

# RAPPORT ANNUEL 2023-2024



*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 (CCSMTL)

#### 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
- Unité d'hébergement temporaire de l'Hôtel-Dieu

#### Coordonnées

##### Adresse du bureau

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

##### N° de téléphone

514 861-9331, poste 208324

##### Courriel

[cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto: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 <b>Représente la population</b>
Édith	Perrault	Vice-présidente Membre élue par acclamation à l'AGA 2021 <b>Représente la population</b>
Louise	Lajoie	Secrétaire Membre élue par acclamation à l'AGA 2021 <b>Représente la population</b> (est aussi secrétaire du CR Paul-Émile-Léger)
Maryse	Lucbert	Trésorière Membre cooptée (est présidente du CR Jean-De La Lande et membre désignée par le CUJM au CUCI depuis septembre 2022)
Diego	D'Amico	<b>Membre désigné</b> par le CR Paul-Émile-Léger (est aussi président du CR Paul-Émile-Léger)
Diane	Girard	<b>Membre désignée</b> par le CR Armand-Lavergne (est aussi trésorière du CR Armand-Lavergne)
Lise	Hurtubise	<b>Membre désignée</b> par le CR Ernest-Routhier
Lucien	Landry	<b>Membre désigné</b> par le CR du Manoir-de-l'Âge-d'Or (est aussi président du CR du Manoir-de-l'Âge-d'Or)
Boris	Koslov	<b>Membre désigné</b> par le CR Émilie-Gamelin
Louise	Brunet	Membre élue par acclamation à l'AGA 2022 <b>Représente la population</b>
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 autant que possible l'emploi du masculin générique.

## Mot du président

Malgré de nombreux efforts, le CUJM entreprend à nouveau une année financière avec un budget beaucoup moins important que celui de son homologue le Comité des usagers du Sud-Ouest Verdun.

En effet, alors que le CUJM est au service des usagers des Établissements du secteur Jeanne-Mance, comparable à bien des égards à ceux du Sud-Ouest Verdun, le budget qui lui est octroyé annuellement est de 63 830\$ alors que celui de SOV est de 88 000\$. Bien que certains éléments aient pu un jour justifier cet écart, il est acquis qu'ils ne sont plus d'actualité depuis plus de cinq ans.

Le CUJM demande depuis plusieurs années, sans succès, non pas une augmentation de son budget, mais bien la correction d'une injustice historique dont ce sont tous les usagers du secteur Jeanne-Mance qui en font ultimement les frais.

Le CUJM est en droit d'obtenir cette parité.

Le tout, et je le dis avec une fierté certaine, alors que le CUJM est l'un des Comités des usagers les plus actifs du CCSMTL, sinon même de la province. Le présent rapport, et ceux des dernières années, démontrent la somme considérable de travail et de réalisations accomplis par le petit groupe de bénévoles engagés au sein du CUJM, assistés de personnes-ressources compétentes et dévouées.

De tous ces accomplissements, je tiens à souligner le support offert à sept Comités de résidents dont six, malgré tous les efforts de recrutement, ne seraient pas autonomes sans l'assistance du CUJM et de ses personnes-ressources. Ces Comités de résidents réussissent néanmoins, en étroite et positive collaboration avec les intervenants SAPA, à améliorer considérablement le quotidien et la qualité des soins et services offerts à tous les résidents de leurs Centres.

Dans ses communiqués en lien avec sa réforme du système de santé, le ministre Dubé mentionne « Est-ce normal qu'on ne mesure pas la satisfaction des Québécoises et Québécois à l'égard de leur réseau de la santé? Non. ». Son nouveau projet de Loi 15 réaffirme donc l'obligation des Comités d'usagers de mesurer la satisfaction des usagers. Or, le CUJM le fait déjà et se démarque par des sondages qualitatifs auprès de résidents en CHSLD qui se distinguent et complètent positivement ceux administrés par le CCSMTL. Évidemment, la réalisation de ces sondages requiert un budget qui permet l'embauche de ressources qualifiées pour les planifier et les effectuer.

Il m'apparaissait donc nécessaire et légitime, à titre de Président du CUJM, de demander au ministre de la Santé, au Conseil d'administration et au P.D.G. du CIUSSS Centre-sud de déployer tous les efforts afin de s'assurer que notre budget annuel 2024-2025 soit finalement à la hauteur de celui du Sud-Ouest Verdun.

Toutes nos demandes en ce sens ont malheureusement été refusées.

Le tout alors que l'approche collaborative bien établie du CUJM se heurte à des difficultés posées par des instances qui devraient, pourtant, avoir à cœur les mêmes objectifs de promotion des droits des usagers. Que doivent penser les membres bénévoles du CUJM lorsqu'une Direction du CCSMTL nuit sciemment à ses activités de promotion auprès des usagers des CLSC, ou qu'on ne leur permet pas d'exercer leur fonction légale d'assistance et d'accompagnement des usagers dans le processus de plaintes? Ces situations sont graves et se doivent d'être dénoncées.

Les missions des Comités des usagers sont énormes. Pour que de simples bénévoles puissent les exercer, surtout face à de telles embûches, le CUJM se doit de bénéficier d'un budget assurant l'embauche de personnes-ressources impliquées et compétentes. À ce titre, le CUJM est extrêmement privilégié de pouvoir compter sur l'apport considérable de Mesdames Jessica Cinq-Mars et Cécile Wlodarczak, sans qui rien ne serait possible.

Mais de telles personnes-ressources se doivent d'être rémunérées à leur juste valeur, et leur recrutement et rétention dépendent du budget octroyé en début d'année financière. Que des sommes additionnelles soient offertes en cours d'année pour des projets spéciaux est utile mais, d'un, elles sont discrétionnaires et imprévisibles et, de deux, elles ne peuvent être utilisées pour le salaire des personnes-ressources. Elles ne permettent pas de plus une véritable planification à long terme.

Le ministre Dubé affirme vouloir « Donner une voix forte aux usagers et à leurs représentants ». Mais avec respect, pour que nos voix soient véritablement entendues, il faut nous octroyer un budget à la hauteur de nos fonctions.

Heureusement, il y a des intervenants du CCSMTL qui ont compris que la collaboration avec nos Comités constitue le meilleur moyen d'accomplir nos missions respectives. Je ne peux ici passer sous silence le support constant et diligent de Mme Carole Lauzière, conseillère à la qualité de la Direction qualité, risque et éthique, et de la grande majorité des Directeurs.trices et coordonnateurs.trices de la Direction SAPA, avec qui nos membres et personnes-ressources ont établis des communications courtoises, professionnelles et efficaces.

Je tiens à souligner également l'engagement de Mme Nicole René, présidente du CUCI et de tous les membres de ce Comité qui, en plus de leur engagement dans leurs comités respectifs, pilotent des dossiers affectant tous les Comités d'usagers du CIUSSS Centre-sud.

