

# COMITÉ DES USAGERS

CHSLD PROVIDENCE–SAINT-JOSEPH



2022-2023

## RAPPORT D'ACTIVITÉS



5605 rue Beaubien Est,  
Montréal, H1T 1X4,  
Salle Jeanne-Jugan, rez-de-  
chaussée.

514-254-4991 poste 142  
[comitedesusagers@hotmail.ca](mailto:comitedesusagers@hotmail.ca)

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1 IDENTIFICATION / INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT</b>	<b>3</b>
<b>2 COORDONNÉES DU COMITÉ DES USAGERS</b>	<b>3</b>
<b>3 MOT DE LA PRÉSIDENTE</b>	<b>3</b>
<b>4 COMPOSITION – PORTRAIT DES MEMBRES</b>	<b>7</b>
4.1 2021-2022 – RECTIFICATIF .....	7
4.2 COMPOSITION – PORTRAIT DES MEMBRES 2022-2023 .....	8
<b>5 COORDONNÉES DES MEMBRES 2022-2023</b>	<b>9</b>
<b>6 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE (2022-2023)</b>	<b>9</b>
<b>7 BILAN DES ACTIVITÉS</b>	<b>9</b>
7.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations .....	9
7.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers	10
7.3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus	11
7.4 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers	12
7.5 Accompagner et assister, sur demande, un usager...	12
<b>8 TENUE DES RENCONTRES</b>	<b>12</b>
<b>9 COLLABORATION AVEC AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</b>	<b>12</b>
<b>10 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE</b>	<b>13</b>
<b>11 CONCLUSION, ENJEUX PRIORITAIRES ET RECOMMANDATIONS 2022-2023</b>	<b>13</b>
11.1 ENJEU # 1 .....	13
LA PÉRENNITÉ DU COMITÉ DES USAGERS	
RECOMMANDATION # 1 .....	14
1. <u>Identifier des sources de financement pour obtenir le soutien une personne-ressource</u>	
2. <u>les responsabilités qui pourraient être confiées à une telle personne-ressource.</u>	
11.2 ENJEU # 2	14
RENDRE PLUS VISIBLE L'HÉRITAGE DES SŒURS DE LA PROVIDENCE DONT NOUS N'ENTENDONS PLUS PARLER À PSJ	14
RECOMMANDATION # 2 .....	14
S'assurer d'une concordance entre	
1. <u>La proposition de formation aux employés préparée par Sr Danielle,</u>	
2. <u>Le code d'éthique de l'établissement,</u>	
3. <u>Le discours autour de la bienveillance et</u>	
4. <u>Les attitudes et comportements attendus des membres du personnel et des bénévoles qui travaillent et évoluent à PSJ.</u>	

Du 1<sup>er</sup> AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

## 1 IDENTIFICATION/INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Situé sur le territoire du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

CHSLD Providence–St-Joseph (PSJ), établissement privé conventionné  
5605, rue Beaubien Est, Montréal, QC, H1T 1X4

## 2 COORDONNÉES DU COMITÉ DES USAGERS

5605, rue Beaubien Est, Montréal, QC, H1T 1X4

Salle Jeanne-Jugan, rez-de-chaussée

Tél. : 514-254-4991 poste 142

Courriel : comitedesusagers@hotmail.ca

## 3 MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2022-2023 aura été marquée, pour le comité des usagers, par le décès d'une de ses membres, madame Madeleine Picard, décédée en juillet dernier.

Six mois après son arrivée à Providence Saint-Joseph, Madeleine avait décidé d'aller voir ce qui se passait du côté du comité des usagers. Elle en est devenue membre dès l'automne 2013 ! C'est elle qui est venue me chercher et qui m'a convaincue de m'engager au tout début de ma retraite en 2015. J'ai répondu positivement à sa demande surtout parce que je me disais que cela me permettrait d'avoir des occasions plus fréquentes de passer du temps avec elle.

C'est Madeleine aussi qui a fait le contact avec l'Abbé Jean-Pierre Couturier devenu membre du comité en 2018, alors qu'il était répondant pour monsieur Raymond Beaugrand-Champagne. Madeleine avait connu celui-ci alors qu'il animait l'émission « Rencontres spirituelles » à « Radio-Ville-Marie » ...

