

RAPPORT ANNUEL 2022-2023



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

Québec 

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Établissement (CISSS ou CIUSSS)

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (l'« Établissement »)

Installations desservies

- CLSC de Saint-Louis-du-Parc
- CLSC du Plateau-Mont-Royal
- CLSC Sainte-Catherine et GMFU des Faubourgs
- CLSC Parthenais et GMFU des Faubourgs
- CLSC de la Visitation et GMFU des Faubourgs
- Hôpital Notre-Dame
- Maison de naissance Jeanne-Mance
- Clinique de médecine familiale Notre-Dame
- Centre d'hébergement Armand-Lavergne
- Centre d'hébergement Paul-Bruchési
- Centre d'hébergement du Manoir-de-l'Âge-d'Or
- Centre d'hébergement Émilie-Gamelin
- Centre d'hébergement Ernest-Routhier
- Centre d'hébergement Jean-De-La-Lande
- Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger

Coordonnées

Adresse du bureau

66, boul. René Lévesque Est, bureau B 318-1
Montréal, Québec, H2X 1N3

N° de téléphone

514 861-9331, poste 8324

Courriel

cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Facebook

<https://www.facebook.com/CUJM.MTL>

Les comités de résidents

- du Centre d'hébergement Armand-Lavergne
- du Centre d'hébergement Paul-Bruchési
- du Centre d'hébergement du Manoir-de-l'Âge-d'Or
- du Centre d'hébergement Émilie-Gamelin
- du Centre d'hébergement Ernest-Routhier
- du Centre d'hébergement Jean-De La Lande
- du Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger

Membres du comité des usagers

Prénom	Nom	Rôle et autres désignations
Bruno	Guillot-Hurtubise	Président Membre élu par acclamation à l'AGA 2021 Représente la population
Édith	Perrault	Vice-présidente Membre élue par acclamation à l'AGA 2021 Représente la population
Louise	Lajoie	Secrétaire Membre élue par acclamation à l'AGA 2021 Représente la population (est aussi secrétaire du CR Paul-Émile-Léger)
Maryse	Lucbert	Trésorière Membre cooptée (juin 2021 jusqu'à l'AGA 2022) (est aussi présidente du CR Jean-De La Lande et membre désignée par le CUJM au CUCI depuis septembre 2022)
Diego	D'Amico	Membre désigné par le CR Paul-Émile-Léger (est aussi président du CR Paul-Émile-Léger et membre du CUCI jusqu'en octobre 2022)
Diane	Girard	Membre désignée par le CR Armand-Lavergne (est aussi trésorière du CR Armand-Lavergne)
Lise	Hurtubise	Membre désignée par le CR Ernest-Routhier
Lucien	Landry	Membre désigné par le CR du Manoir-de-l'Âge-d'Or (est aussi président du CR du Manoir-de-l'Âge-d'Or)
Marc-André	Moquin	Membre élu par acclamation à l'AGA 2021 Représente la population (était aussi membre du CUCI jusqu'en juin 2022)
Boris	Koslov	Membre désigné par le CR Émilie-Gamelin
Louise	Brunet	Membre élue par acclamation à l'AGA 2022 Représente la population
Annie	Lasalle	Personne-ressource
Jessica	Cinq-mars	Personne-ressource
Cécile	Wlodarczak	Personne-ressource

Note: En conformité avec la Charte d'engagement sur l'inclusion des personnes de la diversité sexuelle et de genre adoptée par le Comité de direction du CCSMTL le 22 juin 2021, ce texte est rédigé de façon inclusive en évitant l'emploi du masculin générique.

Mot du président

L'année 2022-2023 a été marquée par une diminution importante des effets de la pandémie sur nos usagers. Il y a encore à craindre, mais espérons que le pire est passé.

Je tiens à remercier les membres du comité des usagers de Jeanne-Mance (CUJM) pour leur implication, leur disponibilité et leur loyauté. Leur participation aux réunions, événements spéciaux et conférences représente plusieurs heures d'implication bénévole.

J'aimerais remercier tous les membres des CR des sept milieux de vie de notre secteur. Votre participation et votre collaboration sont précieuses.

Je tiens à remercier le personnel du CCSMTL secteur Jeanne Mance, qui est engagé au mieux-être des usagers et surtout des personnes en résidence afin de leur offrir une meilleure qualité de vie.

Je remercie tous les bénévoles et proches aidants qui ajoutent un élément essentiel dans la qualité de vie de tous les usagers.

J'offre toute ma reconnaissance à Jeanne Gélinau et Annie Lasalle, personnes-ressources, pour leur apport inestimable au CU et à tous les CR jusqu'à l'été et automne 2022. Annie Lasalle a été spécialement généreuse afin d'assurer la transition avec Jessica Cinq-Mars et Cécile Wlodarczak à l'automne 2022. Jessica et Cécile se démarquent déjà dans leur niveau d'implication et d'apport aux activités du Comité, sans elles rien ne serait possible.

À toutes ceux et celles qui ont communiqué avec nous, MERCI. Nous nous appliquons à transmettre vos préoccupations aux personnes concernées.

Je demeure convaincu que les mandats des Comités des usagers et de résidents sont trop vastes et complexes pour des regroupements de bénévoles. Les ressources dont nos bénévoles disposent sont limitées pour faire face aux défis et à la complexité de l'administration du CCSMTL. Toutes ces considérations rendent le travail de nos bénévoles, parfois eux-mêmes aux prises avec des problèmes de santé, excessivement difficile. Je tiens encore une fois à souligner toute mon appréciation pour leur implication.

Cela ne fait que confirmer l'importance que le CUJM bénéficie d'un budget adéquat afin de répondre à ses obligations, notamment en assurant le salaire de ses personnes-ressources. Une demande de rehaussement sera transmise sous peu directement au ministère, vu que le CCSMTL ne souhaite pas s'en charger. Une décision malheureuse et injustifiable. Sans personnes-ressources compétentes et engagées, notre comité ne peut maintenir ses activités.

Le sort de notre demande de rehaussement sera donc déterminant pour l'avenir du CUJM et l'implication de ses membres bénévoles (dont la mienne).

Retour sur l'année 2022-2023

Le CUJM, gardien des droits des usagers

L'année 2022-2023 fut marquée par une fin de pandémie et le début d'une réflexion. Nous avons constaté les impacts excessivement néfastes des consignes sanitaires sur la santé mentale et physique des résidents des CHSLD. Tous et toutes étaient d'accord pour éviter de reproduire ces erreurs à l'avenir.

À cet effet, le CUJM a présenté un projet de réflexion éthique à la Direction qualité risques et éthique du CCSMTL. Le bilan de cette année énumère par ailleurs de nombreuses rencontres entre le comité et cette direction pour discuter de stratégies plus respectueuses de la santé des usagers hébergés, advenant de nouvelles situations de crise. Déjà, nous nous réjouissons de quelques directives en harmonie avec cette réflexion telle que la possibilité pour les résidents négatifs d'étage en éclosion de participer à des loisirs ou à différents comités.

