

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2022-2023

DU COMITÉ DES USAGERS LUCILLE

TEASDALE

Jeannelle Bouffard

Présidente du Comité des usagers

31 mars 2023



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

Québec 

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022- 2023 DU COMITÉ DES USAGERS LUCILLE TEASDALE

Auteurs

Jeannelle Bouffard, présidente

Serge Dulude, personne-ressource

Comité des usagers du CSSS Lucille-Teasdale

1. IDENTIFICATION

Comité des usagers du CSSS Lucille-Teasdale

Coordonnées

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

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le rapport d'activités 2022-2023 du comité des usagers Lucille-Teasdale repose substantiellement sur la vaste évaluation des services offerts aux usagers et aux résidents par nos différentes installations pendant et après la pandémie. Pour ce faire, notre comité a eu recours aux services de Médailon Groupe Conseils.

Cette démarche a requis une grande implication des membres des sous-comités : population et hébergement. Les questionnaires ont été élaborés en concertation avec chacune des instances concernées, les stratégies de cueillette des données identifiées en commun et les résultats questionnés et scrutés collectivement. À ce chapitre, nous ne pouvons taire la précieuse collaboration de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CIUSSS- EMTL qui a transmis la base de données à Médailon Groupe Conseils, sous certaines conditions liées à la protection des données confidentielles.

Nous possédons actuellement quatre documents afin d'identifier des priorités qui serviront à l'élaboration de notre plan d'action pour l'année 2023-2024 :

- Il s'agit d'un document regroupant les données pour les sept CHSLD du territoire Lucille-Teasdale (chaque comité des résidents a reçu un rapport complet sur les résultats du CHSLD qui le concerne);
- Un rapport sur la satisfaction des services offerts au sein des trois CLSC du territoire (Olivier Guimond, Rosemont et Hochelaga-Maisonneuve);
- Un dernier rapport substantiel sur les services à domicile a été déposé et contient deux volets : les résultats de la consultation et les commentaires détaillés des participants.

Comme il le convient, les autorités responsables de chacun de ces services ont été ou seront saisies des résultats qui en découlent. De plus, une rencontre des comités des résidents des sept CHSLD a été réalisée afin de permettre aux membres de s'approprier les résultats et de prévoir les suites à y donner.

D'autres dossiers ont retenu notre attention, mais comme vous pouvez le pressentir à travers ce qui précède, notre comité tenait à réussir cette vaste opération de consultation, car il ne nous est pas toujours possible d'effectuer un travail aussi colossal par nos propres moyens et la possibilité de reporter les sommes non utilisées pendant la période de pandémie nous a permis d'utiliser judicieusement les sommes disponibles.

Un grand merci aux membres du comité des usagers Lucille-Teasdale pour leur précieuse collaboration dans la réalisation de notre mandat et dans la persévérance dont ils font preuve pour le bien-être des usagers. Ne sont-ils pas notre raison d'exister?

Bonne lecture!

Jeannelle Bouffard, présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Principales réalisations du CU

- Évaluation professionnelle des services offerts en CLSC, en CHSLD et à domicile avec la contribution des membres des sous-comités population et hébergement;
- Travail de concertation avec le milieu :
 - Lien avec les organismes communautaires pour aînés de Rosemont concernant les services à domicile;
 - Présence aux concertations aînés dans Rosemont et Hochelaga-Maisonneuve;
 - Ajout d'une réflexion sur la santé dans le dossier du REM de l'est de Montréal;
 - Participation aux comités créés pour l'implantation du GMFU au CLSC Hochelaga-Maisonneuve;
 - Préoccupation des familles vivant avec un enfant TDH, TDI etc.
- Participation aux tables des missions convoquées par le RPCU.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