Avec beaucoup d'émotion et de fierté, je tiens surtout à remercier chacune des personnes qui se sont impliquées au sein du CUJM et de ses Comités de résidents pendant la dernière année, en espérant n'en oublier aucune :

Édith Perrault, Louise Lajoie, Maryse Lucbert, Diego D'Amico, Diane Girard, Lise Hurtubise, Lucien Landry, Boris Koslov, Louise Brunet, membres du CUJM;

Mireille Breton, Dany Bérard, Johanne Cusson, Lise Cusson, Francine Campbell, Natacha Piquette, Richard Charbonneau, membres du CR de Paul-Émile-Léger;

Michel Brousseau, Daniel Gignac, Pierrette Barbeau, Serge Sancoucy, Daniel Thomas-Paré, membres du CR du Manoir-de-L'Âge-d'Or;

Hung Alain Vo, Sylvain Laniel, Daniel Miville, Jean-Pierre Beaupré, Marie-Josée McArdle, Lise Brassard, membres du CR de Jean-De-La Lande;

Sylvain Morin, Nicole Forcier, Lise Hurtubise, Serge Dufault, Alain Cyr, membres du CR d'Ernest-Routhier;

Yvon Darveau, Francine Madgin, Micheline Dion, Huguette Doyon, Louis Caron, membres du CR d'Émilie-Gamelin;

M. Réjean Beaulieu, Victor Bossé, Marguerite Deblois, Yvon Leduc, membres du CR de Paul-Bruchési;

Irène Boileau, Marcel Morel, Carole Boyer, George Diero, Michel Lévesque, Christiane Turgeon, Monique Bérard, membres du CR d'Armand-Lavergne.

Et une pensée toute particulière pour nos membres et amis.es qui nous ont quitté dans la dernière année, Sonia Thibault (CR PEL), Daniel Turcot (CR ER), Robert Boulanger (CR JDLL), Isabelle Paradis et Monique Miron (CR PB).

Souhaitons que nos demandes de rehaussement de budget soient finalement entendues dans la prochaine année.



Bruno Guillot-Hurtubise

Président du Comité des usagers de Jeanne-Mance

## Retour sur l'année 2023-2024

### Un CUJM occupé et préoccupé

Le réseau de la santé et des services sociaux a un appareil administratif assez lourd, ce qui peut dissuader plus d'une personne de porter plainte. Pourtant, les personnes-ressources et les membres du CUJM travaillent sans relâche à résoudre les enjeux rapportés. En effet, nous nous assurons d'être accessibles en répondant rapidement aux requêtes et nous collaborons à trouver des solutions à l'interne, dans l'intérêt des droits des usagers.

Malgré l'opinion populaire et les discours du gouvernement en faveur de meilleurs services auprès des résidents et résidentes en CHSLD, le CUJM est témoin d'une expérience terrain souvent opposée. Les coupures de services se poursuivent, par exemple, les fermetures des comptoirs de fiduciaire ont marqué la dernière année. Non seulement ce projet s'est dessiné sans consulter le CUJM mais ne nous a été communiqué qu'au dernier moment.

Une nouvelle unité d'hébergement a vu le jour à l'Hôtel Dieu et malgré l'ajout de deux nouvelles installations sous la responsabilité du CUJM depuis les 5 dernières années, le montant du budget alloué n'a pas augmenté.

Malgré tout, grâce à une implication dévouée de ses membres bénévoles, le CUJ a réussi à poursuivre sa mission avec succès.



## Le comité des usagers

- **Départ d'un membre**  
Nous soulignons le départ d'un membre, M. Marc-André Moquin, que nous remercions pour son apport à titre de conseiller.
- **Deux personnes-ressources**  
Mme Cécile Wlodarczak et Mme Jessica Cinq-Mars travaillent toutes deux à temps partiel à titre de personnes-ressources depuis 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 présentée au Conseil d'administration du CCSMTL pour augmenter notre budget à la suite de nos revendications et avec l'appui du CUCI. Toujours sans réponse de leur part à l'hiver 2024, une nouvelle demande a été faite. Le CU est en attente de la réponse.
- **Collaboration et communications**  
Le CU travaille activement à développer de bonnes relations avec les gestionnaires de l'Établissement afin d'assurer un suivi des plaintes au sein de leurs services et de leurs installations respectives.

## Bilan des activités et réalisations de l'année

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

**A) LES 7 CHSLD**

- **Création d'un calendrier** illustré par Jade Boivin, contenant la journée de sensibilisation à la maltraitance envers les aînés et aînées, la semaine nationale des droits des usagers et usagères, la semaine nationale des proches-aidants, remis à chacune des personnes hébergée 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 et résidentes.



NOVEMBRE 2024

DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENREDI	SABEDI
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

- **Création d'une nouvelle carte d'anniversaire** illustrée par Mme Sophie Asselin. Elle indique plus clairement les coordonnées du CU, et est distribuée en personne aux résidents et résidentes des CHSLD Émilie-Gamelin, Ernest-Routhier, Jean-De-La-Lande, Paul-Émile-Léger, Armand-Lavergne, Manoir-de-l'Âge-d'Or.



- **Création d'une carte pour souligner la période des Fêtes** illustrée par Mme Sophie Asselin et distribuée dans les 7 CHSLD durant la période des Fêtes.



- **Textes affichés sur les écrans numériques** à l'entrée des CHSLD pour informer de l'existence des CR et du CU, pour le recrutement de nouveaux membres et pour inviter les usagers et usagères aux AGA du mois d'octobre 2023.
- **Assemblée générale annuelle du CU et des CR** à l'automne 2023

## B) LES 5 CLSC

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



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



- **Distribution de cartes postales** destinées aux usagers et usagères 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@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)  
🌐 [www.facebook.com/CLJMJ.MTL](http://www.facebook.com/CLJMJ.MTL)



(verso)

### C) L'HÔPITAL NOTRE-DAME

- **Distributions d'aimants, d'affiches et de cartes postales** (voir précédemment dans la section « Les 5 CLSC »)

### D) TOUTES LES INSTALLATIONS DU SECTEUR JEANNE-MANCE

- **Affichage dans deux abribus des rues Sherbrooke et Papineau, adjacents à l'Hôpital Notre-Dame durant 10 semaines.**



- **Création de nouvelles affiches du CUJM**



- **Mise à jour de la page Facebook du 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 et utilisatrices dans le secteur Jeanne-Mance.



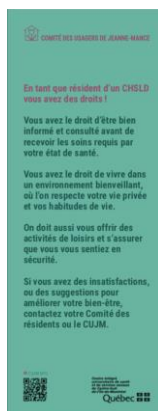
- **Distribution du dépliant promotionnel du CU** en format « grande carte postale », contenant les coordonnées du CU et les CR, destiné aux personnes hébergées.

EN TANT QUE  
RÉSIDENT D'UN CHSLD  
VOUS AVEZ DES  
DROITS!



**CUJM**  
114-811-9371, poste 8124  
1000, rue Saint-Jacques, 10e étage  
CUJM MTL

(recto)



(verso)

- **Distribution d'une lettre d'information** plus détaillée pour la pochette d'accueil des centres d'hébergements adressée aux personnes hébergées.



(recto)

(verso)

- **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et usagères (a) et évaluer le degré de satisfaction des usagers et usagères 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 et usagères du territoire.

a)

- **Alimentation**

Les résidents et résidentes dans nos CHSLD sont toujours aussi insatisfaits des repas qui leur sont servis. Selon eux, les aliments manquent de saveur et la cuisson des aliments laisse à désirer. Pour informer les gestionnaires et participer à l'amélioration de ce secteur, le CU invite régulièrement les responsables de l'alimentation à échanger avec les résidents et résidentes lors des CR.

