

RAPPORT ANNUEL

2021-2022

DU COMITÉ DES USAGERS DU

CSSS LUCILLE-TEASDALE

Jeannelle Bouffard

présidente

22-04-2022



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

Québec 

RAPPORT ANNUEL 2020-2021 DU COMITÉ DES USAGERS LUCILLE -TEASDALE

Auteurs

Jeannelle Bouffard, présidente

Accompagnée par les membres du
Comité des usagers
du CSSS Lucille- Teasdale

et la collaboration de Serge Dulude, personne-ressource

1. IDENTIFICATION

Comité des usagers du CSSS Lucille-Teasdale

Coordonnées

Adresse postale du comité :

CLSC Olivier-Guimond, 5810 rue Sherbrooke Est, Montréal

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2021-2022 a nécessité de l'audace et de la conviction afin de ne pas céder au découragement face aux nombreux défis qui se sont posés à nous. Peu de rencontres en présence, beaucoup de réunions Zoom, nombreux courriels, mais surtout passion pour travailler à défendre les droits des usagers du territoire du CSSS Lucille-Teasdale.

Dans nos CHSLD, il a fallu relever le défi de la relève de façon très insistante. Nous sommes conscients des difficultés vécues par les résidents dans chacune de leur institution. Isolement, contacts limités, difficultés à communiquer à partir des nouvelles technologies, voilà autant d'obstacles que les résidents ont dû traverser. Quel courage il leur faut pour tenir bon, pour ne pas laisser de prise à la tristesse et la dépression.

Pour nos représentants de la population, il devenait essentiel de promouvoir le comité des usagers, ce grand inconnu. Méconnu devrais-je dire. Toutefois, ceux-ci sont sensibles aux enjeux locaux grâce à leurs nombreux contacts avec plusieurs usagers, réseaux et regroupements. C'est ainsi que les représentants ont su s'impliquer avec conviction et souplesse avec les acteurs locaux.

Merci à chacun, chacune, d'entre eux pour la qualité de leur présence et de leur engagement. Ils constituent un atout incomparable pour la vitalité de notre comité et pour la réalisation de son mandat. La lecture de ce rapport d'activités en constituera la preuve incontestable.

Il est certain que nous ne pouvons pas tout dire. C'est pourquoi il ne faut pas oublier que derrière chacune des rencontres affichées dans le tableau résumant notre agenda, des heures de travail en découlent. Comment ne pas s'émerveiller de tant de dévouement? Derrière chacune de ces lignes, n'oubliez pas d'accueillir les nombreuses heures de bénévolat qui ont rendu possible la réalisation du mandat du comité des usagers pour le mieux-être et le mieux vivre du territoire du CSSS Lucille-Teasdale.

Merci également à toutes les personnes qui nous ont accordé leur appui et leur soutien,

Jeannelle Bouffard,
Présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Principales réalisations du Comité des usagers

Commenté [JR1]: Sont-elles manquantes?

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	Micheline	Vermette	Secrétaire-trésorière	CHSLD J.-H. Charbonneau jusqu'à l'assemblée générale le 2022-09-21
4	Sylvie	Monette		CHSLD J.-H. Charbonneau
5	Lucille	Le Boudier	Membre	CHSLD Robert-Cliche jusqu'à l'assemblée générale le 2022-09-21
6	Francine	Cantin	Présidente	CHSLD Robert Cliche
7	Michel	Roy	Membre	Représente la population
8	Claude	Champagne	Membre	Représente la population
9	Françoise	Courcel	Membre	Représente la population
10	Thérèse	Pelletier	Membre	CHSLD Éloria -Lepage
11	Christine	Saulnier	Membre	CHSLD Nicolet
12	Louise	Rhéaume	Membre	CHSLD B.-V. Rousselot
13	Gérald	Mathieu	Membre	CHSLD Marie Rollet, décédé en février 2022
14	Jean	Desnoyers	Membre	CHSLD Jeanne-Le Ber
15	Serge	Dulude	Personne-ressource	
16	Jo-Anne	Laforge	OC CIUSSS-EMTL	Depuis août 2021
17	Serge	Doucet	OC CIUSSS-EMTL	Avril à août 2021

Commenté [JR2]: Quel est son rôle?

Commenté [JR3]: Du Comité de résidents du CHSLD Robert-Cliche?