Cela dit, la pénurie de main d'œuvre persiste dans le réseau de la santé et des services sociaux. Le manque de personnel crée des bris un peu partout dans la chaîne de services. Il est fréquent qu'un.e résident.e en CHSLD ne reçoive pas les soins requis pour l'amélioration de son état en raison de l'absence d'un.e professionnel.le. À ce sujet, le CU a demandé à ce que ces services non-offerts faute de personnel disponible, soit recensés afin d'avoir un portrait plus représentatif de la situation.

Pour faire face à ce défi de pénurie, les responsables des différentes installations ont réalisé des plans de contingence où se détaillent les alternatives en cas de manque d'effectifs. Une des solutions offertes, dont le CUM entend le plus parler, est certainement l'utilisation de la vaisselle jetable. Les résidents s'expriment beaucoup sur l'aspect désagréable et dangereux de leur présence sur leur plateau-repas. Tel qu'indiqué dans le bilan des activités 2022-2023, les responsables des secteurs alimentaires ont été rencontré pour discuter de la fin de non-recevoir de l'utilisation de la vaisselle en plastique pour le CU.

Le comité des usagers

- **Nouveaux membres**

Le CU a accueilli deux nouveaux membres, Mme Louise Brunet et M. Boris Koslov. Nous voulons aussi souligner le départ d'un membre, M. Robert Robichaud, que nous remercions pour son apport.

- **Nouvelles personnes-ressources**

Mme Annie Lasalle a fait un travail formidable comme personne-ressource au comité jusqu'au mois de novembre 2022, ainsi que Mme Jeanne Gélinau jusqu'en mai 2022, Mme Cécile Wlodarczak et Mme Jessica Cinq-Mars les ont remplacées à compter du mois d'octobre 2022.

- **Formations de ses membres**

Le CU invite régulièrement ses membres et personnes-ressources à participer à des formations du Regroupement provincial des comités des usagers et à assister à des webinaires sur différents enjeux reliés aux services de santé et services sociaux.

- **Majoration de notre budget annuel**

À l'automne 2020, une demande a été faite par le Conseil d'administration du CCSMTL pour augmenter notre budget à la suite de nos revendications et avec l'appui du CUCI. Nous sommes toujours en attente de la réponse.

- **Collaboration et communications**

Le CU travaille activement à développer de bonnes relations avec les gestionnaires de l'Établissement et plus particulièrement avec les coordonnateurs et coordonnatrices des CHSLD afin d'assurer un suivi des plaintes au sein de leurs services et de leurs installations respectives. De façon parallèle, nous avons demandé au CUCI et à la direction SAPA-Hébergement d'intervenir auprès des gestionnaires de site pour leur expliquer ou leur rappeler les droits, obligations et rôles des CR et des CU.

Bilan des activités et réalisations de l'année

- **Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

- A) **LES 7 CHSLD**

- **Création d'un calendrier sur chacun des 12 droits** remis à chaque résident.e avec les coordonnées des CR et du CU. Le calendrier créé est de grande taille et sert aussi d'agenda pour les rendez-vous des résidents.



- **Création de nouvelles cartes d'anniversaire**, avec l'aide d'une illustratrice, indiquant les coordonnées du CU et distribution en personne aux résidents des CHSLD Émilie-Gamelin, Ernest-Routhier, Jean-De-La-Lande, Paul-Émile-Léger et Manoir-de-l'Âge-d'Or



- **Création de cartes pour souligner la période des Fêtes** (avec l'aide d'une illustratrice) et distribution dans les 7 CHSLD



- **Participation au développement de la pochette d'accueil** des nouveaux résidents en CHSLD
- **Textes affichés sur les écrans numériques** à l'entrée des CHSLD pour informer de l'existence des CR et du CU, et pour le recrutement de nouveaux membres
- **Assemblée générale annuelle du CU** à l'automne 2022
- **Assemblées générales annuelles des 7 CR** à l'automne 2022

B) LES 5 CLSC

- **Distribution d'aimants**, format carte d'affaire, destinés aux usagers des CLSC, des services de soins à domicile et de l'hôpital Notre-Dame



- **Distribution d'affiches** d'information destinées aux usagers des CLSC et de l'hôpital Notre-Dame



Vous êtes insatisfait-e
d'un service de santé ou
d'un service social ?

Des suggestions pour
améliorer ce service ?

Le Comité des usagers
est là pour vous.

514-861-9331, poste 8324
cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
CUJM.MTL



- **Distribution de cartes postales** destinées aux usagers des CLSC, des services de soins à domicile et de l'hôpital Notre-Dame



(recto)



**Vous êtes insatisfait-e
d'un service de santé ou
d'un service social ?**

**Des suggestions pour
améliorer ce service ?**

**Le Comité des usagers est
là pour vous.**

☎ 514-861-9331, poste 8324
✉ cujm.ccsmtl@csss.gouv.qc.ca
🌐 www.facebook.com/CUJM.MTL



(verso)

C) L'HÔPITAL NOTRE-DAME

- **Distributions d'aimants, d'affiches et de cartes postales** (voir précédemment dans la section « Les 5 CLSC »)
- **Distribution de petites bouteilles de liquide désinfectant** pour les mains (1 oz) affichant les coordonnées du CU



D) TOUTES LES INSTALLATIONS DU SECTEUR JEANNE-MANCE

- **Création d'une nouvelle identité visuelle** avec l'aide d'un graphiste



- **Mise à jour de la page Facebook pour le CU**, et poursuite du processus d'identification des organismes communautaires qui pourraient distribuer nos outils promotionnels à leur clientèle, dans le but de faire connaître le CU auprès d'un plus grand nombre d'utilisateurs dans le secteur Jeanne-Mance



- **Mise à jour du dépliant promotionnel du CU** en format « grande carte postale », contenant les coordonnées du CU et les CR, destinés aux usagers hébergés.



(recto)



(verso)

- **Création d'une lettre d'information** plus détaillée pour la pochette d'accueil des centres d'hébergements adressée aux usagers hébergés.



(recto)



(verso)

- **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers (a) et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus (b).**

Par leur présence dans les CHSLD, par l'accompagnement offert et par leurs interventions, le président et les personnes-ressources du CU travaillent quotidiennement à améliorer les conditions de vie des usagers du territoire.

- **Alimentation**

Les résidents dans nos CHSLD expriment encore un mécontentement quant à l'offre alimentaire, et ce malgré la mise en place de consultations au sujet des menus. Le menu d'urgence distribué dans certains centres, suite à des bris de services, a été particulièrement dénoncé. Le CU continue d'intervenir en vue d'améliorer la satisfaction des résidents.