- **Salubrité**

La salubrité des lieux et des fauteuils roulants préoccupe grandement les résidents et résidentes 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 et usagères, tout particulièrement pour la prestation de soins intimes aux résidents et résidentes.

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 services professionnels, des services alimentaires, ou des soins offerts aux résidents et résidentes.

- **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 personnes hébergées. Depuis, le CU a encouragé l'allègement des restrictions le plus rapidement possible. Dans cette optique, un outil de réflexion éthique a été créé par le CCSMTL. L'outil est utilisé pour évaluer les demandes d'usagers et d'usagères désirant participer à une activité qui, autrement, leur serait refusée dans un contexte d'éclosion. L'outil est synthétisé dans un document de deux pages. Lequel a été distribué à tous les gestionnaires des installations afin qu'ils se l'approprient.

**b)**

- **Sondages**

Des membres du CU ont participé à la démarche de la DQGRE du CCSMTL pour effectuer un sondage qualitatif sur les loisirs auprès des résidents et résidentes de CHSLD.

Le CU a aussi sondé les utilisateurs et utilisatrices des services de fiducie des Centres Émilie-Gamelin et Armand- Lavergne afin de recueillir leur opinion sur les effets de la récente fermeture du comptoir dans leur centre.

De plus, avec l'aide de deux étudiant/es au deuxième cycle universitaire, le CU a effectué un sondage qualitatif principalement sur l'alimentation et les loisirs auprès d'une centaine de résidents et résidentes de CHSLD.

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

- **Comptoirs de fiduciaire**

La fermeture des comptoirs de service de fiduciaire dans les CHSLD est synonyme, pour la grande majorité des personnes hébergées, de la perte d'une habitude de vie et d'un contact humain avec le/la commis, de l'éloignement d'un service local et de la fin à un accès direct à son propre argent. Cela étant, nous mettons beaucoup d'effort à ce que les fermetures soient communiquées clairement aux usagers et usagères et à ce que la transition s'effectue dans les meilleures conditions possibles.

- **Grève des employés**

La récente grève dans le secteur public a malheureusement créé plusieurs situations de bris de services en CHSLD. On nous a rapporté des soins d'hygiène, des heures de lever et des services d'habillement manquants. Le CU a sonné l'alarme à plus d'une reprise auprès des gestionnaires afin de dénoncer ces situations.

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

Tant les résidents et résidentes rencontrés dans leur milieu de vie que les autres usagers et usagères 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.

À noter que le CUJM occupe une présence physique dans la plupart des installations du territoire où un bureau lui est consacré. Une personne-ressource travaille par ailleurs régulièrement au local de l'Hôpital Notre-Dame. Cela permet de créer des contacts directs avec les usagers qui sont au cœur de la mission du comité.



- **Plaintes**

Le CU a assisté une vingtaine de résidents et résidentes ainsi que d'autres usagers et usagères, à leur demande, pour la rédaction de plaintes concernant :

- La mauvaise gestion du service des repas pour consommation extérieure (boîte à lunch du midi)
- Absence de service de soins d'hygiène corporelle
- Des services jugés non-professionnels par le personnel de la santé en CLSC
- Des situations de maltraitance et d'intimidation dans les CHSLD

Cela étant, la mission d'accompagnement dans le cadre du processus de plainte n'est pas facilitée et fait même l'objet d'entraves inquiétantes de la part du Bureau de la Commissaire aux plaintes. Cette situation a été dénoncée et le sera encore plus fermement dans la prochaine année.

- **Questions et doléances**

**Cette année, sans considérer les insatisfactions rapportées par les CR, le CU a répondu à 55 demandes individuelles, dont 29 provenant d'usagers de l'Hôpital Notre-Dame.**

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 et usagères à l'Hôpital Notre-Dame, à une attente déraisonnable à l'Urgence de l'Hôpital Notre-Dame et à des services jugés non-professionnels par des employés de la santé en CLSC. Pour chacune des situations qui lui sont rapportées, le CUJM est fier de les adresser rapidement aux responsables concernés. Les membres se font un devoir d'offrir des informations justes aux usagers tout en prenant soin de ne pas créer d'attentes sur d'éventuels résultats. Les coordonnateurs.trices de sites et les directeurs.trices de services, une fois avisés d'une problématique, s'avèrent de très bons collaborateurs.trices à la recherche de solutions tangibles.

- **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 des CR et du CU

L'Assemblée générale annuelle a eu lieu à l'automne 2023, en formule hybride (présentiel et virtuel).

### Rencontres mensuelles du comité des usagers

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

Nombres de membres au CU : **9 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 de résidents

AL: 8; BRU: 6; EG: 7; ER: 7; JDLL: 9; MADDO: 6; PEL: 9 = TOTAL **52 rencontres**

Le président et/ou l'une des personnes-ressources ont assisté les CR lors des 52 rencontres qui se sont tenues cette année.

Nombres de membres dans les CR en date de rédaction de ce rapport : **47 membres**

### Rencontres, échanges, conférences et formations diverses

- Coordination d'une formation du RPCU sur les droits des usagers pour les membres des CR de PEL et ER (18 avril)
- Rencontre avec Mme Kristine Vitez, Directrice des services multidisciplinaires (11 avril)
- Présentation sur les États généraux en travail social, RPCU (18 avril)
- Présentation à la rencontre du CUCI sur la nouvelle politique en Télésanté (25 avril)
- Coordination d'une séance d'information du Curateur public du Québec aux usagers et leurs proches au CHSLD MADDO (26 avril)
- Rencontres statutaires avec la direction SAPA-Hébergement pour des échanges sur les enjeux actuels (4 avril, 9 mai, 6 juin, 30 octobre, 15 décembre, 26 janvier, 20 février)
- Rencontre sur l'Outil d'aide à la réflexion éthique avec la DQGRE (6 avril, 19 juin)
- Participation à la visite de l'Agrément du centre Émilie-Gamelin (26 avril), du centre Jean-De La Lande (26 avril) et du centre Paul-Bruchési (27 avril)
- Rencontre Sondage CIUSSS-CUCI – Écoutes/Lectures d'amélioration continue (9 mai)
- Participation aux rencontres annuelles pour les résidents et les familles des 7 CHSLD
- Participation au Colloque *De tout cœur avec vous* (10 mai)