No	Prénom	Nom	Rôle	Commentaires
1	Jeannelle	Bouffard	Présidente	Représente la population
2	Nicole	Laliberté	Vice-présidente	Représente la population
3	Michel	Roy	Membre	Représente la population
4	Claude	Champagne	Membre	Représente la population
5	Christine	Saulnier	Membre	CHSLD Nicolet
6	Sylvie	Monette	Membre	CHSLD J.-H. Charbonneau
7	Louise	Rhéaume	Membre	CHSLD B.-V. Rousselot
8	Hélène	De Guise	Membre	CHSLD Robert-Cliche
9	Nicole	Deschênes	Membre	CHSLD Éloria-Lepage
10	Gérald	Racine	Membre	CHSLD Jeanne-Le Ber
11	Jean-Marie	Chayer	Membre	CHSLD Marie-Rollet
12	Serge	Dulude	Personne-ressource	
13	Jo-Ann	Laforge	OC CIUSSS-EMTL	Jusqu'en janvier 2022

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Présidente depuis 06-2018	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 dossier des comités 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 du comité : CLSC Olivier Guimond, 5810 rue Sherbrooke est, Montréal, (QC), H1N 1B2	

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Représentation

Les membres du comité des usagers sont présents et délégués aux instances suivantes :

- Vivre et vieillir à Rosemont (VVR) :
 - En concertation avec le milieu, une démarche a été engagée en 2021-2022 afin de documenter les plaintes ou les malaises vécus par des personnes qui reçoivent des services à domicile. Deux membres du comité des usagers en font partie. Un questionnaire de cueillette d'information a été créé. Une représentante du CU a accepté de recueillir les fiches afin de compiler les informations reçues.
 - Un dépliant rappelant aux personnes qui reçoivent des services à domicile du CIUSSS-EMTL a été élaboré en collaboration. Ce dépliant a été validé par la personne responsable du soutien à domicile (SAD). Cette dernière a suggéré de distribuer ce dépliant dans l'ensemble du territoire du CIUSSS-EMTL. Ce document a donc été présenté aux membres du CUCI et approuvé. Il sera donc disponible pour toutes les personnes qui reçoivent des services du SAD. Pour le secteur Lucille-Teasdale, un carton a été ajouté afin d'informer les aînés sur les ressources qui leur sont dédiées. Cet outil représente une belle réussite collective de partenariat.
- GMFU
 - Des membres du CU Lucille-Teasdale ont fait partie de deux comités visant l'implantation du GMFU dans les locaux du CLSC Hochelaga-Maisonneuve : le

comité directeur et le comité pour un GMFU socialement responsable. Malheureusement, ces comités ont été mis en veilleuse durant les derniers mois.

- Participation aux Tables des missions convoquées par le RPCU :
 - Des membres du CU ont participé à trois rencontres organisées par le RPCU autour des missions communautaire et DI-TSA.
- REM de l'est :
 - L'abandon du parcours du REM de l'est dans le territoire d'Hochelaga-Maisonneuve apporte un soulagement à la population locale d'autant plus que plusieurs enjeux de santé ont été soulevés durant la démarche de consultation autour de ce projet. Ce quartier compte un nombre élevé de résidents vivant avec des problèmes de santé respiratoire.
 - Des membres du CU Lucille-Teasdale ont participé aux assemblées publiques, aux consultations locales et collaboré à la réalisation d'une fête populaire pour souligner cette victoire collective.
 - Cette démarche se poursuit car nous devons tenir compte des impacts sur la population du territoire d'Olivier Guimond.

Coordination

L'une des fonctions du comité des usagers consiste à *promouvoir la qualité des conditions de vie des usagers et d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement*. À cet égard, la vaste consultation coordonnée par le comité des usagers au sein des CHSLD, auprès des personnes recevant des services en CLSC et à domicile s'inscrit directement dans cette mission.