De même, il y a eu plusieurs bris de service au niveau alimentaire dans la dernière année, notamment au niveau de la qualité des aliments servis, mais aussi de l'utilisation fréquente d'ustensiles en plastique et d'assiettes jetables. Le CU est intervenu auprès du CUCI et des services alimentaires du CCSMTL afin de s'assurer que les résidents subissent le moins possible les conséquences de ces bris de service, et qu'ils soient avisés à l'avance lorsque cela se produit.

- **Salubrité**

La salubrité des lieux et des fauteuils roulants préoccupent grandement les résidents dans nos CHSLD. Le CU continue de promouvoir de nouvelles pratiques pour assurer un environnement sain, digne et salubre.

- **Mouvement du personnel/pénurie de main d'œuvre/recrutement**

La stabilité du personnel dans les différentes installations du territoire constitue toujours un enjeu. Le mouvement de personnel est préoccupant pour le développement d'un lien de confiance avec les usagers, tout particulièrement pour la prestation de soins intimes aux résidents.

De même, la pénurie de main d'œuvre et les absences du personnel pour cause de maladie créent des bris de service, que ce soit au niveau des professionnels, des services alimentaires, ou des services et soins offerts aux résidents.

- **Réflexion éthique**

Les mesures sanitaires imposées par le gouvernement durant la pandémie en CHSLD ont eu un effet dévastateur sur la santé physique et psychologique des usagers hébergés. Le CU a exercé des pressions afin d'encourager l'allègement des restrictions le plus rapidement possible. Par exemple, le CU a encouragé les centres à maintenir le calendrier des loisirs sur les étages en éclosions. Le CU s'implique à la poursuite d'une réflexion éthique avec le CCSMTL afin d'éviter que de telles mesures aussi restrictives ne se reproduisent advenant un nouvel événement de la sorte.

- **Sondages**

Avec la participation des membres du CUCI et de la Direction SAPA-Hébergement, il a été possible cette année d'évaluer le degré de satisfaction des résidents en CHSLD par rapport à de nombreux sujets. Les résultats ont permis de cerner les forces et les faiblesses de chaque centre, qui a par la suite mis sur place un comité d'amélioration continue. Le CU a participé à plusieurs étapes de cet exercice : assistance dans la rédaction des questions, analyse des résultats, communications avec les CR et les gestionnaires de site en suivi au sondage, etc.

Le CU a aussi effectué un sondage qualitatif quant aux effets de la pandémie et des mesures sanitaires sur les résidents en CHSLD. Une étudiante à la maîtrise en psychologie a été engagée pour réaliser des entrevues auprès de résidents et de proches aidants au centre Paul-Émile-Léger. Un rapport sera produit ce printemps.

Après la période des Fêtes 2022, le CU a sondé tous les membres des CR afin de connaître leur appréciation des activités organisées pour l'occasion.

Au mois de février et mars, le CU a mandaté trois étudiantes à la maîtrise pour effectuer un sondage qualitatif auprès des résidents des centres PEL, JDLL, EG et ER sur leur appréciation de leur milieu de vie.

- **Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.**

- **Langue de travail et utilisation du cellulaire par le personnel**

Les usagers ont dénoncé à plusieurs reprises que la langue de travail n'était pas le français, tel que le prescrit la loi. Une situation adressée à différents gestionnaires, mais souvent en vain. Le fait que le personnel parle dans leur langue entre collègues n'est pas l'objet de cette critique. Toutefois, lorsque le personnel est en présence des usagers c'est en français que les discussions doivent avoir lieu.

Suite aux nombreuses insatisfactions liées à l'utilisation du cellulaire par les employés au travail, le CU et le CUCI sont intervenus auprès de la direction SAPA-Hébergement l'an dernier. Nous sommes heureux de la politique interdisant le port du cellulaire par les PAB et certains autres employés durant les heures de travail mais elle semble insuffisante. Il nous est encore fréquemment rapporté que des employés utilisent leur téléphone pendant leurs heures de services.

- **Facturation et états des comptes des fiduciaires**

Les résidents et leurs proches ont noté une forte diminution des services de fiducie cette année, expliquée en partie par la pénurie de main d'œuvre. Le CU a effectué des représentations et des suivis quant à cette diminution de services, et également par rapport à la fréquence des relevés de fiducie envoyés aux résidents.

- **Accompagner et assister, sur demande, les usagers dans toute démarche qu'ils entreprennent y compris lorsqu'ils désirent porter une plainte.**

Tant les résidents rencontrés dans leur milieu de vie que les autres usagers des services de santé et des services sociaux dans notre secteur reçoivent tout l'accompagnement nécessaire de notre président, de nos personnes-ressources, ou des autres membres du CU.

- **Plaintes**

Le CU a accompagné des résidents et d'autres usagers, à leur demande, pour loger des plaintes concernant :

- la mauvaise qualité des repas servis;
- deux demandes par le personnel soignant de rester au lit toute la journée et de rester coopératif;
- les mauvais services de la pharmacie d'un CHSLD;
- la négligence et l'incompétence de membres du personnel d'un CHSLD;
- une situation de maltraitance et d'intimidation dans un CHSLD

- **Questions et doléances**

Le CU a répondu aux demandes individuelles de résidents, d'usagers ou de proches aidants, et les a accompagnés pour régler des insatisfactions liées à plusieurs enjeux. Les problèmes les plus souvent rapportés sont liés aux bris de services en CHSLD , à l'absence de fauteuil roulant manuel à la disposition des usagers à l'Hôpital Notre-Dame, à la mauvaise gestion des comptes en fiducie, des états de comptes des frais d'hébergements et des comptes Vidéotron qui ne sont pas transmis.

- **Assurer le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.**

Le président et les personnes-ressources du CU assistent les membres des 7 CR pour:

- Leurs réunions mensuelles auxquelles ils sont toujours présents, soit pour l'animation, la prise de notes et/ou la rédaction de l'ordre du jour et des procès-verbaux
- La promotion des droits des usagers ainsi que de leur CR
- La rédaction des rapports d'activités et financiers annuels
- L'organisation et la promotion des assemblées générales annuelles
- Le recrutement de nouveaux membres

Tenue des rencontres

Assemblée générale, rencontres du comité des usagers, formations aux membres, etc.

Assemblée générale annuelle

L'Assemblée générale annuelle a eu lieu à l'automne 2022, en présentiel.

Rencontres mensuelles du comité des usagers

Le CU a tenu **6 rencontres** cette année.

Nombres de membres au CU : **10 membres**

Participation aux rencontres du CUCI

Un membre du CU a participé aux 8 rencontres tenues par le CUCI cette année.

