

# COMITÉ DES USAGERS

CHSLD PROVIDENCE–SAINT-JOSEPH



2023-2024



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><u>1</u></b>	<b><u>IDENTIFICATION/INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT</u></b>	<b>3</b>
<b><u>2</u></b>	<b><u>COORDONNÉES DU COMITÉ DES USAGERS</u></b>	<b>3</b>
<b><u>3</u></b>	<b><u>MOT DE LA PRÉSIDENTE</u></b>	<b>3</b>
<b><u>4</u></b>	<b><u>COMPOSITION DU COMITÉ — PORTRAIT DES MEMBRES</u></b>	<b>7</b>
	<a href="#"><u>4.1 Les postes qui deviennent vacants en mai 2023</u></a>	7
	<a href="#"><u>4.2 Les postes qui arrivent en fin de mandat en 2024</u></a>	7
<b><u>5</u></b>	<b><u>COORDONNÉES DES MEMBRES 2022-2023</u></b>	<b>7</b>
<b><u>6</u></b>	<b><u>PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE (2023-2024)</u></b>	<b>7</b>
<b><u>7</u></b>	<b><u>BILAN DES ACTIVITÉS</u></b>	<b>8</b>
	<a href="#"><u>7.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations</u></a>	8
	<a href="#"><u>7.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers</u></a>	9
	<a href="#"><u>7.3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus</u></a>	10
	<a href="#"><u>7.4 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers</u></a>	10
	<a href="#"><u>7.5 Accompagner et assister, sur demande, un usager...</u></a>	10
<b><u>8</u></b>	<b><u>TENUE DES RÉUNIONS DU COMITÉ POUR L'ANNÉE 2023-2024</u></b>	<b>11</b>
<b><u>9</u></b>	<b><u>PARTICIPATION DES MEMBRES DU COMITÉ AUX COMITÉS DE PSJ EN 2023-2024</u></b>	<b>11</b>
<b><u>10</u></b>	<b><u>PARTICIPATION DE MEMBRES DU COMITÉ À DES FORMATIONS</u></b>	<b>11</b>
<b><u>11</u></b>	<b><u>COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</u></b>	<b>11</b>
	<a href="#"><u>11.1 À l'intérieur de PSJ</u></a>	11
	<a href="#"><u>11.2 À l'extérieur de PSJ</u></a>	12
<b><u>12</u></b>	<b><u>RÉALISATIONS (2023-2024)/PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE (2024-2025)</u></b>	<b>12</b>
<b><u>13</u></b>	<b><u>CONCLUSION, ENJEUX PRIORITAIRES ET RECOMMANDATIONS 2023-2024</u></b>	<b>13</b>
	<a href="#"><u>13.1 ENJEUX # 1</u></a>	14
	Recommandation # 1	14
	<a href="#"><u>13.2 ENJEUX # 2</u></a>	15
	Recommandation # 2	15
	<a href="#"><u>13.3 ENJEUX # 3</u></a>	15
	Recommandation # 3	17

### 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

### 2. COORDONNÉES DU COMITÉ DES USAGERS

Comité des usagers  
CHSLD Providence Saint-Joseph  
5605, rue Beaubien Est, Montréal, QC, H1T 1X4  
Salle Jeanne-Jugan, rez-de-chaussée  
**Tél. :** 514-251-4171  
514-254-4991 poste 142  
**Courriel :** comitedesusagers@hotmail.ca

### 3. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Entre le mois d'avril 2023 et la fin mars 2024, le comité des usagers de PSJ a tenu 5 réunions régulières, 3 réunions extraordinaires, et des membres du comité, ont participé à plusieurs comités et nouvelles plateformes d'information de l'établissement : le comité « Gestion de risques » (3)<sup>2</sup>, le *comité d'Éthique clinique et organisationnelle* (CÉCO) (2), les « Grands rassemblements – Milieux de vie » (3), la direction des Ressources humaines (DRH)/rencontres d'information (par TEAMS) (2). En décembre 2023, Monsieur Montigny, directeur des ressources humaines, a rencontré les responsables des comités des usagers de PSJ et de PNDL afin de leur transmettre les grandes lignes de la Politique de l'établissement visant à contrer la violence et le harcèlement au travail.

Au cours de l'année, Madame Durand a eu l'idée de proposer que certains membres du comité des usagers soient invités à participer aux entrevues d'embauche de certains gestionnaires, et que des résidents soient invités à participer aux entrevues d'embauche des préposés. Lors d'une rencontre/TEAMS, tenue en janvier 2024 avec le comité des usagers, monsieur Montigny nous a présenté quelques membres de son équipe, ainsi qu'un canevas d'entrevue d'embauche. Cette rencontre ayant eu lieu après une série d'entrevues d'embauche des gestionnaires arrivés à PSJ et à PNDL dans la dernière année, nous n'avons pas eu l'occasion, depuis, de participer à de telles entrevues d'embauche... C'est à suivre.