- Écoute du dialogue sur l'éthique et le vieillissement (18 mai)
- Participation à l'évaluation qualitative de l'expérience des résidents dans les activités de loisirs offertes en CHSLD (printemps 2023)
- Rencontres du CPM avec les personnes-ressources (25 mai, 12 octobre, 1<sup>er</sup> février, 7 mars)
- Participation à un atelier de discussion sur les directives médicales anticipées (31 mai)
- Rencontre avec les résidents du CR d'Ernest-Routhier, M. Guillot-Hurtubise, président du CUJM, Mme Archambault, alors directrice adjointe SAPA-Hébergement et Mme Meslay, coordonnatrice du site (juin et novembre)
- Rencontre avec M. Claude Guimond, coordonnateur au RPCU pour discuter de la fermeture des comptoirs des services de fiducie (9 juin)
- Organisation d'un rassemblement d'une quinzaine de membres pour la participation à l'AGA du Conseil pour la protection des malades (CPM) le (8 juin)
- Évaluation de la qualité des repas servis aux CHSLD Paul-Émile-Léger et Armand-Lavergne (13 et 18 juin)
- Présentation du rôle du CUJM et du CUCI aux directions des CLSC de Jeanne-Mance et de Sud-Ouest Verdun (14 juin)
- Rencontres avec la direction des services généraux et partenariats urbains (16 juin, 13 septembre)
- Rencontre avec la personne-ressource du Comité des usagers du Centre hospitalier de l'université de Montréal (22 juin)
- Rencontre de consultation pour la nouvelle signalisation de l'Hôpital Notre-Dame (5 juillet)
- Participation aux visites ministérielles des CHSLD Manoir-de-l'Age-d'or, Armand-Lavergne, Bruchési, Ernest-Routhier et Jean-De La Lande
- Rencontre avec Mme Nathalie Charbonneau, directrice générale adjointe aux programmes santé physique généraux et spécialisés (5 juillet)
- Participation à l'auto-visite du CHSLD PEL (12 septembre), CHSLD ER (26 septembre), CHSLD MADO (17 octobre), CHSLD AL (6 février), CHSLD JDLL (26 mai) et leur bilan
- Participation à la consultation sur la révision de la politique Équité, diversité et inclusion (25 septembre)
- Visite guidée des CLSC Visitation, Parthenais, Plateau Mont-Royal et Saint-Louis-du-Parc (27 septembre)
- Participation au Colloque du CPM (28 septembre)

- Rencontre avec Mme Ghenima Hallou, cheffe de service à la DGA – SPGS, M. Frederick Boulé et Mme Geneviève Archambault, directeurs-adjoints SAPA-Hébergement sur les mesures PCI en vigueur (16 octobre)
- Assemblée générale annuelle du CUJM et des CR (18 octobre)
- Assemblée générale annuelle du CHSLD JDLL (30 octobre)
- Présence à l'AGA du CUCI (24 octobre)
- Participation à diverses rencontres d'écoute et/ou de lecture d'amélioration continue pour les sondages CCSMTL-CUCI : SAPA-RISA (25 octobre), Direction santé physique HND et hôpital de Verdun (12 septembre)
- Écoute de la Séance d'information publique du CCSMTL (3 novembre)
- Rencontre avec les services alimentaires au sujet des machines distributrices en CHSLD (8 novembre)
- Activités de promotion des 12 droits durant la semaine des usagers aux centres MADDO et JDLL aux CLSC Saint-Louis-du Parc et Parthenais (du 12 au 16 novembre)
- Formation en Premiers soins en santé mentale (15 et 22 novembre)
- Rencontre de suivi avec Mme Archambault sur l'organisation du travail (22 novembre)
- Rencontre de suivi avec Mme Allard sur les organismes communautaires (23 novembre)
- Sondage d'appréciation de la qualité des services aux usagers du Centre MADDO (14 novembre)
- Participation au sondage sur la qualité des soins en santé mentale de HND (12 décembre)
- Rencontre avec Mme Geneviève Ducharme, directrice adjointe, au sujet des sondages Usagers SAPA-Hébergement (10 janvier)
- Rencontre avec Maître Audrey Lemieux, Chef de service du contentieux (11 janvier)
- Formation TEAMS (12 janvier)
- Rencontre au sujet de l'arborescence avec Mme Lauzière et M. Alain Maio, consultant à la Direction des ressources informationnelles (16 janvier)
- Visite des Urgences de l'Hôpital Notre-Dame pour évaluer l'offre de service alimentaire des machines distributrices (24 janvier)
- Échange téléphonique avec le Centre d'accompagnement aux plaintes sur le processus de plaintes (8 février)
- Rencontre avec Mme Fabienne Richer du Bureau du Vérificateur général du Québec (30 novembre et 15 février)
- Sondages d'appréciation des activités des Fêtes 2023 dans tous les 7 CR (Janvier-Février 2024)

- Sondages d'appréciation sur l'alimentation et les loisirs auprès des résidents des 7 CHSLD (du 5 février au 31 mars)
- Rencontre d'information sur la nouvelle unité d'hébergement de l'Hôtel Dieu (5 février)
- Coordination de la formation RPCU : Maltraitance envers les personnes vulnérables pour les membres du CR PB (27 février) et du CR de PEL (22 mars)
- En partenariat avec les services des loisirs, activités de promotion des droits des usagers aux bingos des CHSLD AL (15 février) et Ernest-Routhier (28 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 usagères 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.**
- **Accroître le partenariat avec le réseau communautaire**  
**Objectifs** : rejoindre un plus grand bassin d'usagers et usagères ponctuels, agrandir le réseau de partenaires du CUJM, apprendre à connaître les différents profils pour mieux répondre à leur besoin.

## Recommandations

- Améliorer les ratios des PAB dans les CHSLD, surtout le soir et la fin de semaine
- Permettre et favoriser un rôle accru pour les personnes-ressources au sein des CU
- Demander le rehaussement du budget du CUJM à la hauteur de celui du CU SOV car ces comités ont des fonctions et responsabilités équivalentes.

## Rapport financier

(Voir en annexe)

## Rapports d'activités des comités de résidents

Armand-Lavergne .....	24
Paul-Bruchési.....	27
Émilie-Gamelin .....	30
Ernest-Routhier.....	33
Jean-De La Lande .....	37
Manoir-de-l'Âge-d'Or .....	44
Paul-Émile-Léger .....	47

## COMITÉ DE 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 208324

[cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### Rapport d'activités 2023-2024

---



## 1- Identification

### Nom du comité

Comité de résidents d'Armand-Lavergne

### Établissement

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

[www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)

## 2- Composition et portrait des membres du comité de résidents

L'assemblée annuelle du Comité de résidents a eu lieu le 18 octobre 2023.

Les membres élus au Comité de 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)

Conseillère : Monique Bérard (résidente)

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 de résidents	Irène Boileau	3500, rue Chapleau, chambre 129 Montréal (Québec) H2K 4N3 514 527-8920
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et de 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 207134 <a href="mailto:carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>
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 208324 <a href="mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>

#### **4- Mot de la présidente, Mme Irène Boileau**

Encore, cette année, l'aspect le plus important à travailler demeure l'alimentation. La nourriture en CHSLD est vraiment un problème récurrent. De plus, la fermeture récente du comptoir de fiduciaire restera la perte la plus marquante. La grève des employés de l'automne 2023 n'a pas été reposante! Mon plus grand souhait pour 2024-2025 est que les employés soient heureux dans leur travail et bien rémunérés! Ce serait merveilleux d'avoir plus de préposés le soir et la nuit! On a des besoins!

#### **5- Bilan des activités, réalisations et recommandations**

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

- 1. Renseigner les usagers et usagères 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 et usagères à l'égard des services obtenus**
- 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers et usagères**

Le comité est actif au mieux de ces fonctions.

#### **6- Tenue des rencontres**

Le Comité de résidents d'Armand-Lavergne a tenu huit (8) rencontres durant l'année 2023-2024. Les réunions se sont déroulées avec l'appui du comité des usagers Jeanne-Mance.