Soutien aux rencontres des comités des résidents

AL: 5; BRU: 7; EG: 5; ER: 7; JDLL: 9; MADO: 7; PEL: 7 = TOTAL **47 rencontres**

Le président et/ou l'une des personnes-ressources ont assisté les CR lors des 47 rencontres qui se sont tenues cette année.

Nombres de membres dans les CR en date de rédaction de ce rapport : **50 membres**

Rencontres, échanges, conférences et formations diverses

- Rencontres avec le DQÉPÉ concernant une réflexion éthique pour les mesures liées à la Covid-19 (31 mars, 25 août, 31 octobre, 21 décembre)
- Rencontres avec la direction SAPA-Hébergement concernant les attentes et les modalités de collaboration entre le CU (et les CR) (5 et 12 avril)
- Rencontre avec Mme Matte concernant les loisirs et les moments de plaisir (7 avril)
- Rencontre et discussions pour l'archivage des documents des CR et du CU (12 avril, 8 février)
- Rencontres avec les services financiers concernant la diminution des services de fiducie (27 avril, 17 octobre)
- Conférence RPCU : Décentraliser le système de santé (27 et 28 avril)
- Rencontre Sondage CIUSSS-CUCI – Écoutes/Lectures d'amélioration continue (9 mai)
- Diverses formations par le RPCU (14 avril, 1^{er}, 2, 14 et 22 novembre, 16 et 23 mars)
- Participation aux rencontres annuelles pour les résidents et les familles des 7 CHSLD
- Participation à diverses rencontres d'écoute et/ou de lecture d'amélioration continue pour les sondages CIUSSS-CUCI : DSGPU (12 mai), DSMD (19 mai), Direction santé physique HND et hôpital de Verdun (25 mai, 18 août, 20 septembre)
- Rencontre usager/partenaire (17 mai)

- Rencontre de suivi avec les services alimentaires (17 mai)
- Projet d'optimisation du parc d'ordinateurs à PEL (19 mai)
- Rencontre du CPM avec les personnes-ressources (25 mai et 26 janvier)
- Participation à L'AGA du CPM le (2 juin)
- Rencontre de suivi pour les populations vulnérables à HND (25 mai)
- Présentation du projet sur les visites d'auto-évaluation des milieux de vie (26 mai)
- Rencontre avec Mme Geneviève Archambault sur les mesures préventives en temps de Covid et l'isolement des résidents (1^{er} juin)
- Assemblée générale annuelle du CUJM (20 septembre)
- Rencontres auto-visite à PEL (7 et 18 octobre)
- Participation à une réunion pour les résultats de sondages – soins courte durée -avec Mme Joëlle Tremblay (12 octobre)
- Rencontres statutaires avec Mme Archambault (27 septembre, 8 novembre, 6 décembre, 17 janvier, 28 février)
- Participation au congrès du RPCU (12-14 octobre)
- Modification concernant les clientèles admises à certains étages du CHSLD MADO (9 septembre)
- Activités de promotion des 12 droits durant la semaine des usagers à HND et JDLL (14-18 novembre)
- Sondage d'appréciation de la qualité des services aux usagers de HND (15 novembre)
- Participation à l'auto-visite du CHSLD JDLL (1^{er} juin), CHSLD MADO (27 octobre), CHSLD P-B (29 novembre), CHSLD E-G (9 février), CHSLD JDLL (1^{er} juin) et leur bilan
- Rencontre d'information- activités de Noël à Émilie-Gamelin (31 octobre)
- Rencontre concernant une problématique avec les comptes Vidéotron au CHSLD PEL (4 novembre)
- Écoute de la Séance d'information publique du CCSMTL (16 novembre)
- Rencontre de consultation avec HND et SOV pour la réalisation de leurs futurs affiches et pamphlets d'accueil aux soins intensifs (18 janvier)
- Rencontre avec Mme Isabelle Dame, Coordinatrice des services de proximité Famille-Enfance-Jeunesse, le CU SOV et le CUJM sur des outils de communication adaptés aux jeunes (6 décembre)
- Participation au jury pour le choix de vision du CCSMTL (9 décembre)

- Sondages d'appréciation des activités des Fêtes 2022 dans tous les CR (Janvier- Février 2023)
- Rencontre de consultation avec l'INESS et l'INSPQ sur l'équilibre entre la PCI et l'accès aux services (18 janvier)
- Sondages d'appréciation générale du milieu de vie auprès des résidents des Centres PEL, EG, JDLL et ER (27 février au 31 mars)
- Rencontre avec Mme Joëlle Tremblay, Coordinatrice des unités de courte durée, hôpitaux de jour et SARCA (8 février)
- Échange avec M. Kevin Khan, Chef de Service centrale de rendez-vous Radiologie HV et HND (15 février)
- Participation au Webinaire du Curateur public sur la nouvelle mesure d'assistance (21 février)
- Visite guidée de HND pour mieux connaître le « parcours de l'utilisateur » (16 février)
- Rencontre avec Mme Isabelle Allaire, Directrice des soins intérimaires de HND pour l'accueil des populations vulnérables à HND (3 mars)
- Activité de promotion des droits des usagers et de l'existence du Comité de résidents au CHSLD P-B (13 mars)

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- **Sondage**
Objectifs : évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services obtenus; identifier les situations problématiques; rencontrer les usagers et faire connaître le CU auprès de ces personnes (projet récurrent).
- **Établir des liens plus serrés avec les ressources intermédiaires et les CLSC**
Le CU souhaite accroître ses connaissances et interventions, notamment en matière de l'offre de soins à domicile.
- **Accentuer la présence du CUJM à l'Hôpital Notre-Dame**
Objectifs : se rapprocher des usagers de l'hôpital; occuper un espace accessible au public; accueillir en personne les usagers qui réclament de l'aide et de l'accompagnement.
- **Accroître le partenariat avec le réseau communautaire**
Objectifs : rejoindre un plus grand bassin d'usagers ponctuels, agrandir le réseau de partenaires du CUJM, apprendre à connaître les différents profils d'usagers pour mieux répondre à leur besoin.

Recommandations

- Advenant une situation similaire à la dernière pandémie, que le gouvernement élabore ses consignes sanitaires en considérant non seulement la protection physique des résidents, mais aussi la sauvegarde de leur autonomie décisionnelle, de leur liberté de mouvement et de leur santé psychologique.
- Améliorer les ratios des PAB dans les CHSLD, surtout le soir
- Permettre et favoriser un rôle accru pour les personnes-ressources au sein des CU

Rapport financier

(Voir en annexe)

Rapports d'activités des comités de résidents

Armand-Lavergne	23
Paul-Bruchési	29
Émilie-Gamelin	35
Ernest-Routhier	41
Jean-De La Lande	48
Manoir-de-l'Âge-d'Or	55
Paul-Émile-Léger	61

COMITÉ DES RÉSIDENTS ARMAND-LAVERGNE

Centre d'hébergement Armand-Lavergne

3500, rue Chapleau

Montréal (Québec) H2K 4N3

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Rapport d'activités 2022-2023

1- Identification

Nom du comité

Comité des résidents d'Armand-Lavergne

Établissement

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal

www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

2- Composition et portrait des membres du comité des résidents

L'assemblée annuelle du Comité des résidents a eu lieu le 5 octobre 2022.