- En CHSLD
 - Cinq (5) rencontres du sous-comité des résidents ont été nécessaires pour la réalisation de cette démarche au sein des CHSLD. Validation du contenu et des outils, présentation des résultats à madame Brigitte Brabant, directrice de l'hébergement en soins de longue durée et madame Karine Girard, directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique.
 - Tournée des sept (7) comités de résidents et des proches aidants afin de rendre compte des résultats.
- Services SAD
 - Deux (2) rencontres ont été nécessaires avec Médaillon Groupe Conseils afin d'approuver le questionnaire, de valider la stratégie de cueillette de données et pour recevoir le premier jet des informations reçues.
 - Une autre rencontre a été convoquée afin de discuter de la diffusion des résultats : auprès de l'institution, auprès des partenaires et auprès des participants au sondage.
 - Le comité se charge d'animer des activités auprès de la population durant les premiers mois de l'année 2023-2024.
- En CLSC
 - Le territoire de Lucille-Teasdale compte 3 CLSC. Le rapport reçu de la firme Médaillon Groupe Conseils permet d'identifier les caractéristiques, les forces et les faiblesses de chaque installation.

- Deux (2) rencontres d'appropriation des questionnaires, de validation des stratégies de cueillette d'informations et de dialogue avec Médaillon Groupe Conseils ont été nécessaires.
- Une divulgation des résultats est prévue lors de l'assemblée générale annuelle du comité des usagers en juin prochain. Une date est à déterminer pour la présentation aux autorités concernées.
- Plusieurs heures de lecture ont été requise aux membres du comité des usagers et au sous-comité population afin de lire les documents et d'apporter leurs commentaires.

Harmonisation

- La distribution du dépliant sur les droits des usagers qui reçoivent des services à domicile par le CIUSSS-EMTL représente un bel exemple d'exécution de notre fonction d'harmonisation.
- La présentation des résultats des études post pandémiques sur les services offerts en CHSLD par la présidente et la personne ressource facilite une compréhension des résultats et permet d'identifier des points de convergence à l'intérieur des CHSLD du territoire de Lucille-Teasdale.
- La présence de représentants du comité des usagers au sein des projets de quartier assure la promotion du comité et permet d'établir des relations entre les besoins des populations locales et les comités des usagers.

7. TENUE DES RENCONTRES

Date	Heure	Salle et coordonnées
Comité des usagers 4 octobre 2022	14h00 à 16h00	Visioconférence
Sous-comité hébergement 11 avril 2022	13h00 à 15h00	Visioconférence
14 avril 2022	13h30 à 13h00	Visioconférence
3 mai 2022	13h00 à 15h00	Visioconférence
10 juin 2022	14h00 à 15h00	Visioconférence
13 septembre 2022	13h45 à 15h00	Visioconférence
Sous-comité population 13 juin 2022	10h00 à 12h00	Visioconférence
25 août 2022	10h00 à 12h00	Visioconférence
14 septembre 2022	10h00 à 12h00	Visioconférence
17 février 2023	13h30 à 16h00	Chic Resto Pop
Comité H-M et Rosemont sur le SAD 29 novembre 2022	14h30 à 16h00	Visioconférence
12 janvier 2023	10h00 à 11h30	Visioconférence
2 mars 2023	13h30 à 15h00	Visioconférence

Date	Heure	Salle et coordonnées
Comité GMFU 28 avril 2022	12h00 à 13h00	Visioconférence
26 mai 2022	9h00 à 11h00	Tournage vidéo
20 juin 2022	12h00 à 13h00	Visioconférence
19 octobre 2022	12h00 à 13h00	Visioconférence
15 décembre 2022	12h00 à 13h00	Visioconférence
Table des missions RPCU 10 mai 2022	9h00 à 12h00	Visioconférence
23 février 2023	13h30 à 16h00	Visioconférence

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

Durant les dernières années, un membre de notre comité a accepté de recevoir les plaintes des usagers afin d'identifier, avec les personnes, la nature de leur insatisfaction. Il devient ainsi possible de référer les personnes aux bons endroits. Ce membre du comité a reçu 8 plaintes et une demande d'information provenant d'usagers du territoire du CLSC Rosemont et une demande d'information d'une usagère du CLSC Olivier-Guimond. Ces demandes et plaintes ont exigé plusieurs échanges de courriels ou d'appels téléphoniques, soit avec l'usager, le proche-aidant, les intervenants de milieu du Carrefour Montrose ou la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le Comité des usagers Lucille-Teasdale prévoit tenir son assemblée générale annuelle en juin prochain.