Comme mentionné dans des rapports précédents, le départ d'un proche change nécessairement la dynamique que nous établissons comme personne avec l'établissement. La raison d'être de notre investissement initial, n'étant plus là, il faut chercher à l'intérieur et autour de soi comment pourra se poursuivre, en se transformant certainement, l'engagement envers les résidents de PSJ à travers le comité des usagers. Je suis dans cette réflexion au moment de rédiger ce rapport.

Le comité des usagers se réjouit de l'arrivée de madame Lynne Durand, en tant que nouvelle directrice générale. Depuis son arrivée en avril 2022, tout en assumant de nombreuses responsabilités, madame Durand a trouvé le moyen de poser plusieurs gestes concrets qui répondent déjà en partie à une des recommandations du rapport 2021-2022 du comité des usagers soit « Bonifier la communication entre l'établissement (conseil d'administration, direction générale, gestionnaires), les résidents et les répondants (proches aidants et familles)<sup>2</sup> ».

---

<sup>2</sup> Recommandation # 2 du rapport 2021-2022.

Elle a aussi réussi à participer à une réunion du comité et à nous rencontrer à plusieurs reprises, madame Candida Ricci, secrétaire du comité, et moi-même afin de partager avec nous sa vision et les actions projetées pour l'années en cours et les années à venir. Merci, madame Durand, pour votre ouverture à recevoir et à entendre les différentes situations avec lesquels les résidents doivent vivre au quotidien et à mettre toutes les forces vives à contribution pour trouver des solutions à travers des gestes souvent simples comme offrir un verre d'eau à celui qui a soif ou des changements plus complexes au niveau des perceptions et des façons d'être.

Merci pour cette vision orientée vers la communication et la bienveillance autant envers les résidents qu'envers les employés !

Cette année aura aussi été ponctuée par des « activités pré-agrément » dont les « comités d'autoévaluation » auxquels le comité des usagers a eu le privilège d'être invité à participer. Il est très instructif pour les membres du comité de voir tout ce qui est à faire, les exigences de la démarche d'agrément et la mobilisation de tous vers une amélioration des services.

Un comité des usagers est aussi responsable de produire et de réviser ses règles de fonctionnement. Les « Règles de fonctionnement du comité rédigées en 2017-2018, ont été révisées cette année. Celles-ci sont disponibles à celles et ceux qui souhaitent les consulter ou en avoir une copie en version électronique et éventuellement, d'ici l'automne 2023, une version « papier ».

La révision des Règles de fonctionnement du comité des usagers nous a permis de mieux saisir la distinction à faire entre le "*comité des usagers continué (CUC)*" d'un établissement privé conventionné comme c'est le cas pour le CHSLD Providence Saint-Joseph et le "*Comité des usagers du Centre intégré (CUCI)*" des établissements publics. À la suite de la réforme du réseau de la Santé de 2015, le *comité des usagers* d'un établissement privé conventionné n'a connu aucun changement de mandat ou de fonction. Il « continue » d'agir dans le cadre du mandat et des fonctions d'avant la réforme de 2015. En raison de cette « continuation » il est désigné en tant que « comité des usagers continué » (CUC)<sup>3</sup>.

Selon la configuration du réseau de la Santé de 2015, les CUC des établissements privés conventionnés, n'ont aucun lien avec les CUCI et ils fonctionnent en parallèle de ceux-ci.

Dans le vocabulaire du réseau public, ce que l'on nomme « établissement », c'est le CISSS ou le CIUSSS d'un territoire donné, et les "Hôpitaux de ce territoire, tout comme les CHLSD, les CLSC, les centres de réadaptation, etc. ne sont plus identifiés comme étant des « établissements », mais bien comme des « installations ». Dans ces 'installations, on ne parle plus de comité d'usagers, mais plutôt de « *comités de résidents* ».

---

<sup>3</sup> L'annexe 2 des « Règles de fonctionnement du comité des usagers, 2022-2023 » présente les fonctions attribuées aux CUCI, aux CUC (*Comité des usagers continué des établissements privés conventionné et aux CR (comité de résidents du réseau public)*).