Les membres élus au Comité des résidents d'Armand-Lavergne pour un mandat de deux ans:

Présidente : Irène Boileau (résidente)

Vice-président : Marcel Morel (résident)

Trésorière : Diane Girard (résidente) et déléguée au CUJM

Secrétaire : *Poste à combler*

Conseillère : Carole Boyer (résidente)

Conseiller : George Diero (résident)

Conseiller : Michel Lévesque (résident)

Conseillère : Christiane Turgeon (famille)

3- Coordonnées de la présidente, la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Présidente du comité	Irène Boileau	3500, rue Chapleau, chambre 129 Montréal (Québec) H2K 4N3 514 527-8920
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Direction adjointe qualité, risques et éthique	155, boul. Saint-Joseph Est Montréal (Québec) H2T 1H4 514 940-5202, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Jessica Cinq-Mars, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

4- Mot de la présidente

L'année 2022-2023 fut bien plus joyeuse que la précédente! La pandémie a pris fin, les mesures se sont assouplies. Le comité a pu se réunir à quelques reprises et discuter d'enjeux importants. Celui qui me tient le plus à cœur est le goût des aliments qui nous sont servis aux repas. Améliorer la qualité de la nourriture est mon objectif pour la prochaine année!

Sinon, les préposé.es qui travaillent au Centre le font avec cœur et dévouement. Ils/elles travaillent si fort! C'est pourquoi le comité et moi sommes ravis de l'embauche des nouveaux préposé.es aux loisirs qui font une réelle différence et nos soirées sont plus animées!

Enfin, je suis toujours aussi heureuse dans mon rôle de Présidente du comité car cela me permet d'assister à des réunions avec les gestionnaires. Dans ces rencontres, j'apprends, j'informe et j'ai l'impression d'être utile.

5- Bilan des activités, réalisations et recommandations

Les fonctions du comité des résidents sont prévues par la Loi (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*) et se résument ainsi :

- 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**
- 2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie**
- 2. b) Évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**
- 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

Le comité est actif au mieux de ces fonctions. Le bilan complet de ses activités, réalisations et recommandations sera présenté en détail dans le rapport annuel 2023-2024, alors que les mandats de deux ans des membres tireront à leur fin.

6- Tenue des rencontres

Le Comité des résidents d'Armand-Lavergne a tenu cinq (5) rencontres durant l'année 2022-2023. Les réunions se sont déroulées avec l'appui du comité des usagers Jeanne-Mance.

10- Rapport financier

Dépenses (codes budgétaires)	
Honoraires professionnels (4220) ¹	-
Publicité et promotion (4320) ¹	
- Calendriers avec les 12 droits des usagers	-
- Cartes d'anniversaire	-
- Cartes de souhaits pour la période des Fêtes	-
Fournitures de bureau et papeterie (5018) ¹	-
Frais de réunions (5019)	-

¹ Les honoraires professionnels pour la personne-ressource, la publicité et promotion et les fournitures de bureau ont été imputés au CUJM.

COMITÉ DES RÉSIDENTS PAUL-BRUCHÉSI

Centre d'hébergement Paul-Bruchési

2225, rue Rachel E

Montréal (Québec) H2H 1R4

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Rapport d'activités 2022-2023

1- Identification

Nom du comité

Comité des résidents de Paul-Bruchési

Établissement

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal

www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

2- Composition et portrait des membres du comité des résidents

L'assemblée annuelle du Comité des résidents a eu lieu le 28 septembre 2022.

Les membres élus au Comité des résidents de Paul-Bruchési pour un mandat de deux ans:

Président.e : (poste à pourvoir)

Vice-président : (poste à pourvoir)

Secrétaire : (poste à pourvoir)

Trésorier : (poste à pourvoir)

Conseiller : Réjean Beaulieu (résident)

Conseiller : Victor Bossé (résident), membre coopté

Conseillère : Marguerite Deblois (résidente)

Conseiller : Yvon Leduc (résident)

Conseillère : Monique Miron (résidente)

Conseillère : Isabelle Paradis (résidente), membre coopté

3- Coordonnées du président, de la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Président.e du comité	Poste à pourvoir	
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Direction adjointe qualité, risques et éthique	155, boul. Saint-Joseph E Montréal (Québec) H2T 1H4 Tél. : 514 940-5202, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Jessica Cinq-Mars, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

4- Mot du président

Le poste de président.e est à pourvoir présentement.

5- Bilan des activités

Les fonctions du comité des résidents sont prévues par la Loi (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*) et se résument ainsi :

- 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**
- 2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie**
- 2. b) Évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**
- 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

Le comité est actif au mieux de ces fonctions. Le bilan complet de ses activités, réalisations et recommandations sera présenté en détail dans le rapport annuel 2023-2024, alors que les mandats de deux ans des membres tireront à leur fin.

6- Tenue des rencontres

Le comité des résidents de Paul-Bruchési a tenu sept (7) rencontres durant l'année 2022-2023. Les réunions se sont déroulées avec l'appui du comité des usagers Jeanne-Mance.

10- Rapport financier

Dépenses (codes budgétaires)	
Honoraires professionnels (4220) ¹	-
Publicité et promotion (4320) ¹	-
- Calendriers des droits des usagers	-
- Cartes de souhaits pour la période des Fêtes	-
Fournitures de bureau et papeterie (5018) ¹	-
Frais de réunions (5019)	-

¹ Les honoraires professionnels pour la personne-ressource, la publicité et promotion et les fournitures de bureau ont été imputés au CUJM.

COMITÉ DES RÉSIDENTS ÉMILIE-GAMELIN

Centre d'hébergement Émilie-Gamelin

1440, rue Dufresne

Montréal (Québec) H2K 3J3

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Rapport d'activités 2022-2023

1- Identification

Nom du comité

Comité des résidents d'Émilie-Gamelin

Établissement

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal

www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

2- Composition et portrait des membres du comité des résidents

L'assemblée annuelle du Comité des résidents a eu lieu le 7 novembre 2022.