#### **10- Rapport financier**

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

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

## COMITÉ DE 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 208324

[cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### Rapport d'activités 2023-2024

---

## 1- Identification

### Nom du comité

Comité de résidents de Paul-Bruchési

### Établissement

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

[www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)

## 2- Composition et portrait des membres du comité de résidents

L'assemblée annuelle du Comité de résidents a eu lieu le 18 octobre 2023.

Les membres élus au Comité de 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)

## 3- Coordonnées du/de la président.e, la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Président.e du comité de résidents	Poste à pourvoir	
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et de 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 207134 <a href="mailto:carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>
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 208324 <a href="mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>

#### **4- Mot du/de la président.e**

Le poste de président.e est à pourvoir présentement.

#### **5- Bilan des activités**

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

- 1. Renseigner les usagers et usagères 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 et usagères à l'égard des services obtenus**
- 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers et usagères**

Le comité est actif au mieux de ces fonctions.

#### **6- Tenue des rencontres**

Le comité de résidents de Paul-Bruchési a tenu six (6) rencontres durant l'année 2023-2024. Les réunions se sont déroulées avec l'appui du comité des usagers Jeanne-Mance.

#### **7- Rapport financier**

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

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

## COMITÉ DE 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 208324

[cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### **Rapport d'activités 2023-2024**

---

## **1- Identification**

### **Nom du comité**

Comité de résidents d'Émilie-Gamelin

### **Établissement**

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

[www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)

## **2- Composition et portrait des membres du comité de résidents**

L'assemblée annuelle du Comité de résidents a eu lieu le 18 octobre 2023.

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

Président : (poste à pourvoir)

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) et délégué au CUJM

Conseiller : Louis Caron (résident)

## **3- Coordonnées du/de la président.e, la répondante de l'établissement et la personne-ressource**

<b>FONCTION</b>	<b>IDENTITÉ</b>	<b>COORDONNÉES</b>
Président.e du comité de résidents	Poste à pourvoir	
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et de 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 207134 <a href="mailto:carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>
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 208324 <a href="mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>

#### **4- Mot du/de la président.e**

Le poste de président.e est à pourvoir présentement.

#### **5- Bilan des activités**

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

- 1. Renseigner les usagers et usagères 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 et usagères à l'égard des services obtenus**
- 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers et usagères**

Le comité est actif au mieux de ces fonctions.

#### **6- Tenue des rencontres**

Le Comité de résidents d'Émilie-Gamelin a tenu sept (7) rencontres durant l'année 2023-2024. Les réunions se sont toutes déroulées avec l'appui du comité des usagers de Jeanne-Mance.

#### **7- Rapport financier**

<b>Dépenses (codes budgétaires)</b>	
Honoraires professionnels (4220) <sup>1</sup>	-
Publicité et promotion (4320) <sup>1</sup> - 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) <sup>1</sup>	-
Frais de réunions (5019)	-

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



## COMITÉ DE 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](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### **Rapport d'activités 2023-2024**

---

## 1- Identification

### Nom du comité

Comité de résidents d'Ernest-Routhier

### Établissement

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

[www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)

## 2- Composition et portrait des membres du comité de résidents

L'assemblée annuelle du Comité de résidents a eu lieu le 18 octobre 2023.

Les membres élus au Comité de 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) et déléguée au CUJM

Conseiller : Serge Dufault (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 de résidents	Sylvain Morin	2110, rue Wolfe, chambre Montréal (Québec) H2L 4V4 514 529-3054
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et de 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 207134 <a href="mailto:carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>
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 208324 <a href="mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>

#### **4- Mot du président, M. Sylvain Morin**

Dans la dernière année, les activités du soir ont vraiment été un bel ajout. Les résidents et travailleurs répondent présents et c'est hyper agréable.

Une sortie à la cabane à sucre est prévue au mois d'avril et ça faisait 4 ans qu'une telle activité n'avait pas eu lieu. Avant, nous allions au centre d'achat, cueillir des pommes dans les vergers, nous faisons des méchouis. On est si heureux que ça reprenne! Les éclosions de gastroentérite ont marqué plus que la Covid-19, cette année. Les employés ont aussi été nombreux à en être affectés.

Le centre a été bien organisé durant la grève, les résidents l'ont à peine senti. Les nouvelles décorations et les murs repeints font du bien au moral. Cela dit, la fermeture du comptoir de confiance attriste tous les utilisateurs du service.

Enfin, le comité de résidents recrute! Il y a trois postes à combler et nous sommes activement à la recherche de nouveaux membres, idéalement féminins!

#### **5- Bilan des activités**

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

- 1. Renseigner les usagers et usagères 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 et usagères à l'égard des services obtenus**
- 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers et usagères**

Le comité est actif au mieux de ces fonctions.

#### **6- Tenue des rencontres**

Le comité de résidents d'Ernest-Routhier a tenu sept (7) rencontres durant l'année 2023-2024. Les réunions se sont déroulées avec l'appui du comité des usagers de Jeanne-Mance.

## 7- Rapport financier

<b>Dépenses (codes budgétaires)</b>	
Honoraires professionnels (4220) <sup>1</sup>	-
Publicité et promotion (4320) <sup>1</sup> <ul style="list-style-type: none"><li>- Calendriers avec les 12 droits des usagers</li><li>- Cartes anniversaire</li><li>- Cartes de souhaits pour la période des Fêtes</li></ul>	- - -
Fournitures de bureau et papeterie (5018) <sup>1</sup>	-
Frais de réunions (5019)	-

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

## COMITÉ DE RÉSIDENTS JEAN-DE LA LANDE

---

### **Centre d'hébergement Jean-De La Lande**

4255, ave. Papineau

Montréal (Québec) H2H 2P6

### **Comité de résidents Jean-De La Lande**

**Téléphone : 514 526-4981, poste 208624**

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 208324

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

## **Rapport d'activités 2023-2024**

---

## **1- Identification**

### **Nom du comité**

Comité de résidents de Jean-De La Lande

### **Établissement**

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

[www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)

## **2 - Composition et portrait des membres du comité de résidents:**

\* L'assemblée annuelle du Comité de résidents a eu lieu le 30 octobre 2023.

Les membres élus au Comité de résidents de Jean-De La Lande pour un mandat de 2 ans :

Présidente: Maryse Lucbert (bénévole, ex-proche-aidante) et déléguée au CUJM et au CUCI

Vice-président : Hung Alain Vo (bénévole, ex-proche-aidant)

Trésorier: Sylvain Laniel (bénévole, ex-proche-aidant)

Conseillère : Lise Brassard (famille, proche-aidante)

Conseillère : Marie-Josée McArdle (famille, proche-aidante)

Conseiller : Jean-Pierre Beaupré (résident)

Conseiller : Daniel Miville (résident)

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

<b>FONCTION</b>	<b>IDENTITÉ</b>	<b>COORDONNÉES</b>
Présidente du comité de résidents	Maryse Lucbert	Comité de résidents de Jean-De La Lande 4255 ave. Papineau, Montréal, Québec H2H 2P6 514 526-4981, poste 8624 <a href="mailto:marienyal@yahoo.ca">marienyal@yahoo.ca</a>
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et de 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 <a href="mailto:carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>
Personnes-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 <a href="mailto:comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca">comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca</a>

#### **4 - Mot de la présidente, Mme Maryse Luchbert**

*Ce rapport d'activités est dédié à M. Robert Boulanger, membre apprécié et secrétaire du comité de résidents de Jean-De La Lande qui est décédé en avril 2024.*

En cette année 2023-2024, les membres du Comité de résidents de Jean-De La Lande (CR JDLL), se sont montrés très dévoués et dynamiques en ayant à cœur d'accomplir leur mandat. Ils et elles sont nos yeux et nos oreilles pour veiller au bien-être, à la dignité, au respect des résidents et de leurs droits en étant leur porte-parole dans leurs demandes, leurs insatisfactions ou leurs plaintes auprès de la direction du CHSLD JDLL.