À cette occasion, un projet de plan d'action sera déposé et validé ou bonifié par les personnes présentes. Il est certain que les suites à donner aux différentes études complétées durant l'année 2022-2023 constitueront le cœur de notre plan d'action pour 2023-2024.

De plus, avec le projet de loi 15 qui a été déposé en lien avec la réforme de la santé, notre comité prendra le temps de s'approprier les enjeux qui concernent les comités des usagers et ceux directement reliés aux services à la population. Une première rencontre à cet effet est prévue bientôt.

Représentation

- Poursuivre les représentations aux lieux suivants :
 - À l'intérieur de l'établissement : au CUCI : nous comptons déjà trois représentants : deux représentantes des CHSLD et une représentante de la population);
- Maintenir notre présence aux comités locaux : VVR, REM de l'est, comité des aînés;
- Identifier un(e) représentant(e) du territoire du CLSC Olivier-Guimond;
- Participer aux rencontres convoquées par le RPCU sur les enjeux suivants : table des mission, projet de loi 15, congrès annuel.

Coordination

- Identifier les suites à donner à nos différentes études et les promouvoir auprès de la population en lien avec les recommandations suivantes :
 - Pour les CHSLD
 - Faire ressortir l'importance d'améliorer les communications au sein des différents CHSLD;
 - Rappeler l'importance des activités de stimulation auprès des résidents;
 - Proposer des rituels de deuil pour permettre aux résidents de vivre leur deuil lors du décès d'un voisin ou d'un ami;
 - Pour le SAD :
 - Faire ressortir les malaises vécus par les usagers face aux services non satisfaisants offerts par les agences;
 - Questionner les responsables sur les interventions des travailleurs sociaux;
 - Apporter un soutien important aux proches aidants;
 - Pour les CLSC :
 - Obtenir des informations sur les services offerts en CLSC afin d'en faire la promotion;
 - Exercer des pressions auprès des responsables concernés afin que le personnel à l'accueil des CLSC soit en mesure de fournir les bonnes informations aux usagers lors de leur communication auprès de lui;
 - Interpeller les instances responsables des communications afin d'améliorer l'accès téléphonique pour obtenir des rendez-vous (toutes les personnes ne sont habiles avec les moyens numériques).

Bien entendu, le comité des usagers Lucille-Teasdale exercera un suivi régulier auprès des instances concernées par ces pistes d'action.

Harmonisation

- S'appropriier les grandes lignes du projet de loi 15, informer la population et faire connaître notre position sur l'ensemble de ce projet et plus particulièrement sur l'avenir des comités d'usagers.

10. CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE

Nom du comité des usagers ou de résidents	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 *
Lucille Teasdale		

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

11. ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Le principal enjeu de la prochaine année sera de s'approprier le projet de loi 15 et d'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 la prochaine année, sont de :

- 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.

12. CONCLUSION

Ce rapport nous permet de prendre conscience que la dernière année a été bien remplie et a nécessité un grand dévouement de la part des membres de nos comités des résidents ainsi qu'aux représentants de la population. Notre comité peut compter sur les qualités et les complémentarités des personnes qui le composent.

Nous sommes conscients que le temps consenti par le comité des usagers pour que sa personne ressource accorde un grand soutien aux comités des résidents facilite leur fonctionnement et la continuité de leur présence dans chacune des installations sur le territoire de Lucille-Teasdale. Monsieur Dulude est au service de notre comité depuis plusieurs années. Sa compétence, sa patience, sa souplesse et sa disponibilité font de lui une personne très précieuse pour le comité des usagers Lucille-Teasdale.

Nous sommes également fiers de la présence de nos représentantes au CUCI afin de porter nos préoccupations et de garantir les liens entre nos comités locaux et l'établissement. Nous espérons compter sur l'engagement de toute notre équipe afin d'amorcer l'année 2023-3024 avec ardeur, motivation et dynamisme. Merci de nous avoir lus et surtout merci de nous accompagner dans nos démarches.