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Présidente	Prénom : Jeannelle	Nom : Bouffard
	Numéro de téléphone du comité : 514-523-1172 poste 35298	
	Adresse postale : CLSC Olivier Guimond, 5810 rue Sherbrooke, Montréal (Québec), H1N 1B2	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Karine	Nom : Girard
	Numéro de téléphone : 524-524-3541 poste 23157	
	Courriel : Karine.Girard.CEMTL@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : CLSC Rosemont 2909, rue Rachel Est, bureau 401, Montréal (Québec) 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, Montréal (Québec), H1N 1B2	

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS LUCILLE-TEASDALE

Le comité des usagers

Cette rubrique présente les grandes lignes du travail que notre comité a réalisé durant l'année 2021-2022. Vous retrouverez le détail de ces réalisations en lien avec les objectifs planifiés et des perspectives pour la prochaine année, un peu plus loin dans ce document.

Principales priorités 2021-2022 et évaluation

a) Suivre le dossier des CLSC

Nous sommes toujours dans l'incertitude relativement aux services spécifiques qui doivent être offerts par nos CLSC. Nous avons accueilli un GMF-U au sein de l'installation du CLSC Hochelaga-Maisonneuve. Durant les derniers mois, le dossier avance relativement à l'accueil des médecins, la réorganisation des lieux, l'accréditation du volet universitaire et la reconnaissance officielle par le gouvernement. Cependant, le volet socialement responsable de ce GMF-U n'évolue pas au même rythme. La présentation, au milieu, de cette instance privée au sein de notre établissement public semble mise en veilleuse. Cette dimension est préoccupante pour nous qui sommes délégués à l'un ou l'autre de ces comités.

Nous ne mettons pas en doute la qualité des médecins qui ont choisi de s'impliquer dans la réalisation de ce groupe de médecine familiale. Au contraire, nous sentons leur satisfaction d'y être associé. L'élément manquant dans cette démarche demeure la population elle-même. Nous poursuivrons donc notre participation à cette instance.

b) La reconstruction de nos comités de résidents

Les différents épisodes de la pandémie ont mis fin de façon abrupte à l'engagement de plusieurs bénévoles au sein de nos comités de résidents. De plus, certains des membres de ces comités n'ont pas été en mesure de vaincre la pandémie et ont perdu la vie. Parmi eux, nous déplorons le décès de monsieur Gérald Mathieu, du CHSLD Marie-Rollet, longuement engagé comme résident au sein de ce comité local. Nous ne pouvons taire notre admiration pour sa ténacité et sa fidélité à promouvoir les droits des usagers et des résidents.

Nous regrettons également les départs de mesdames Micheline Vermette et Lucile Le Boudier présidentes des comités des résidents des CHSLD J.H. Charbonneau et Robert-Cliche. Des raisons de santé ont provoqué leur départ.

Notre personne-ressource s'est investie avec fidélité et persévérance afin de redonner vie à l'ensemble de nos comités de résidents. Nous saluons l'arrivée des coordonnatrices dans chacun des sept CHSLD du territoire de Lucille-Teasdale. Leur présence a facilité la tenue des rencontres de chacun des comités dans leur installation.

Il reste encore beaucoup de travail à faire pour le redressement des comités, pour la participation active de leurs membres et pour les liens entre les résidents et les membres externes de leurs comités. Ce sera un objectif important pour la prochaine année.

c) Le dossier du REM de l'est de Montréal fait son apparition

Durant les derniers mois, un incontournable s'est immiscé dans nos préoccupations : le projet de construction du REM de l'est de Montréal. Le quartier Hochelaga-Maisonneuve et l'est de Montréal comptent parmi ceux dont l'espérance de vie est écourtée en comparaison avec les autres quartiers de la région métropolitaine. Notre comité, par son représentant, a interpellé et mobilisé plusieurs regroupements de citoyens, pour faire ressortir les effets pervers et négatifs de cette construction au sein de notre quartier, en évaluer les impacts et intégrer le volet de la santé et des enjeux environnementaux dans l'argumentaire. De plus, des animations ont débuté dans certains organismes et résidences de l'OMHM et se poursuivront durant les prochains mois. Ces rencontres visent à sensibiliser la population aux impacts du REM sur leur vie quotidienne, sur leur qualité de vie et sur leur santé physique ou psychologique.