Il y a eu une augmentation de la détresse physique ou psychologique ces dernières années à cause des crises économiques, sanitaires, sociales et les résidents ou les proches de JDLL n'ont pas été épargnés. D'où l'importance de la formation des employés et la politique *De tout cœur avec vous* qui met l'accent sur la bienveillance des résidents et de leurs proches.

Au nom du comité de résidents, je veux remercier les aidants et les familles pour leur fidèle présence et leur soutien envers leurs proches hébergés. Vous êtes des partenaires de soins idéaux en partageant l'histoire de vie des résidents afin d'améliorer et de personnaliser la qualité des services offerts. Cela rendra leur vie en CHSLD le plus agréable possible car c'est leur maison à présent.

Ci-dessous vous trouverez un bilan des activités et des améliorations grâce à l'intervention du comité de résidents ou de celle de Mme Persico, la coordinatrice gestionnaire de JDLL.

#### **5 - Bilan des activités**

Les activités accomplies en 2023-2024 sont présentées sous les trois fonctions du comité des résidents citées dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*.

##### **1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

- Présence aux étages des membres du comité de résidents de Jean-De La Lande (CR JDLL) lors de visites aux résidents pour leur donner des cartes d'anniversaire ou des pamphlets avec les coordonnées du CR JDLL et prendre en note leurs demandes, leurs insatisfactions ou leurs 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 2023.
- Assemblée générale annuelle le 30 octobre 2023 suivie d'une réunion ordinaire du comité de résidents.

- Présentation aux employés sur le mandat du Comité de résidents et du Comité des usagers, les 12 droits des usagers, etc. afin d'améliorer leurs interactions avec les membres du comité, les résidents et leurs proches.
- 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 de résidents aux réunions du Comité d'amélioration continue.
- Rencontres avec Mme Persico, la coordonnatrice gestionnaire de JDLL, les chef.fes d'unité et de service, les responsables des Services alimentaire, techniques, des loisirs ou autre dans le but d'améliorer les services et les soins aux résidents même pendant les grèves.
- Rencontre avec Mme Lauzière, conseillère à la qualité, Direction adjointe qualité, risques et éthique, répondante de l'établissement pour les comités des usagers et de résidents.
- Rencontre avec M. Bruno Guillot-Hurtubise, président du comité des usagers de Jeanne-Mance, représentant des usagers des 7 CHSLD de Jeanne-Mance, des 5 CLSC, de l'Hôpital Notre-Dame et de cliniques sur le territoire de Jeanne-Mance.
- Lettres et *Tableau des plaintes sur l'alimentation du comité de résidents de Jean-De La Lande* et suivis de Mme Marin, responsable du service alimentaire de JDLL, de Mme Maréchal, nutritionniste à la coordination des services alimentaires du CCSMTL et de Mme Persico, coordonnatrice gestionnaire de site de JDLL.
- Lettre des membres du CR : *Proposition visant les ascenseurs du centre Jean-De La Lande* sur les déplacements des ascenseurs dont les délais nuisent aux résidents, aux visiteurs et au personnel. Certains employés les monopolisent et ne laissent pas toujours monter les gens.
- Demande d'amélioration du système d'ampérage électrique pour éviter les survoltages surtout l'été lors de la climatisation des chambres.
- Demande d'explication du plan d'évacuation d'urgence (incendie ou autre).
- Demande de soins et services personnalisés (heure du lever et du coucher, etc.).
- Demande de plus d'exercices physiques, de loisirs, de moments de plaisir et de stimulation.
- Demande d'embauche d'employés qualifiés pour la stabilisation du personnel.
- Demande d'afficher les informations importantes et de les envoyer via courriel.
- Demande de respect de l'utilisation du français comme langue de travail.
- Demande d'identification du personnel incluant les employés en charge de l'Équipement de Protection Individuelle (EPI).
- Savoir-être des employés : laisser la priorité aux résidents, spécialement celles et ceux à mobilité réduite, dans les ascenseurs et privilégier la bienveillance et le Programme *De tout cœur avec vous*.



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

- Participation du Comité de résidents aux visites d'agrément, ministérielle et d'auto-évaluation de JDLL du CCSMTL.
- 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 commentaires, des insatisfactions ou des plaintes des résidents et de leurs proches sur les atteintes à leurs droits dans l'obtention des soins et des services pour discussion avec la gestionnaire de site lors des réunions du comité de résidents et entre les réunions.
- Courriels à la coordonnatrice et aux Chef.fes d'unité pour les plaintes des résidents.
- Affiches aux babillards des étages des unités de soins avec la liste des membres du Comité de résidents et nos coordonnées puis celles du Comité des usagers de Jeanne-Mance (CUJM) et de la Commissaire locale aux plaintes.

## **6 - Tenue des rencontres**

Le comité de résidents de Jean-De La Lande (JDLL) a tenu neuf (9) rencontres en présentiel durant l'année 2023-2024, présidées par Mme Lucbert, la présidente, assistée de Mme Wlodarczak et Mme Cinq-Mars, personnes-ressources du Comité des usagers Jeanne-Mance pour la prise de note et leur indispensable soutien technique.

## **7 - Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

### **Participation du comité de résidents aux projets récurrents**

- Répondre aux demandes et aux plaintes sur la qualité de vie des résidents, des soins et des services offerts avec une attention particulière à l'alimentation puis faire le suivi avec la gestionnaire de site, les chef.fes d'unité et de services.
- Participer aux comités de JDLL (ex. : amélioration) pour améliorer les soins et les services.
- Faire connaître le rôle du comité de résidents aux résidents, aux proches et aux employés.

### **Participation du comité de résidents aux nouveaux projets**

- Projet de réorganisation des tables de la cafétéria afin de délimiter une zone pour les proches-aidants et les visiteurs.
- Projet GAMBA qui évaluera les mouvements des employés dans les ascenseurs afin d'améliorer la mobilité et diminuer le temps d'attente jugé trop long et déraisonnable.

- Accroître la présence et la visibilité du comité de 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, etc.).
- Les membres du comité de résidents auront des formations du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU), du Conseil pour la protection des malades (CPM) et d'autres organismes.
- Colloque du CCSMTL *De tout cœur avec vous*, le 15 mai, à l'Université de Montréal.
- Suivi en continu sur la qualité de l'alimentation.