Toujours dans le réseau public, le CUCI (comité des usagers du Centre intégré) est formé des de représentants (généralement les présidents) des comités de résidents de chacune des installations du territoire...

Dans cette façon d'organiser les services de Santé, les représentants des comités des usagers continués des établissements privés conventionnés fonctionnent en parallèle des CUCI. Les CUC ne sont pas représentés dans les CUCI.

Or, certaines ressources seraient mises à la disposition des CUCI pour en soutenir le fonctionnement. Dans le contexte où le comité des usagers de PSJ réfléchit à la pérennité du comité des usagers, il est peut-être important de saisir cette situation, car il pourrait être intéressant que le comité des usagers, en collaboration avec des représentants de PSJ fassent des représentations auprès du CIUSSS du territoire en vue de voir la possibilité que des ressources provenant du CIUSSS puissent être mises à contribution pour le soutien du comité des usagers de PSJ.

Un des faits marquant de la dernière année, pour le comité des usagers a été une augmentation notable du taux de participation des résidents et de leurs proches à la dernière AGA et aux activités organisées à leur intention par le comité des usagers durant l'année. Plusieurs éléments ont pu contribuer à cette hausse de participation (la tenue de ces rencontres le dimanche, l'heure de la journée, les thèmes abordés...) mais un des facteurs que nous considérons très important est certainement le soutien accordé par les membres du personnel au comité des usagers pour l'organisation de ces activités.

Le rapport annuel du comité des usagers est une belle occasion de souligner la participation et les efforts des personnes qui contribuent au succès de ces activités. D'abord merci à madame Richard, directrice des soins et services cliniques pour avoir accepté, au printemps dernier, l'invitation du comité des usagers à prendre la parole durant l'AGA afin de transmettre aux résidents et aux proches les nouvelles à la suite de son arrivée et de celle de madame Durand à PSJ.

Merci à madame Fatou Fall du service des loisirs et à sa collègue, madame Yvette Mistral Mbogo qui animent le quotidien des résidents de différentes manières. Merci à Fatou aussi pour son aide en accompagnant les résidents pour qu'ils se rendent aux différentes activités auxquels ils participent dont les activités du comité des usagers. Merci à messieurs Marc Bergeron, Yves Tremblay<sup>4</sup> et Henry Claude, de l'équipe des ressources matérielles et techniques, qui, à divers moments durant l'année continuent de nous prêter main forte.

Merci à Nadia Roby, chef du service alimentaire pour les collations préparées pour les résidents et les proches lors des activités du comité et l'occasion très spéciale comme le fut le BBQ du 20 août 2022 !

Merci à madame Carole Ladeux, gestionnaire "Milieu de vie" et "Gestion de risques" et à madame Isabelle Friart pour leur vision orientée vers le respect de la clientèle. Depuis, plusieurs

---

<sup>4</sup> Parti à la retraite l'été 2022.

années, chacune à leur manière, elles sont devenues des collaboratrices significatives et importantes pour nous.

Soulignons le maintien des activités du dépanneur, issu de démarches du comité "Milieu de vie". À l'intérieur de PSJ, le dépanneur est un lieu de socialisation où des rencontres entre résidents, proches aidants et même employés se font naturellement. Merci à Benoit, bénévole qui donne de nombreuses heures par semaines pour faire vivre le dépanneur !

Cette allusion au dépanneur m'amène à faire le pont avec les membres du comité des usagers. Les membres du comité ont chacun leurs motivations, leur parcours de vie et leur disponibilité quant à leur engagement. Je tiens ici à remercier très sincèrement monsieur Bélisle qui "bénévole" depuis plus de vingt ans à PSJ, entre autres à titre de "chauffeur désigné du minibus" qui joyeusement transportait les résidents et surtout les résidentes qui allaient faire du "shopping" à la Place Versailles ! C'était une autre époque, celle de Ma maison Saint-Joseph et celle où les résidents arrivaient à la Maison St-Joseph avec une voiture qui leur appartenait et qu'ils conduisaient encore... Depuis bientôt 13 ans, monsieur Bélisle a joint le comité des usagers à titre de trésorier. Merci beaucoup Ronald pour cet engagement ! Merci pour ton soutien et ta collaboration tout au long de ces années. Nous nous sentions entre bonnes mains avec toi au "trésor".