Cette démarche est donc à poursuivre durant la prochaine année. Notre comité suivra certainement les audiences du BAPE qui devraient se tenir au printemps 2023.

d) Évaluation

Le détail de nos réalisations et les pistes de travail qui en découlent se retrouvent tout au long de ce rapport d'activités. Nous souhaitons maintenir notre dynamisme afin de poursuivre la mission des comités de résidents et d'usagers. Nous souhaitons avoir la possibilité de reprendre certaines activités en présence afin de pouvoir ressentir la force de notre groupe et d'y puiser pour la suite de nos engagements. Nous sommes fiers de notre engagement au sein de nos différents comités et de notre capacité à nous ajuster aux événements qui se présentent à nous.

7. TENUE DES RENCONTRES

Date	Heure	Salle et coordonnées
Sous-comité population		
23 juin 2020	Zoom	Plan d'action du comité de travail
25 août 2021	Zoom	Planification d'une activité terrain
11 janvier 2022	En présence	Suivi du plan d'action
15 février 2022	Zoom	Suivi du plan d'action
28 février 2022	Zoom	Suivi du plan d'action
23 mars 2022	Zoom	Suivi du plan d'action
Sous-comité hébergement		
9 octobre 2020	téléphone	Le point sur la situation dans nos 7 CHSLD
12 novembre 2020	téléphone	Informations sur le vécu des comités
Comité des usagers		
22 juin 2021	Zoom/téléphone	Adoption du rapport d'activité 2019-2020
18 janvier 2022	Zoom/téléphone	Nouvelles et travail des différents comités et présence de madame Isabelle Portelance
9 février 2022	Zoom/téléphone	Présence de monsieur Christophe Cadoz
Comité interquartiers H-M et Rosemont		
		Services à domicile et insatisfactions face aux services donnés par les agences
26 mai 2021	Teams	
11 juin 2021	Teams	
4 novembre 2021	Teams	
2 décembre 2021	Teams	
26 janvier 2022	Teams	
17 février 2022	Teams	
17 mars 2022	Teams	

Commenté [JR4]: Le présent rapport concerne les rencontres tenues entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022. Dès lors, il conviendrait de retirer les dates de 2020.

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

Durant l'année 2021-2022, notre comité a traité 79 demandes. C'est notre vice-présidente qui a assumé la réception et le suivi de ces demandes. En voici la teneur :

a) Demandes reçues par courriels (44) :

- Recherche de médecin de famille (28)
- Autres demandes :
 - Vaccination contre la grippe et COVID-19 (2) ;
 - Services de psychologue, d'accessibilité aux services en santé mentale et services à domicile (8) ;
 - Informations concernant, traitements offerts à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont, ressources de défense des locataires, rapport sur la recherche concernant la satisfaction des services reçus par les personnes vulnérables depuis la réforme de 2015 (4) ;
 - Plaintes concernant les services du SAPA (2).

b) Demandes reçues par téléphone (35):

- Recherche d'un médecin de famille (24) ;
- Autres demandes:
 - Plaintes concernant les services (5) ;
 - Information sur les services en CLSC (6).

Pour un grand total de 79 plaintes. Un grand merci à notre vice-présidente pour ce service très rigoureux et essentiel dans la réalisation de notre mandat.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Notre plan d'action pour l'année 2021-2022 se lisait ainsi :

➤ **Poursuivre sensiblement ce qui a été amorcé durant l'année 2020-2021, car le contexte d'incertitude occasionné par la pandémie nous restreint beaucoup dans l'élaboration de nouveaux objectifs. Voici donc ceux qui ont été retenus :**

1. Analyser les impacts de la pandémie liée à la COVID-19 et en tirer des leçons.
2. Regarder comment utiliser les résultats de la recherche qui a été réalisée en collaboration avec l'équipe de l'Université de Québec en Outaouais, particulièrement en regard des recommandations qui en découlent, surtout en ce qui concerne l'amélioration des services à domicile présentement offerts ainsi que leur développement afin qu'ils soient adaptés aux besoins de la population du territoire.
3. Partager avec nos comités de résidents les résultats de notre questionnaire sur l'évaluation de la satisfaction dans nos CHSLD ainsi que celui réalisé par le CUCI relativement aux services alimentaires dans nos installations.
4. Poursuivre la rigueur relativement à notre processus de cueillette des plaintes.
5. Poursuivre notre travail et réflexion pour notre site web et Facebook.
6. Suivre de près l'installation d'un GMF-U au sein du CLSC Hochelaga-Maisonneuve et son impact sur les services offerts à la population.
7. Suivre l'évolution des constructions de trois nouveaux CHSLD sur notre territoire : Jeanne Le-Ber, Nicolet et B.-V. Rousselot et s'assurer de l'implication des résidents dans les démarches qui en découlent.
8. Suivre le dossier de Gériatrie sociale.