## **8 - Recommandations pour 2023-2024**

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

## **9 - Conclusion**

Je suis reconnaissante envers les membres du comité de résidents, en espérant qu'ils continueront à s'impliquer pour améliorer la qualité de vie des résidents de JDLL en identifiant les problèmes et en cherchant des solutions constructives.

Je remercie Mme Persico, la coordonnatrice de JDLL, pour sa collaboration avec le comité de résidents, l'amélioration des services, la formation des employés, l'embellissement et la fonctionnalité du centre ainsi que toute son équipe, les chef.fes d'unité ou de service et les employés, pour leur efficacité puis leur écoute des besoins des résidents et de leurs proches.

Le CUJM, ses personnes-ressources, Mme Wlodarczak, Mme Cinq-Mars et son président, M. Guillot-Hurtubise, sont des partenaires essentiels et inspirants qui nous offrent leur soutien technique sans lequel le comité de résidents ne pourrait pas fonctionner.

## 10 - Rapport financier

Dépenses (codes budgétaires)	-
Honoraires professionnels (4220) <sup>1</sup>	-
Publicité et promotion (4320) <sup>1</sup> - Calendriers avec les 12 droits des usagers - Cartes anniversaire - Cartes de souhaits pour la période des Fêtes	-
Fournitures de bureau et papeterie (5018) <sup>1</sup>	-
Frais de réunions (5019) <sup>2</sup>	-

<sup>1</sup> Les honoraires professionnels pour les personnes-ressources, la publicité et promotion et les fournitures de bureau ont été imputées au comité des usagers de Jeanne-Mance (CUJM).

<sup>2</sup> Il n'y a pas de dépenses pour les collations aux réunions du CR car elles sont offertes par le Service alimentaire de JDLL.

## **COMITÉ DE 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 208324

[cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### **Rapport d'activités 2023-2024**

---

## 1- Identification

### Nom du comité

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

### Établissement

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

[www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)

## 2- Composition et portrait des membres du comité

L'assemblée annuelle du Comité de résidents a eu lieu le 18 octobre 2023.

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

Président : Lucien Landry (proche) et délégué au CUJM

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 de résidents	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 de 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 207134 <a href="mailto:carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>
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 208324 <a href="mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>

#### **4- Mot du président, M. Lucien Landry**

2023-2024 a été une belle année constructive et pleine d'espoir pour les membres du CR. C'est au niveau de la promotion et de la défense des droits que le CR s'est le plus démarqué. Nous apprécions particulièrement la collaboration du coordonnateur du Centre, M. Messas. Le CR est confiant qu'il y aura de nouvelles améliorations cette année puisque tous les travaux prendront fin éventuellement.

#### **5- Bilan des activités**

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

- 1. Renseigner les usagers et usagères 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 et usagères à l'égard des services obtenus**
- 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers et usagères**

Le comité est actif au mieux de ces fonctions.

#### **6- Tenue des rencontres**

Le Comité de résidents du Manoir-de-l'Âge-d'Or a tenu six (6) rencontres durant l'année 2023-2024. Les réunions se sont déroulées avec l'appui du comité des usagers Jeanne-Mance.

#### **7- Rapport financier**

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

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

## COMITÉ DE RÉSIDENTS PAUL-ÉMILE-LÉGER

### Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger

66, boul. René-Lévesque Est

Montréal (Québec) H2X 1N3

Téléphone : 514 861-9331, poste 208223

[crpel@outlook.com](mailto:crpel@outlook.com)

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 208324

[cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### Rapport d'activités 2023-2024

---

## 1- Identification

### Nom du comité

Comité de résidents de Paul-Émile-Léger

### Établissement

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

[www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)

## 2- Composition et portrait des membres du comité de résidents

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

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

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

Vice-présidente : (poste à pourvoir)

Secrétaire : Louise Lajoie (famille)

Trésorière : Mireille Breton (résidente)

Conseiller : Dany Bérard (résident)

Conseillère : Johanne Cusson (famille)

Conseillère : Lise Cusson (résidente)

Conseillère : Francine Campbell (résidente)

Conseillère : Natacha Piquette (résidente) et déléguée au CUCI

Conseiller : Richard Charbonneau (résident)

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

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Président du comité de résidents	Diego D'Amico	66, boul. René-Lévesque Est, ch. 800 Montréal (Québec) H2X 1N3 438 381-6686 <a href="mailto:diego.damico@icloud.com">diego.damico@icloud.com</a>
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et de 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 <a href="mailto:carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>
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 <a href="mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>



#### **4- Mot du président, M. Diego D'Amico**

Je suis un homme comblé de bonheur parce que, pour moi, être le président du Comité de résidents du Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger est un privilège. Je remercie tous les membres du Comité de résidents pour leur implication. Être Président me fait grandir sur le plan humain et aussi sur le plan de la méthode de travail. Je voudrais continuer encore longtemps à œuvrer à ce titre.

Pour la prochaine année, je veillerai à ce que tous les résidents soient traités avec respect et dignité et se sentent en sécurité. Le Comité de résidents est un outil légal de choix pour faire respecter les droits des résidents. Comme point de départ, le Comité de résidents agit en collaboration avec les instances de l'établissement : chefs d'unités, chefs des activités, chefs de services ou de programmes et la direction. L'objectif final étant la préservation des droits des résidents.

J'aimerais remercier les membres du personnel, les bénévoles et les proches-aidants qui ont à cœur le bien-être des résidents.

Vivement la bientraitance !

#### **5- Bilan des activités**

Les fonctions du Comité de 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**

- Le Comité de résidents remet les cartes d'anniversaire aux résidents et en profite pour leur présenter brièvement la raison d'être du Comité de résidents
- Nous distribuons des dépliants du CUJM et du Commissaire aux plaintes
- Nous rédigeons des articles présentés dans le bulletin « Le Point Cardinal » à chaque parution (3 à 4 annuellement) dont le rédacteur est un membre du comité
- Nous avons conçu une affiche de présentation du Comité de résidents (avec photos des membres) qui est affichée sur chaque étage
- Nous suivons des formations données par le RPCU sur la maltraitance
- Nous rencontrons chaque nouveau résident
- Nous avons installé une pochette d'information pour les résidents sur la porte du local du comité de résidents et au dépanneur

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

Nous avons participé aux réunions du Comité d'amélioration continue, *De tout cœur avec vous*, Comité des Usagers de Jeanne-Mance.

Nous avons mené des interventions reliées aux demandes et plaintes sur les services et la qualité de vie des résidents. Voici les sujets pour lesquels un échange courriel ou présentiel avec le chef de service, chef d'unité et/ou la coordonnatrice du site a été effectué :

**Plan de soin non respecté** : horaire des bains et omission de bain; heure de coucher et lever, omission de lever des résidents; changement effectué au plan de soins sans motif valable; souplesse de l'heure de coucher pour permettre de voir le match de hockey du samedi soir sur grand écran à l'agora; transfert avec le lève-personne fait par un seul PAB au lieu de deux, le résident a failli tomber.