Merci aussi à l'Abbé Jean-Pierre Couturier qui est devenu membre du comité des usagers en juin 2018, suite à l'invitation de Madeleine. À la suite du décès de son protégé en décembre dernier, Jean-Pierre a pris la décision de quitter le comité cette année.

Jean-Pierre a toujours été présents aux événements importants du comité lorsque son "ministère" le lui permettait. Son passage à PSJ aura été marqué, entre autres, par un "bénévolat bien spécial" en dehors des activités du comité ! À l'automne 2019, à la demande de Carole Ladeux et avec sa collaboration et celle de Fatou<sup>5</sup>, Jean-Pierre a mis en place une chorale regroupant à la fois des résidents, des proches et des travailleurs de PSJ. Il nous a tous fait chanter ! Merci pour cet engagement !

Au moment de cette réflexion sur l'année qui vient de passer, je réalise que chacun des membres du comité exerce son engagement de façon unique. Merci à Gaëtane qui est désormais la seule représentante des résidents sur ce comité, qui continue de nous tenir informés des aléas de sa vie quotidienne à PSJ. Merci à Martin Harvey, nouveau membre depuis juin 2022. Martin est désormais le seul membre qui est aussi un proche d'un résident. Merci d'être là Martin ! Par le lien que tu as avec ton frère, tu deviens un témoin privilégié pour veiller aux droits des usagers et à leur qualité de vie.

Merci aussi à Sr Danielle qui a pris la décision de renouveler son engagement dans le comité pour un mandat de 3 ans. En tant que membre du comité, Sr Danielle, veille au respect des droits des résidents et à l'amélioration de leur qualité de vie. Mais elle contribue aussi activement à maintenir la messe quotidienne à la chapelle (trouver des prêtres et leur fournir les objets dont ils ont besoin pour célébrer), elle continue à distribuer, quotidiennement, la communion aux

---

<sup>5</sup> Fatou qui fait tout et qui est partout !

résidents qui le désirent et à assister, pendant de longues heures, les résidents qui arrivent en fin de vie et leur famille. Au cours de la dernière année, Sr Danielle a également produit une présentation PPT<sup>6</sup> sur la vie de Mère Gamelin, laïque ayant inspiré la fondation des Sœurs de la Providence. Elle souhaite ainsi faire connaître aux gestionnaires, aux employés déjà en place et aux nouveaux employés les valeurs qui ont inspiré cette femme et qu'elle aimerait voir transparaître à PSJ dans les relations des membres du personnel entre eux et avec les résidents.

Merci enfin à Candida Ricci, secrétaire du comité depuis déjà plus de deux ans ! Merci Candida pour tout le soutien au niveau du travail relié directement aux activités de comité (la préparation des ordres, du jour, des procès-verbaux, des rencontres avec des membres du personnels). Merci aussi pour le « bénévolat ordinaire » (extra-comité) que tu as commencé à faire cette année en étant présente au dépanneur une fois par semaine, pour ton engagement, au printemps dernier, avec Carole Ladeux et Isabelle Friart (et probablement quelques autres personnes) pour la table que vous avez décorée aux couleurs de l'Ukraine et sur laquelle vous avez déposé des rubans que les gens pouvaient prendre en laissant un don s'il le désirait. Vous avez quand même ramassé ainsi un montant de 200 \$ visant à soutenir une famille ukrainienne du quartier Rosemont. Merci aussi pour l'accompagnement que tu fais auprès de résidents lors des pique-nique à PSJ et lors de sorties, merci aussi pour la journée Bientraitance où tu as animé un kiosque avec Yvette et Fatou.

#### 4 COMPOSITION — PORTRAIT DES MEMBRES

##### 4.1 2021-2022 — RECTIFICATIF

Dans le rapport annuel de l'an dernier, 2021-2022, il s'est glissé une erreur dans les débuts et les fins de mandats. Lorsque madame Ricci est arrivée au comité, en novembre 2020, en fait, elle prenait la suite de monsieur Beaudin dont le mandat commençait en 2019 pour se terminer en 2022.

Par conséquent en juin 2022, Candida terminait un mandat qui avait commencé en 2019 (avec monsieur Beaudin) et elle commençait, ce même juin 2022 un nouveau mandat de 3 ans qui va se poursuivre jusqu'en 2025.