Les membres élus au Comité des résidents d'Émilie-Gamelin pour un mandat de deux ans :

Président : Michel Lacombe (famille)

Vice-présidente : (poste à pourvoir)

Secrétaire: (poste à pourvoir)

Trésorier : (poste à pourvoir)

Conseiller : Yvon Darveau (résident)

Conseillère : Francine Madgin (famille)

Conseillère : Micheline Dion (famille)

Conseillère : Huguette Doyon (résidente)

Conseiller : Boris Koslov (famille) (délégué au CUJM)

3- Coordonnées du président, de la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Président du comité	Michel Lacombe	1440, rue Dufresne Montréal (Québec) H2K 3J3 lacombemichel8@gmail.com
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Direction adjointe qualité, risques et éthique	155, boul. Saint-Joseph E Montréal (Québec) H2T 1H4 Tél. : 514 940-5202, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Jessica Cinq-Mars, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 Tél. : 514 940-5202, poste 8324 cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

4- Mot du président

Voilà une année 2022-2023 fort intéressante. Nouveau à titre de président du comité des résidents, je découvre petit à petit de quoi est constitué ce mandat. Dans la prochaine année, mon implication sera marquée par l'organisation d'activités de promotion au sein d'Émilie-Gamelin, de formation auprès du RPCU et surtout d'une réflexion qualitative du rôle du personnel soignant.

5- Bilan des activités

Les fonctions du comité des résidents sont prévues par la Loi (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*) et se résument ainsi :

- 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**
- 2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie**
- 2. b) Évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**
- 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

Le comité est actif au mieux de ces fonctions. Le bilan complet de ses activités, réalisations et recommandations sera présenté en détail dans le rapport annuel 2023-2024, alors que les mandats de deux ans des membres tireront à leur fin.

6- Tenue des rencontres

Le Comité des résidents d'Émilie-Gamelin a tenu cinq (5) rencontres durant l'année 2022-2023. Les réunions se sont toutes déroulées avec l'appui du comité des usagers de Jeanne-Mance.

10- Rapport financier

Dépenses (codes budgétaires)	
Honoraires professionnels (4220) ¹	-
Publicité et promotion (4320) ¹	
- Calendriers des droits des usagers (nb. 160)	-
- Cartes anniversaire (nb. 120)	-
- Cartes de souhaits pour la période des Fêtes	-
Fournitures de bureau et papeterie (5018) ¹	-
Frais de réunions (5019)	-

¹ Les honoraires professionnels pour la personne-ressource, la publicité et promotion et les fournitures de bureau ont été imputés au CUJM.

COMITÉ DES RÉSIDENTS ERNEST-ROUTHIER

Centre d'hébergement Ernest-Routhier

2110, rue Wolfe

Montréal (Québec) H2L 4V4

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Rapport d'activités 2022-2023

1- Identification

Nom du comité

Comité des résidents d'Ernest-Routhier

Établissement

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal

www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

2- Composition et portrait des membres du comité des résidents

L'assemblée annuelle du Comité des résidents a eu lieu le 17 octobre 2022.

Les membres élus au Comité des résidents d'Ernest-Routhier pour un mandat de deux ans :

Président : Sylvain Morin(résident)

Vice-président : *poste à combler*

Secrétaire-trésorière : Nicole Forcier (famille)

Conseillère : Lise Hurtubise (bénévole) (déléguée au CUJM)

Conseiller : Serge Dufault (famille)

Conseillère : Marileine Pélassou (famille)

Conseiller : Alain Cyr (résident)

3- Coordonnées du président, de la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Président du comité	Sylvain Morin	2110, rue Wolfe, chambre Montréal (Québec) H2L 4V4 514 529-3054
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Direction adjointe qualité, risques et éthique	155, boul. Saint-Joseph Est Montréal (Québec) H2T 1H4 514 940-5202, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Jessica Cinq-Mars, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

4- Mot du président

En tant que président du comité des résidents à Ernest-Routhier, j'ai à cœur d'œuvrer pour le respect des droits des résidents et l'amélioration de la qualité de vie. En 2023, je veux souligner les bons coups et notamment l'amélioration de l'offre de loisirs à Ernest-Routhier. Avec le Comité des résidents pour l'année à venir, nous sommes engagés à améliorer la vie en CHSLD en travaillant notamment sur les problèmes liés au tabac et sur l'importance de souligner les anniversaires des résidents comme il se doit.

5- Bilan des activités

Les fonctions du comité des résidents sont prévues par la Loi (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*) et se résument ainsi :

- 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**
- 2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie**
- 2. b) Évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**
- 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

Le comité est actif au mieux de ces fonctions. Le bilan complet de ses activités, réalisations et recommandations sera présenté en détail dans le rapport annuel 2023-2024, alors que les mandats de deux ans des membres tireront à leur fin.

6- Tenue des rencontres

Le comité des résidents d'Ernest-Routhier a tenu sept (7) rencontres durant l'année 2022-2023. Les réunions se sont déroulées avec l'appui du comité des usagers de Jeanne-Mance.

10- Rapport financier

Dépenses (codes budgétaires)	
Honoraires professionnels (4220) ¹	-
Publicité et promotion (4320) ¹	
- Calendriers avec les 12 droits des usagers	-
- Cartes anniversaire	-
- Cartes de souhaits pour la période des Fêtes	-
Fournitures de bureau et papeterie (5018) ¹	-
Frais de réunions (5019)	-

¹ Les honoraires professionnels pour la personne-ressource, la publicité et promotion et les fournitures de bureau ont été imputés au CUJM.

COMITÉ DES RÉSIDENTS JEAN-DE LA LANDE

Centre d'hébergement Jean-De La Lande

4255, ave. Papineau

Montréal (Québec) H2H 2P6

Comité des résidents Jean-De La Lande

Téléphone : 514 526-4981, poste 8624

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Rapport d'activités 2022-2023

1- Identification

Nom du comité

Comité des résidents de Jean-De La Lande

Établissement

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal (CCSMTL)

www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

2 - Composition et portrait des membres du comité:

* L'assemblée annuelle du Comité des résidents a eu lieu le 19 septembre 2022.

Les membres élus au Comité des résidents de Jean-De La Lande pour un mandat de deux ans :

1. Présidente: Maryse Lucbert (bénévole)
 2. Vice-président : Hung Alain Vo (famille; proche-aidant)
 3. Trésorier: Sylvain Laniel (bénévole)
 4. Secrétaire : Robert Boulanger (résident)
 5. Conseiller : Georges Hallis (résident)
 6. Conseiller depuis le 19 septembre 2022: Daniel Miville (résident)
 7. Conseiller depuis le 23 janvier 2023: Jean-Pierre Beaupré (résident)
 8. Conseillère depuis le 27 mars 2023: Marie-Josée McArdle (famille; proche-aidante)
- * Conseillère jusqu'au 23 janvier 2023 : Diane Gagnon (résidente)
* Conseillère jusqu'au 27 février 2023 : Diane Brassard (famille; proche-aidante)

3- Coordonnées de la présidente, la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Présidente par intérim du comité	Maryse Lucbert	4255, ave. Papineau, Montréal, Qc, H2H 2P6 514 526-4981, poste 8624 marienyal@yahoo.ca
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Direction adjointe qualité, risques et éthique	155, boul. Saint-Joseph Est Montréal (Québec) H2T 1H4 514 940-5202, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Jessica Cinq-Mars et Cécile Wlodarczak, Personnes-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

4 - Mot de la présidente :

En 2022-2023, les membres du Comité des résidents de Jean-De La Lande (JDLL), ont soutenu avec dévouement les résidents et leurs proches pour leurs demandes ou plaintes verbales et écrites. La pandémie de Covid-19 étant derrière nous, avec l'allègement des mesures de prévention et de contrôle des infections (PCI), on peut aller de l'avant et reprendre espoir.