Plusieurs des « plateformes » mises en place s'adressent maintenant au « Milieu de vie » : le *Comité d'amélioration continue du milieu de vie*, les *Comités locaux opérationnels "Milieu de vie"*, les *"Causeries des résidents"*, les *"Grands rassemblements "Milieux de vie"* et la *"Rencontre annuelle*

---

<sup>2</sup> Les nombres entre parenthèses indiquent le nombre de rencontres d'une durée d'environ 2h30 auxquelles les membres du comité ont participé.

des personnes hébergées et des familles". Ce sont autant d'endroits où il est possible de partager avec des représentants de l'établissement, de l'information sur des aspects concrets du milieu de vie à PSJ. La prochaine année permettra de voir ce que deviendra le Comité « Milieu de vie », tel que nous l'avons connu jusqu'ici.

Il y a eu quelques « moments chauds » durant l'année, notamment, en septembre 2023, les conséquences sur les usagers, du retour à un ratio « préposés-usagers » qui prévalait avant la pandémie. À la mi-septembre, le comité a tenu une rencontre extraordinaire en urgence (par ZOOM) avec des représentants de la direction des soins : madame Nathalie Richard (DSSC), monsieur Pascal Turbide, coordonnateur, madame Nadia Larouche, cheffe des services professionnels. Des informations sur les conséquences de cette action sur les résidents ont été partagées: retard ou absence de soins d'hygiène pour un nombre important de résidents, des retards notables dans la routine de soins du matin – hygiène, habillage, repas, lever (certains résidents passent la journée au lit, les préposés disent ne pas avoir le temps d'amener les résidents à des activités, pas le temps de les aider à manger). La direction des soins a rapidement répondu à cette demande de rencontre du comité des usagers. Monsieur Turbide explique la démarche autour des ratios, initiée par le ministère, et mentionne que les quotas recommandés sont respectés à PSJ. Il nous informe qu'il a déjà commencé à évaluer la charge de cas à partir de l'échelle ISO SMAF<sup>3</sup> afin d'identifier les unités où un ajustement de ratio pourrait s'imposer. Il souligne voir l'impact positif de cette démarche sur la diminution du recours au personnel d'agences. Merci! à ces gestionnaires et à leurs collègues pour leur écoute et les actions posées afin de ramener plus de confort et de prévisibilité dans la vie quotidienne des usagers!

Mais pourquoi ISO ?

<https://www.iso.org/fr/about-us.html#:~:text=ISO%2045001%3A2018%2C%20Syst%C3%A8mes%20de,maladies%20professionnelles%20dans%20le%20monde>

#### « L'ISO

À Londres, en 1946, 65 délégués de 25 pays se réunissent pour envisager l'avenir de la normalisation internationale. En 1947, l'ISO voit officiellement le jour et crée 67 comités techniques (groupes d'experts travaillant sur un sujet spécifique).

#### UN SEUL NOM, QUELLE QUE SOIT LA LANGUE : ISO

Parce que le nom de l'« Organisation internationale de normalisation » aurait donné lieu à des abréviations différentes selon les langues (« IOS » en anglais et « OIN » en français), ses fondateurs ont opté pour un nom court : « ISO ».

Pour la petite histoire, **le nom ISO est dérivé du grec « isos », signifiant égal.**  
Quel que soit le pays, quelle que soit la langue, nous sommes toujours l'ISO. »

<sup>3</sup> Système de mesure de l'autonomie fonctionnelle

Nous avons vu cette situation se résorber au fil des semaines, comprenant que cet épisode avait été la scène de plusieurs enjeux plus ou moins ouverts. Ce fut le moment, pour le comité, de constater qu'à PSJ, le « respect des droits des usagers » n'est pas vraiment un enjeu. Nous avons pu observer que les différentes plateformes de communication mises en place dans la nouvelle structure de gouvernance permettent de faire descendre de la direction générale jusqu'aux unités de vie des résidents, les messages de bienveillance, de bientraitance, *d'amélioration du milieu de vie*. *Nous voyons que ce travail se fait. Nous entendons beaucoup plus souvent, maintenant, des commentaires positifs sur les repas par exemple, nous voyons des préposés aider les résidents qui ont du mal à se déplacer, à se rendre à la messe ou aux activités de loisirs. Au cours de l'année, à quelques reprises, il a été question de résidents non levés avant midi, de plateaux restés intouchés, de sonnettes non accessibles aux résidents (qui se trouvent alors dans l'incapacité de communiquer leurs besoins), de résidents présentant des problématiques comportementales (par exemple, des cris incessants, le refus de recevoir des soins d'hygiène...), situations personnelles ayant un impact sur la qualité de vie de plusieurs autres résidents, et à quelques occasions, la propreté douteuse de la lingerie (draps, serviettes). Les progrès vers une amélioration de la qualité de vie sont palpables. Ces différentes situations montrent toutefois que différents aspects de la qualité de vie peuvent certainement être encore améliorés.*

Oui mais pourquoi on parle de normalisation ?