**La composition du comité pour l'année 2021-2022 aurait donc dû se lire comme suit :**

MEMBRES		TYPE DE MEMBRES		FONCTIONS	DÉBUT DE MANDAT	FIN DE MANDAT
NOM	PRÉNOM	USAGER	AUTRE			
BÉLISLE	Ronald		Bénévole	<i>Sec.-trésorier</i>	2020	2023
CHARRON	Danielle (Sr)		Bénévole	Administratrice	2020	2023
COUTURIER	Jean-Pierre		<b>Répondant</b>	<i>Vice-président</i>	2021	2024
JUDD	Gaëtane	Résidente		Administratrice	2020	2023

<sup>6</sup> PowerPoint

LAROSE	Joanne		Répondante	<i>Présidente</i>	2021	2024
PICARD	Madeleine	Résidente		Administratrice	2019	2022
RICCI	Candida		Répondante	Administratrice	2022	2025

#### 4.2 COMPOSITION – PORTRAIT DES MEMBRES 2022-2023

MEMBRES		TYPE DE MEMBRES		FONCTIONS	DÉBUT DE MANDAT	FIN DE MANDAT
NOM	PRÉNOM	USAGER	AUTRE			
BÉLISLE	Ronald		Bénévole	<i>Trésorier</i>	2020	2023 Quitte
CHARRON	Danielle (Sr)		Bénévole	Administratrice	2020	2023 Reste
COUTURIER	Jean-Pierre		Bénévole	<i>Vice-président</i>	2021	2024 Quitte
JUDD	Gaëtane	Résidente		Administratrice	2020	2023 Reste
HARVEY	Martin		Répondant		2022	2025
LAROSE	Joanne		Bénévole	<i>Présidente</i>	2021	2024
RICCI	Candida		Bénévole	<i>Secrétaire</i>	2022	2025

Trois postes arrivent à échéance en 2023

(Un départ et deux renouvellements de mandat):

- ⇒ le poste de **trésorier**, occupé par *Ronald Bélisle, bénévole* Quitte  
qui, au cours de l'année, nous a annoncé son départ du comité à la fin de son mandat;
- ⇒ le poste d'**administratrice**, occupé par *Sr Danielle Charron* Reste  
qui a décidé de s'engager pour un nouveau mandat de 3 ans;
- ⇒ le poste d'**administratrice**, occupé par *Gaëtane Judd, résidente* Reste  
qui a manifesté le souhait, elle aussi, de renouveler son mandat pour 3 ans.

De plus,

- ⇒ l'abbé *Jean-Pierre Couturier*, qui occupe le poste de **vice-président** Quitte  
dont le protégé, monsieur Raymond Beaugrand-Champagne est décédé en décembre dernier,  
a pris la décision de quitter le comité en cours de mandat.

Ainsi à la prochaine AGA du 28 mai prochain, deux postes seront à combler au comité des usagers :

- ⇒ un poste dont le mandat commence en 2023 pour se terminer en 2026.
- ⇒ un poste où le mandat, commencé en 2022 se poursuit jusqu'en 2025.

## 5 COORDONNÉES DES MEMBRES 2022-2023



FONCTIONS	IDENTITÉ	COORDONNÉES		
	Nom, Prénom	Téléphone	Courriel	Adresse postale
Secr.-trésorier	BÉLISLE, Ronald	Tél. : 514-254-4991 poste 142	comitedesusagers@hotmail.ca	5605, rue Beaubien Est, Salle Jeanne-Jugan Montréal QC, H1T 1X4
Administratrice	CHARRON, Danielle			
Administrateur	COUTURIER, Jean-Pierre			
Administrateur	Harvey, Martin			
Administratrice	JUDD, Gaëtane			
Présidente	LAROSE, Joanne			
Administratrice	RICCI, Candida			

## 6 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE (2022-2023)

Cette année, le comité a continué de « Veiller aux droits et à l'amélioration de la qualité de vie des résidents » par les moyens énoncés au point suivant : BILAN DES ACTIVITÉS.

