSLD : le sentiment d'insécurité occasionné par les comportements inadéquats de personnes démentes, le délai de réponse quand quelqu'un sonne sa cloche, le besoin d'être stimulé pour éviter d'accélérer l'immobilité des résidents. Ces quelques points ne sont pas exhaustifs mais ils représentent des commentaires qui reviennent le plus souvent.
- Le maintien à domicile des personnes âgées s'avère un enjeu fondamental pour les prochaines années. C'est dans cet esprit qu'il nous semble indispensable de nous approprier le cadre de référence **sur l'approche intégrée de proximité pour les personnes âgées** en lien avec les services à domicile.

11. CONCLUSION

Avant de rédiger ce rapport annuel, il nous semblait que nous n'avions pas été suffisamment actifs. Mais ce regard global de notre travail nous permet de prendre conscience que peu importe le lieu de notre immersion, notre mission est la même : être la voix des usagers, des résidents, afin que par notre intervention ils soient entendus, respectés et profitent de la meilleure qualité de vie ou de service qu'il soit.

En rappelant les droits des usagers, des résidents nous devenons leurs yeux, leurs oreilles, leur voix. Nous ressentons le besoin de faire reconnaître notre expertise car ensemble nous sommes mieux informés, mieux formés et plus forts.

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 