Représentation

- Poursuivre notre implication au sein du CUCI : deux de nos membres font partie de cette instance.
- RPCU : Nous participons activement à la consultation du RPCU à partir de notre contribution aux tables des missions suivantes : Mission communautaire, Mission DI-TSA, Mission CHSLD publics.
- Conserver des liens avec les milieux où nous sommes impliqués : tables de quartier, comités de travail qui en découlent :
 - Notre comité s'est prononcé en faveur d'un énoncé de principes relativement aux impacts de la construction du REM de l'est de Montréal, sur la santé de la population locale. Un de ses membres participe activement à la mobilisation citoyenne et organise des rencontres d'information et de sensibilisation dans différents organismes et HLM du quartier Hochelaga-Maisonneuve. (Objectif émergent durant la dernière année)
 - SAPA : participation à un comité interquartiers pour suivre de près les impacts des agences pour l'offre de services à domicile du SAPA. Les quartiers Rosemont et Hochelaga-Maisonneuve sont représentés et notre comité y compte deux participantes. (Objectif 2)
- GMF-U : deux membres de notre comité sont impliqués dans des comités de travail autour de la mise en place d'un GMF-U. Leur participation représente un cumulatif d'une dizaine de rencontres.

Coordination

- Notre personne-ressource a consacré une grande partie de son mandat à accompagner et soutenir nos 7 comités de résidents. La pandémie de COVID-19 a fragilisé nos comités et nous a fait perdre plusieurs membres. Il s'agit actuellement de reconstruire la plupart de ceux-ci. (Objectif 1)
- Insister pour être consultés dans la construction des CHSLD B.-V. Rousselot et Jeanne Le-Ber ainsi que dans la démarche de relocalisation du CHSLD Nicolet. C'est dans cet esprit que nous avons invité monsieur Christophe Cadoz à l'une de nos rencontres du comité des usagers. (Objectif 7)

Harmonisation

- Assurer un lien entre les besoins de la population de notre territoire, l'installation du GMF-U et la vitalité du CLSC Hochelaga-Maisonneuve en participant aux comités de travail : comité directeur et comité GMF-U socialement responsable. (Objectif 6)
- Faire le lien entre le CUCI et les activités du comité des usagers Lucille-Teasdale en transmettant les revues de presse quotidiennes reçues par madame Karine Girard.
- Participer au plan de rétablissement du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal afin d'établir des liens effectifs avec les milieux. Une représentante de notre comité participe au comité de pilotage et s'est impliquée à certaines rencontres du comité de vigie et proximité. (Lien avec le CUCI)
- En lien avec le CUCI, le comité des usagers Lucille-Teasdale a transmis aux sept comités des résidents de son territoire, les résultats d'un sondage qui a été réalisé par la firme Médaille Conseils. Les services alimentaires de chaque CHSLD ont été associés aux suites à donner. (Objectif 3)

- Nous avons sollicité cette firme afin de réaliser une étude sur les enjeux de la pandémie et le délestage de certains services au sein des différentes installations sur le territoire de Lucille-Teasdale : CHSLD, CLSC et SAPA. Cette étude permettra d'énumérer des recommandations au CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal et de documenter un plan d'action à cet égard. (Objectif 1)
- Sensibilisation : notre comité a produit et publié à trois reprises, dans le Journal de Montréal, des annonces publicitaires relativement à la hausse du coût de la vie et ses effets sur la santé des personnes plus vulnérables. (Objectif en lien avec l'actualité)

Pour l'année 2022-2023, nous nous entendons pour la poursuite des certains objectifs et pour l'ajout de quelques autres. Voici donc notre plan de travail :