Nous remercions de tout cœur les aidants et familles pour leur présence et leur vigilance à continuer de veiller sur leurs proches hébergés pour qu'ils soient bien traités, sans déconditionnement physique, cognitif et psychologique. Il reste encore des enjeux de bris de service et de manque de personnel affectant la qualité des soins aux résidents aux services Alimentaire, de Fiducie, etc. mais il y a eu plusieurs améliorations grâce aux interventions du Comité des résidents, du Comité des usagers ou de la coordinatrice de JDLL.

5 - Bilan des activités : Les activités de 2022-2023 sont présentées sous les trois fonctions du comité des résidents citées dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Présence des membres du comité des résidents aux étages lors de visites aux résidents pour donner des cartes d'anniversaire ou prendre en note leurs demandes ou plaintes
- Calendriers sur chacun des 12 droits des usagers remis à chaque résident.e avec les coordonnées du Comité des usagers de Jeanne-Mance (CUJM)
- Rencontre annuelle des résidents et de leurs proches, le 15 juin 2022
- Assemblée générale annuelle le 19 septembre 2022
- Présentation aux employés: Comité des résidents et des usagers, Droits des usagers
- Kiosque de promotion lors de la Semaine des Droits des usagers

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

- Participation du Comité des résidents aux réunions du Comité d'amélioration continue
- Correspondance et rencontre avec les responsables du Service alimentaire de JDLL et du CCSMTL dans le but d'améliorer la qualité des aliments et des services alimentaires
- Correspondance avec les responsables du Service de la Fiducie de JDLL et du CCSMTL afin que les résidents obtiennent un état de compte mensuel via courriel ou courrier interne
- Demande d'embauche d'employés pour la stabilisation du personnel
- Lavage avant et après les repas des mains des résidents et tablettes des fauteuils roulants
- Usage et port du cellulaire par les employés au travail
- Utilisation du français comme langue de travail
- Identification du personnel incluant les employés ÉPI
- Soins et services personnalisés (heure du lever et du coucher, etc.)
- Maintien de l'exercice physique, des loisirs, des moments de plaisir, de stimulation
- Savoir-être des employés : laisser la priorité aux résidents à mobilité réduite dans les ascenseurs, privilégier la bientraitance et le Programme « De tout cœur avec vous »

2b. Évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- Visite d'auto-évaluation de JDLL du CCSMTL, le 1^{er} juin 2022;
- Sondage « Qualité des soins et services » du Comité des usagers de Jeanne-Mance

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

- Suivi des observations reçues par les résidents et leurs proches sur les atteintes à leurs droits dans l'obtention de soins et services pour discussion avec la gestionnaire de site lors des réunions du comité et entre les réunions.
- Courriels à la coordonnatrice et aux Chefs d'unité pour les plaintes des résidents.
- Affiches apposées aux babillards des étages des unités de soins avec la liste des membres du Comité des résidents et nos coordonnées puis celles du Comité des usagers de Jeanne-Mance et de la Commissaire aux plaintes.

6 - Tenue des rencontres

Le comité des résidents de Jean-De La Lande (JDLL) a tenu neuf (9) rencontres en présentiel durant l'année 2022-2023, présidées par Mme Lucbert, la présidente, assistée de Mme Wlodarczak, personne-ressource du Comité des usagers Jeanne-Mance pour la prise de note et son précieux soutien technique.

Certains collaborateurs/trices ont été invité.es aux réunions du Comité des résidents: les coordonnatrices de JDLL, Mme Moïse et Mme Persico; les chefs d'unités et de services : alimentaire, loisirs, techniques, etc.; des gestionnaires du CCSMTL, Mme Marin, Mme Maréchal et ses stagiaires, du Service Alimentaire; Mme Lauzière, de la Direction Qualité, risque et éthique et sa stagiaire.

7 - Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Répondre aux demandes et plaintes sur les services et la qualité de vie des résidents et faire le suivi avec la gestionnaire de site et les chefs d'unité (projet récurrent)
- Participer aux comités de JDLL (ex. : amélioration) dans l'organisation des soins et des services
- Faire connaître le rôle du Comité des résidents aux résidents, proches, employés (projet récurrent)
- Accroître la présence et la visibilité du comité des résidents dans la période post-pandémique avec l'ajout de nouveaux membres et l'appui du comité des usagers Jeanne-Mance (table d'information; dissémination des activités en mode virtuel; ...) (Nouveau projet)

8- Recommandations pour 2022-2023

1. Pendant les futures pandémies, ne pas limiter l'accès au CHSLD JDLL aux membres du Comité des résidents et aux proches, pour le bien-être physique et mental des résidents car ils/elles respectent les mesures de prévention et contrôle des infections (PCI).
2. Offrir aux résidents une alimentation et des soins et services de qualité, des activités de loisirs ou autres, afin de prévenir le déconditionnement physique, cognitif et psychologique.
3. Recrutement de personnel afin d'éviter la détérioration de la qualité des soins et services.
4. Encourager le savoir-être du personnel : bienveillance des résidents et des proches, identification visible, utilisation du français au travail mais pas du téléphone cellulaire.
5. Promouvoir les droits des résidents, le rôle du Comité des résidents auprès des résidents, des proches et des employés.

9- Conclusion

Après plusieurs rapports ou lois déposées par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux, la Protectrice du citoyen, le Conseil pour la protection des malades, etc., espérons que ces réformes amélioreront les soins et les services au CHSLD Jean-De La Lande, dans d'autres sites, hôpitaux, résidences pour personnes âgées, etc. Le Comité des résidents est vraiment reconnaissant envers ses membres qui s'impliquent avec cœur comme gardiens des Droits des usagers et envers le CUJM, ses personnes-ressources, Mme Wlodarczak, Mme Cinq-Mars et son président, M. Guillot-Hurtubise, pour leur soutien technique. Nous remercions Mme Persico, la nouvelle coordonnatrice qui répond rapidement aux plaintes des résidents ou des proches et vise à améliorer la gestion des Chefs d'unité et du personnel, la fonctionnalité et l'embellissement du milieu de vie pour le bien-être des résidents et de leurs proches.