**Aide particulière aux résidents** : Achat d'une montre parlante pour résidente et d'une alarme parlante pour une résidente pour lui rappeler l'heure de ses préparatifs de coucher; appel à une résidente un samedi matin pour s'assurer que l'heure de son lever avait bel et bien été respecté pour sa sortie à l'extérieur; obtention d'un système de bouteille et paille ajustable pour une résidente; Ergothérapie : demande d'extension de poignée de robinet pour un résident; Accompagnement d'un résident qui demande un 2e avis médical.

**Accès aux services** : Bain civière vs bain dans baignoire

**Équipement** : baignoire défectueuse; à la suite de court-circuit au branchement d'un fauteuil électrique, accompagnement de la résidente pour faire réparer son fauteuil.

**Perte de biens** : Vol d'objet entre résidents ou autre; remboursement pour objet ou vêtement endommagé ou perdu par l'établissement.

**Services alimentaires** : boîte à lunch : nourriture manquante, contenant inapproprié.

**Services déficients** : Tenue vestimentaire non adaptée aux conditions météo lors de sortie; habillage bâclé ; services d'hygiène (ongles mains et pieds, optométrie, dents); 39 interventions de soins d'hygiène dentaire pour 180 résidents ont été faits en 2023; risque d'étouffement d'un résident – personnel non régulier; omission par personnel d'administrer des gouttes oculaires à un résident; précision sur le rôle des réceptionnistes envers les résidents à l'agora; étiquetage de vêtement non fait lors des transferts de chambre et d'unité.

**Attitude non respectueuse** : Violence verbale, propos inacceptables et agressivité entre résidents ou autre; propos et attitudes inappropriées de la part de PAB; Proche-aidant accompagnant un résident ignoré par l'équipe de soins ; services rendus avec froideur; conversation entre PAB dans une autre langue que le français pendant les soins; résidents brusqués par PAB.

**Sécurité des résidents** : Caméra de surveillance; distribution d'une carte plastifiée de dépannage à tous les propriétaires de fauteuils électriques RAMQ, usage de substance dans le CH et aux abords ; sécurité à l'agora; possession d'arme blanche par résident; proche-aidante blessée par un itinérant aux abords du CH.

**Service de fiducie** : retrait, frais Vidéotron, gestion des chèques, etc.

**Information déficiente aux résidents** : attribution d'une chambre individuelle.

**Projet en cours**

- Projet pilote sur deux unités concernant le respect des bains aux résidents
  - Application du Plan de contingence lors de ressources insuffisantes
  - Formation lève-personne pour les recrues PAB
  - Gestion des réclamations de vêtements ou effets personnels perdus
  - Promouvoir la bienveillance par tous au CH
  - Projet environnemental au CH, récupération et propreté
  - Bannière autoportante du Comité de résidents – mission du comité
  - Animer des quizz sur les droits des usagers
- Tenue et mise à jour en continu d'un chiffrier Excel « Liste des résidents »

**Plainte adressée à la commissaire aux plaintes**

Trois plaintes ont été adressées relativement à l'accaparement d'une chambre de résident par des membres du personnel, boîtes à lunch incomplète ou non livrée, service de fiducie, attitude humiliante d'un PAB envers un résident et un signalement relativement à l'entreposage inapproprié de bacs de décoration dans salle de bain de résidents.

**Requête concernant l'environnement**

Aire extérieure pour fumeurs côté jardin coin René-Lévesque et St-Dominique, défaillance des ascenseurs, tuiles manquantes dans le local de la friperie, nettoyage de vitres, de frigo, réparations de moustiquaires (salle soleil), fissures dans la fondation du bâtiment donnant accès aux rongeurs, réparation de la butte dans l'allée du jardin côté St-Dominique, changer le meuble de la machine à café au 3<sup>e</sup>, nid de poule dans le stationnement arrière, dossier filage électrique entremêlé dans les chambres et qui traîne par terre, remplacement du téléphone au rez-de-chaussée, nettoyage des buanderies, décapage des salles de bains et changement des rideaux de douches, règles d'utilisation du fumoir.

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

Participation de résidents au sondage conçu par le CUJM en 2023.

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

Nous avons accordé la priorité aux demandes et plaintes des résidents dont les droits sont atteints. Suivi et échanges auprès du personnel qualifié (chef d'unité, chef de service, chef des activités, coordonnatrice du site) pour améliorer la situation. Recours à la Commissaire aux plaintes dans certains cas, avec l'accord du résident. Accompagnement en tout temps sur demande du résident à cet effet. Conception d'un arbre décisionnel destiné aux résidents pour qu'ils sachent quoi faire lorsqu'ils sont aux prises avec un problème.

### **6- Tenue des rencontres**

Le groupe d'action du Comité de résidents se réserve le vendredi pour faire avancer divers dossiers, rencontrer les résidents pour recueillir leurs demandes et les adresser aux chefs d'unité pour résolution.

Une réunion mensuelle officielle est tenue par le Comité de résidents à laquelle participe Mme Narimen Hemsas, la coordonnatrice du site, accompagnée de chefs de service, au besoin.

### **7- Projets prévus pour l'année prochaine**

- Suivre les formations du RPCU
- Organiser une deuxième rencontre avec les proches-aidants
- Tenir un Kiosque de promotion lors de la Semaine des Droits des usagers
- Présenter le Comité de résidents et des usagers aux membres du personnel
- Tenir des ateliers éclairés sur les droits des usagers et la maltraitance aux résidents
- Continuer la distribution des cartes de dépannage de fauteuils aux nouveaux
- Distribution d'un arbre décisionnel pour aider les résidents à résoudre leur problème
- Tenir un kiosque Journée de la lutte contre la maltraitance - 15 juin
- Tenir un kiosque – Jour des employés en juin
- Gestion des matelas des lits des résidents
- Faire connaître le tout nouveau documentaire sur la proche-aidance (E. Salazar, T.S.)

### **8- Recommandations pour 2023-2024**

- Encourager le savoir-être du personnel : la qualité de la relation avant, pendant et après le soin, la bienveillance des résidents et des proches
- Promouvoir les activités du Comité des résidents auprès des résidents, des proches et des employés
- Voir à ce que la clientèle reçoive tous les services afin de maintenir et développer leurs capacités

## 9- Conclusion

Nous sommes heureux de contribuer à l'amélioration des services et de la qualité de vie des résidents du Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger. Espace de vie unique pour une clientèle dont l'âge moyen est d'environ 50 ans. Jeunes et moins jeunes s'y côtoient. Tous et chacune portent ses aspirations et sa culture. Le comité de résidents est là pour faire respecter les droits et permettre à chacun de vivre en toute dignité au Centre d'hébergement. Notre grand rêve : faire du CHPEL un espace de vie de choix qui se distingue par son humanité.

Le personnel et les résidents du CHPEL forment un « écosystème » où le défi de la bientraitance est relevé au quotidien. Il suffit de peu : un geste posé avec douceur, un mot aimable, un clin d'œil, un sourire, un jour à la fois, pour faire une grande différence.

Remerciements sincères à Mme Wlodarczak, Mme Cinq-Mars et M. Guillot-Hurtubise du Comité des usagers de Jeanne-Mance pour leur soutien indéfectible. Merci à la direction du Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger, aux chef.fes d'unités et de services pour l'écoute, la confiance et leur précieuse collaboration.

Vivement la bientraitance, avant, pendant et après le soin !

## 10- Rapport financier

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

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