- Poursuivre l'analyse des impacts de la pandémie liée à la COVID-19 dans les installations de notre territoire et apporter quelques recommandations, pour le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal et pour notre comité.
- Maintenir l'utilisation des résultats de la recherche qui a été réalisée en collaboration avec l'équipe de l'Université de Québec en Outaouais, en ce qui concerne l'amélioration des services à domicile présentement offerts, spécialement par les agences, et proposer des améliorations.
- Faire un suivi sur les services alimentaires offerts dans les CHSLD en considérant les résultats et recommandations du sondage à cet effet réalisé par le CUCI.
- Continuer à faire preuve de rigueur quant à notre processus de cueillette des plaintes.
- Suivre de près l'installation d'un GMF-U au sein du CLSC Hochelaga-Maisonneuve, sa promotion et son impact sur les services offerts à la population.
- Suivre l'évolution des constructions de trois nouveaux CHSLD sur notre territoire : Jeanne-Le Ber, Nicolet et B.-V. Rousselot et s'assurer de l'implication des résidents dans les démarches qui en découlent.
- Être un élément mobilisateur au sein de notre territoire en ce qui concerne le projet de construction du REM de l'est de Montréal.
- Suivre de près et collaborer, dans la mesure du possible, au plan de rétablissement qui sera élaboré dans le territoire du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.
- Revenir auprès de monsieur Christophe Cadoz pour obtenir les détails des services offerts dans nos CLSC.

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 *
Comité des usagers Lucille Teasdale		
En attente des résultats du service des finances du CIUSSS		

Total		

11. ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

L'année 2021-2022 vient de s'achever et notre travail s'est essentiellement fait en lien, car le mot d'ordre est toujours demeuré de respecter la distanciation. Nous avons été davantage présents sur le terrain grâce à la générosité de nos membres représentant la population. L'existence des comités des usagers est tellement méconnue. Notre présence sur le terrain devient donc un incontournable pour en assurer la promotion.

Nous avons eu la chance de tenir quelques rencontres en présence, mais la plupart d'entre elles se sont tenues en visioconférence.

Pour l'année 2022-2023, il devient impératif de travailler à la poursuite de certains enjeux qui perdurent au sein de notre territoire et de nos installations.

- Le recrutement de nouveaux membres pour nos comités des résidents.
- Les résultats de notre étude sur l'évaluation des services du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal au sein de nos installations durant la pandémie.
- L'implantation d'un GMF-U au sein du CLSC Hochelaga-Maisonneuve. Il ne faut surtout pas oublier que le GMF-U s'est présenté comme une réponse du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal pour l'accès à un médecin de famille pour la population du territoire suite aux demandes insistantes, concertées et récurrentes du milieu.
- La qualité de vie de notre population locale : REM de l'Est et ses conséquences.
- La relocalisation du CHSLD Nicolet et la reconstruction de ceux de B.-V. Rousselot et Jeanne-Le Ber. Garantir la participation des personnes concernées par ces changements.
- Les services du SAPA.
- Relativement à la refondation du réseau de la santé, notre comité devrait prendre connaissance de principaux enjeux qui en découlent et se pencher sur ses impacts auprès des usagers que nous représentons. Attention à la privatisation.

Nous sommes toujours préoccupés par l'avenir de notre CLSC et des CLSC en général. Nous croyons qu'il devient toujours impérieux de renforcer les CLSC pour la distribution des services de premières lignes. Cet enjeu nécessite une vigilance constante de la part de notre comité et la collaboration du CUCI.

Nous pensons également que le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal porte beaucoup de dossiers et qu'il est vraiment difficile pour notre comité de se tenir informé ainsi que pour la population. Trop de projets émergent et il n'est pas toujours évident de s'y démêler : éclaireurs, relayeurs, travailleurs de milieu, comité de direction, comité de pilotage, comité de travail... Pour déployer notre mandat comme comité, on nous demande de s'harmoniser, de développer de la cohérence. Il serait vraiment important que le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal aille dans le même sens.

12. CONCLUSION

Une année s'est déroulée sans nous permettre de renouer avec nos rencontres en présence. Pouvons-nous espérer que les prochains mois nous permettrons d'échanger autour d'une même table?

Notre comité des usagers se réjouit du dynamisme des personnes qui le composent autant au sein des CHSLD qu'au cœur de la population. Nous souhaitons maintenir cet enthousiasme tout au long des prochains mois afin de poursuivre les objectifs que nous nous sommes fixés dans l'harmonie et la collaboration. Il est important pour nous de militer pour la promotion du droit à la santé pour la population du territoire de Lucille-Teasdale, car le comité des usagers considère que ce droit s'exprime principalement à travers les principes d'accessibilité, d'équité, d'universalité et de reconnaissance de l'implication citoyenne : « La santé pour la population, avec la population et par la population ».

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

Québec 