## 7 BILAN DES ACTIVITÉS

Le mandat du comité est d'être le gardien des droits des usagers. Les pages suivantes présentent un bilan des réalisations, pour chacune des six fonctions d'un comité des usagers.

### 7.1 [Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations](#)

#### 7.1.1 Échanges avec des proches aidants (téléphone et en personne)

#### 7.1.2 **Conférence dans le cadre de la Semaine des droits des usagers :**

- ⇒ « La protection des personnes âgées vulnérables »  
portant sur les modifications apportées, à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2022 à la Loi sur le curateur public en matière de protection des personnes;
- ⇒ Par madame Manon Joyal, travailleuse sociale à la retraite et éthicienne;
- ⇒ Le dimanche, 6 novembre 2022;
- ⇒ **Une quarantaine de personnes, résidents et proches, étaient présentes.**

#### 7.1.3 **Journée « Sécurité » (8 novembre 2022) organisée par la DSSC (par Carole Ladeux, gestionnaire Milieu de vie et Gestion de risques)**

- ⇒ **Le comité des usagers a présenté un kiosque sur les droits des usagers**  
Les membres du comité ont aussi participé avec beaucoup de plaisir à cette Journée "Sécurité" où La programmation "était riche en informations et en apprentissages de toutes sortes, notamment sur les sujets tels que la prévention des infections, la texture des aliments et les réglementations de la MAPAQ, la sécurité sur les unités, en passant par le régime d'examen des plaintes, et l'homologation des mandats et les régimes de protection."

C'était une belle occasion pour rencontrer les membres du personnel et des intervenants de différents horizons (préposés aux bénéficiaires, physiothérapeute, ergothérapeutes, infirmières, chefs d'unité) qui ont présenté des aspects concrets de leur travail.

#### 7.1.4 **Calendrier faisant la promotion des droits...**

... et des obligations des usagers et du soutien pouvant être offert par le comité des usagers;

- ⇒ Le calendrier a été distribué aux résidents, aux proches et à un certain nombre d'employés;
- ⇒ Pour 2024, ce calendrier sera revu pour y inclure des photos des résidents et des espaces de vie de PSJ.

## 7.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

### 7.2.1 **Préparation d'une rencontre de groupe avec tous les résidents (et leurs proches) arrivés à PSJ depuis janvier 2022.**

- ⇒ Cette rencontre vise à faire connaître aux nouveaux résidents l'existence d'un comité des usagers à PSJ, le mandat et les fonctions du comité;
- ⇒ Cette rencontre se tiendra le dimanche 28 mai, juste avant l'AGA;

### 7.2.2 **Conférence-atelier destinée aux proches aidants :**

- ⇒ "Stratégies pour mieux vivre mon expérience en tant que proche aidant";
- ⇒ Par madame Lise Gagnon, neuropsychologue, professeure du département de psychologie de l'Université de Sherbrooke
- ⇒ Le dimanche 5 février;
- ⇒ Suite à un incident survenu la veille de cette activité, madame Gagnon n'a pu être présente. Nous en avons profité pour tenir un café-causerie au cours duquel les participants nous ont entre autres, partager les thèmes qu'ils aimeraient voir abordés lors de prochaines activités;
- ⇒ Les thèmes d'intérêts mentionnés par les participants : soins de fin de vie, préarrangements funéraires, démarche de liquidation dans le cadre d'une succession.
- ⇒ Une dizaine de personnes se sont présentées à cette activité

### 7.2.3 **Pique-nique du 20 août 2022, organisé par l'établissement :**

- ⇒ Plusieurs membres du comité ont participé à l'organisation et à l'activité le jour même du de ce pique-nique qui a été une belle réussite.

### 7.2.4 **La part du comité des usagers dans le processus d'amélioration continu de PSJ**

#### Participation du comité des usagers aux comités de l'établissement

La contribution du comité des usagers à l'amélioration de la qualité de vie des résidents se fait, entre autres, par la participation de membres du comité des usagers aux différents comités de l'établissement :

- ⇒ Comité gestion de risques
- ⇒ Comité “Milieu de vie”
- ⇒ Comité d’éthique clinique et organisationnelle (C.É.C.O) et les
- ⇒ Comité d’évaluation pré-agrément auxquels des membres du comité des usagers ont été conviés à participer.