10- Rapport financier

Dépenses (codes budgétaires)	
Honoraires professionnels (4220) ¹	
Publicité et promotion (4320) ¹	
- Calendriers des droits des usagers (nb. 250)	
- Cartes d'anniversaire (nb. 250)	(CUCI)
Fournitures de bureau et papeterie (5018) ¹	
Frais de réunions (5019) ²	

¹ Les honoraires professionnels pour la personne-ressource, la publicité et promotion et les fournitures de bureau ont été imputés au Comité des usagers de Jeanne-Mance (CUJM).

COMITÉ DES RÉSIDENTS DU MANOIR-DE-L'ÂGE-D'OR

Centre d'hébergement du Manoir-de-l'Âge-d'Or

3430, rue Jeanne-Mance

Montréal (Québec) H2X 2J9

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Rapport d'activités 2022-2023

1- Identification

Nom du comité

Comité des résidents du Manoir-de-l'Âge-d'Or

Établissement

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal

www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

2- Composition et portrait des membres du comité

L'assemblée annuelle du Comité des résidents a eu lieu le 16 novembre 2022.

Les membres élus au Comité des résidents du Manoir-de-l'Âge-d'or pour un mandat de 2 ans:

Président : Lucien Landry (proche)

Vice-président : Michel Brousseau (résident)

Secrétaire- trésorier : Daniel Gignac (résident)

Conseiller : Pierrette Barbeau (résidente)

Conseiller : Serge Sansoucy (résident)

Conseiller : Daniel Thomas-Paré (résident)

3- Coordonnées du président, de la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Président du comité	M. Lucien Landry	3430, rue Jeanne-Mance, Montréal (Québec) H2X 2J9 Tél. : 514 523-3843
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Direction adjointe qualité, risques et éthique	155, boul. Saint-Joseph Est Montréal (Québec) H2T 1H4 Tél. : 514 940-5202, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du Comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Jessica Cinq-Mars, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

4- Mot du président

En attendant la réforme du réseau de la santé et des services sociaux, je me dis qu'on ne peut tomber plus bas que ces dernières années. La pandémie terminée, on peut regarder derrière nous et apprendre des erreurs du réseau. J'ai espoir que les gestionnaires planifieront mieux les crises et mettront le bien-être des usagers à l'avant plan de leur vision.

Le quotidien en CHSLD n'est pas rose mais chaque détail fait la différence. C'est pourquoi je continue à m'impliquer comme président du comité et promet de faire de mon mieux pour améliorer la qualité de vie des résidents.

5- Bilan des activités

Les fonctions du comité des résidents sont prévues par la Loi (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*) et se résument ainsi :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

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

2. b) Évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

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

Le comité est actif au mieux de ces fonctions. Le bilan complet de ses activités, réalisations et recommandations sera présenté en détail dans le rapport annuel 2023-2024, alors que les mandats de deux ans des membres tireront à leur fin.

6- Tenue des rencontres

Le Comité des résidents du Manoir-de-l'Âge-d'Or a tenu sept (7) rencontres durant l'année 2022-2023. Les réunions se sont déroulées avec l'appui du comité des usagers Jeanne-Mance.

10- Rapport financier

Dépenses (codes budgétaires)	
Honoraires professionnels (4220) ¹	-
Publicité et promotion (4320) ¹ <ul style="list-style-type: none">- Calendriers des droits des usagers- Cartes de souhaits pour la période des Fêtes- Cartes d'anniversaires	- - -
Fournitures de bureau et papeterie (5018) ¹	-
Frais de réunions (5019)	-

¹ Les honoraires professionnels pour la personne-ressource, la publicité et promotion et les fournitures de bureau ont été imputés au CUJM.

COMITÉ DES RÉSIDENTS PAUL-ÉMILE-LÉGER

Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger

66, boul. René-Lévesque Est

Montréal (Québec) H2X 1N3

Téléphone : 514 861-9331, poste 8223

crpel@outlook.com

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Rapport d'activités 2022-2023

1- Identification

Nom du comité

Comité des résidents de Paul-Émile-Léger

Établissement

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal

www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

2- Composition et portrait des membres du comité

L'assemblée annuelle du Comité des résidents a eu lieu le 26 octobre 2022.

Les membres élus au Comité des résidents de Paul-Émile-Léger pour un mandat de deux ans :

Président : Diego D'Amico (résident) (délégué au CUJM)

Vice-présidente : Sonia Thibault (résidente)

Secrétaire : Louise Lajoie (famille)

Trésorier : Mireille Breton (résidente)

Conseiller : Dany Bérard (résident)

Conseillère : Johanne Cusson (famille)

Conseillère : Lise Cusson (résidente)

Conseillère : Francine Campbell (résidente)

Conseillère : Natacha Piquette (résidente)

Conseiller : Richard Charbonneau (résident)

3- Coordonnées du président, de la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Président du comité	Diego D'Amico	66, boul. René-Lévesque Est, ch. 800 Montréal (Québec) H2X 1N3 438 381-6686 diego.damico@icloud.com
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Direction adj. qualité, risques et éthique	155, boul. Saint-Joseph Est Montréal (Québec) H2T 1H4 514 940-5202, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Jessica Cinq-Mars, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

4- Mot du président

Au sein du comité, nous avons cette année eu plusieurs plaintes à gérer! Des préoccupations concernant le rangement et l'étiquetage des vêtements ont souvent été entendues. Grâce aux pressions du comité de résidents, cela s'est toutefois amélioré. Ceci étant dit, malgré la politique contre l'utilisation des téléphones cellulaires sur le lieu de travail, les membres du comité en voient régulièrement l'usage. Cette année, cela constituera une des priorités du comité. Enfin, en adoptant une approche de proximité et d'écoute, l'amélioration de la qualité de vie des usagers hébergés est mon objectif de l'année 23-24.

5- Bilan des activités

Les fonctions du comité des résidents sont prévues par la Loi (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*) et sont au nombre de trois:

- 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**
- 2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie**
- 2. b) Évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**
- 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

Le comité est actif au mieux de ces fonctions. Le bilan complet de ses activités, réalisations et recommandations sera présenté en détail dans le rapport annuel 2023-2024, alors que les mandats de deux ans des membres tireront à leur fin.

10- Rapport financier

Dépenses (codes budgétaires)	
Honoraires professionnels (4220) ¹	-
Publicité et promotion (4320) ¹	
- Calendriers des droits des usagers	-
- Cartes de souhaits pour la période des Fêtes	-
- Cartes d'anniversaires	
Fournitures de bureau et papeterie (5018) ¹	-
Frais de réunions (5019)	-

¹ Les honoraires professionnels pour la personne-ressource, la publicité et promotion et les fournitures de bureau ont été imputés au CUJM.