Ces différents comités sont autant d’espaces où la voix du comité et ses préoccupations pour la qualité de vie des résidents peut se faire entendre.

Nous constatons toutefois qu’au cours des années de pandémie et de confinement, la composition du comité “Milieu de vie” s’est tranquillement transformée.

- ⇒ Antérieurement, plusieurs gestionnaires, plusieurs employés de toutes les directions, des résidents et des proches, participaient aux rencontres de ce comité. Il y avait toujours un point à l’ordre du jour réservé aux préoccupations des participants.
- ⇒ Nous avons une forme d’assurance que les “*personnes imputables*” étaient présentes pour entendre en direct les observations rapportées à cette table.
- ⇒ Tous les participants avaient le sentiment de participer activement à la recherche de solutions.

En ce moment, les activités de ce comité sont suspendues en raison d’une “réorientation stratégique”, il n’y a pas donc pas d’espaces vraiment prévus pour des échanges ouverts sur les situations qui seraient à améliorer.

### 7.3 [Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l’égard des services obtenus](#)

En août dernier (2022), les membres du comité des usagers ont collaboré à la passation du sondage préalable à la démarche d’Agrément. Une vingtaine de résidents ont ainsi été rencontrés.

Dans les derniers mois, le comité des usagers a procédé à l’élaboration d’un sondage de satisfaction des usagers. Celui-ci sera remis aux nouveaux arrivants qui se présenteront à la réunions prévues pour eux le 28 mai prochain.

### 7.4 [Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers](#)

Les observations et préoccupations des personnes hébergées ont été acheminées à l’établissement principalement lors de rencontre avec madame Durand au printemps et à l’automne 2022.

*Le comité continue d’inviter les résidents et leurs proches à faire connaître aux responsables en place les situations de la vie quotidienne à PSJ qui nuisent à la qualité de vie de quelque manière que ce soit.*

Des voies de communication sont en train de se mettre en place entre le comité des usagers et la direction par le biais de la présence de madame Anctil aux réunions du comité des usagers.

### 7.5 Accompagner et assister, sur demande, un usager...

... dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

→ Des échanges ponctuels avec des proches aidants de personnes hébergées;

## 8 TENUE DES RENCONTRES

Les membres du comité ont participé à...:

- 8 réunions régulières du CU, tenues en personne;
  - Carole Ladeux, gestionnaire responsable des comités "Milieu de" et "Gestion de risques" est régulièrement invitée et présente à ces réunions;

Afin d'élaborer un calendrier de réunions et d'activités pour l'année et de préparer chacune de ces réunions (Ordre du jour, procès-verbaux, affiches) communications aux résidents, aux proches, aux collaborateurs de PSJ afin que tous les aspects de ces rencontres soient pris en compte, madame Ricci et madame Larose, respectivement secrétaire et présidente ont quant à elles en plus de ces rencontres :

- ⇒ Au moins **3 jours/semaine pendant 40 semaines (120 jours d'investissement, chacune)** de plus pour des préparations et des collaborations de toutes sortes (participations aux comités Milieux de vie, gestion de risques, Éthique clinique et organisationnel, comités évaluation pré-agrément)

- AGA (12 juin 2022);

## 9 COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Madame Julie Proulx, commissaire aux plaintes au CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal a été présente à l'AGA du 12 juin 2022. Il en est de même pour madame Nathalie Richard, directrice des soins et services cliniques de PSJ qui s'est adressée aux résidents et aux proches durant cette AGA.

En septembre 2022, un comité, regroupant des représentants de la direction de PSJ, des membres du comité des usagers et la commissaire aux plaintes du CIUSSS-de-l'Est-de Montréal devait se mettre en place. Ce comité n'a finalement pas été mis en place comme prévu. Cette démarche se poursuivra possiblement l'automne prochain.

## 10 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Une révision de la présentation visuelle du calendrier sur les droits.
- Une reprise de la **Conférence-atelier destinée aux proches aidants** :

⇒ “Stratégies pour mieux vivre mon expérience en tant que proche aidant”;

- Une activité destinée aux proches-aidants en lien avec leurs préoccupations sur les préarrangements funéraires, les testaments, les successions et les soins de fin de vie;
- Poursuivre la collaboration avec les gestionnaires et les équipes de travail en continuant de participer aux comités de l'établissement : “Milieu de vie”, “Gestion des risques” et “Éthique clinique et organisationnelle” de PSJ;

## 11 CONCLUSION, ENJEUX PRIORITAIRES ET RECOMMANDATIONS 2022-2023

Le comité des usagers poursuit sa démarche visant à améliorer la qualité de vie des résidents. Un processus de communication avec les gestionnaires de l'établissement est en voie de réalisation afin de poursuivre en collaboration avec l'établissement le processus d'amélioration continue amorcé dans les dernières années.

Nous revenons cette année avec deux enjeux prioritaires déjà identifiés dans les deux derniers rapports annuels.

### 11.1 ENJEU # 1

#### LA PÉRENNITÉ DU COMITÉ DES USAGERS

Un soutien est actuellement offert au comité des usagers par des “personnes” travaillant à PSJ avec lesquelles des membres du comité ont développé une collaboration. Ce soutien vient du cœur et s'appuie sur la bonne volonté des individus en place mais demeure fragile et peut facilement disparaître avec le départ ou même le déplacement à l'interne des personnes en question. Afin de répondre à cette préoccupation en ce qui a trait à la pérennité du comité des usagers, le comité aimerait formuler la recommandation suivante :

#### RECOMMANDATION # 1

Mettre en place un comité

- ⇒ dont la composition serait à déterminer dans une collaboration entre le comité des usagers et l'établissement;
- ⇒ dont le mandat pourrait être double :
  1. Identifier des sources de financement pour obtenir le soutien une personne-ressource pour tout l'aspect planification du calendrier des réunions et des activités du CU, la préparation des ODJ et des PV des réunions, de faire les contacts et tout ce qui touche la tenue d'activités destinées aux résidents pou à leurs proches en lien avec le mandat du comité des usagers.
  2. Identifier par écrit les mandats, fonctions et responsabilités d'un comité des usagers et les responsabilités qui pourraient être confiées à une telle personne-ressource.

## 11.2 ENJEU # 2

### *RENDRE PLUS VISIBLE L'HÉRITAGE DES SŒURS DE LA PROVIDENCE DONT NOUS N'ENTENDONS PLUS PARLER À PSJ*

Il a été question de cet enjeu dans un rapport précédent. L'idée, ici, est de faire le lien entre les valeurs qui ont animé Mère Émilie Gamelin dans son action auprès des personnes démunies et les valeurs énoncées dans le code d'éthique de PSJ et de faire "descendre" jusqu'aux intervenants ces valeurs et les attitudes et comportements qui en découlent et de les intégrer dans la formation des employés et dans le discours des gestionnaires envers leurs équipes de travail

Sr Danielle a déjà produit un PPT sur la vie de Mère Gamelin afin de faire le lien entre les qualités de cœur d'une laïque qui ont inspiré, et inspirent encore aujourd'hui, la Congrégation des Sœurs de la Providence dont elle est la fondatrice.

#### **RECOMMANDATION # 2**

S'assurer d'établir une concordance entre :

1. la proposition de formation aux employés préparée par Sr Danielle,
2. le code d'éthique de l'établissement,
3. le discours autour de la bienveillance et
4. les attitudes et comportements attendus des membres du personnel et des bénévoles qui travaillent et évoluent à PSJ.

En terminant, j'aimerais remercier le conseil d'administration et la direction générale pour les réponses déjà apportées à plusieurs des enjeux prioritaires et recommandations des rapports d'activités du CU des deux dernières années, 2020-2021 et 2021-2022.

Le comité sera heureux de prendre connaissance des réponses que le conseil d'administration et la direction apporteront à ces recommandations d'ici le 30 septembre prochain.

Respectueusement et en toute collaboration,

Pour les membres du comité des usagers 2022-2023

Ronald Bélisle, Sr Danielle Charron, l'Abbé Jean-Pierre  
Couturier, Martin Harvey, Gaëtane Judd, feu Madeleine  
Picard, Candida Ricci

Joanne Larose, présidente  
2023 05-23

#### **RAPPORT FINANCIER**

Les annexes 3A et 4 sont jointes à ce rapport d'activités.