<https://www.iso.org/fr/about-us.html>

#### DES SOLUTIONS PRATIQUES POUR DES PROBLÈMES CONCRETS

« L'ISO, l'Organisation internationale de normalisation, réunit des experts du monde entier pour définir les meilleures pratiques à suivre, de la fabrication des biens aux processus de gestion.

L'ISO est l'une des plus anciennes organisations internationales non gouvernementales.

Depuis 1946, elle facilite les échanges et la coopération entre les personnes et les entreprises dans le monde entier. Les Normes internationales publiées par l'ISO contribuent à rendre la vie plus facile, plus sûre et meilleure. »

L'encadré ci-dessus et celui de la page précédente sont là pour souligner le fait que l'amélioration de la qualité de vie dont nous parlons si souvent s'appuie sur des normes internationales, les mêmes normes qui sont évaluées dans le processus d'accréditation d'Agrément Canada, les mêmes normes qui ont permis de développer le SMAF et de se donner des repères, par exemple, pour mettre en place des ratios ou encore une culture d'établissement orientée vers la bienveillance comme ce fut le cas dans la dernière année avec le projet AUBE (Activité Unique de Bientraitance des Équipes).

En novembre 2023, c'est en montant un kiosque dans le cadre de la Journée « Sécurité » du comité « Gestion de risques » animé par Carole Ladeux que le comité des usagers a souligné *la "Semaine nationale des droits des usagers"*<sup>4</sup> du réseau de la santé et des services sociaux. Les visiteurs du kiosque étaient conviés à une activité interactive de mises en situation afin de déterminer si celles-ci représentaient des exemples de bienveillance, de bientraitance ou de maltraitance. La remise de dépliants sur les droits et des échanges animés autour de ces mises en situation ont constitué le cœur de l'activité du comité pour la semaine des droits des usagers.

<sup>4</sup> En novembre 2023, la Semaine nationale des droits des usagers s'est tenue du 12 au 18 novembre.

Le comité des usagers de PSJ est toujours membre des deux organismes provinciaux dédiés à la défense des droits des usagers, soit le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et le Conseil pour la protection des malades (CPM). J'aimerais mentionner le fait que madame Ricci a été élue au conseil d'administration du RPCU où elle occupe désormais un siège réservé aux représentants de CHSLD privés conventionnés.

Pour ma part, à la suite d'une brève collaboration avec le RPCU dans l'animation des tables de missions, je suis devenue membre du Comité conseil en matière d'hébergement de longue durée du MSSS<sup>5</sup>. La mise en place de ce comité conseil en matière d'hébergement constitue la mesure 4 du Plan d'action découlant de la Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée, « **Des milieux de vie qui nous ressemble** » (2021). Le mandat de ce comité est de conseiller le ministère de la Santé et des Services sociaux sur les actions jugées pertinentes et nécessaires pour soutenir l'implantation de la Politique, de promouvoir l'instauration de standards de qualité, basés sur des données probantes, de conseiller le MSSS sur la détermination de priorités du prochain plan d'action en ce qui a trait au soutien clinique, à la formation et à la recherche. J'ai participé à 4 rencontres de ce comité au cours de l'année.

Toujours grâce aux collaborations du RPCU avec d'autres organismes, je viens d'intégrer un comité de suivi de recherche financé dans le cadre de l'Action concertée Mieux comprendre les recours à l'aide médicale à mourir en contexte québécois. Une première rencontre se fera dans les prochaines semaines.

Un dernier point à souligner est la participation des résidents et des proches à l'assemblée générale annuelle du comité des usagers de mai 2023 : 65 personnes ont participé à l'AGA et plus de 70 personnes se sont pointées à une rencontre destinée à tous les nouveaux arrivants à PSJ (depuis janvier 2022) et ayant eu lieu avant l'AGA. Cette participation « record » est le résultat de plusieurs facteurs, notamment la collaboration de gestionnaires et de membres du personnel de PSJ avec les membres du comité des usagers, la présentation de madame Durand qui a présenté sa vision de la gouvernance et ses réalisations depuis son arrivée en avril 2022.

Je profite aussi de ce rapport pour remercier les membres du comité des usagers. Ce rapport montre que ce comité joue bien son rôle de « chien de garde » des droits et de l'amélioration de la qualité de vie des résidents. Tous les membres du comité participent régulièrement aux réunions du comité et chacun fait sa part dans les observations du quotidien des résidents qu'ils côtoient... Certains offrent aussi du temps en tant que bénévoles, pour le « dépanneur » par exemple ou encore, lorsque c'est possible de le faire, pour aider à amener des résidents à la messe ou aux activités de loisirs. Merci à vous tous, mes collègues du comité des usagers, sœur Danielle, Gaëtane, Denis, Martin, Marie !!! Et un très gros « Merci !!! » aussi à Candida qui me facilite la vie et m'aide à me retrouver avant et après chacune des réunions auxquelles nous participons généralement toutes les deux, durant l'année. Heureusement, nous travaillons très bien ensemble !!!

---

<sup>5</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux

#### 4. COMPOSITION DU COMITÉ — PORTRAIT DES MEMBRES

##### 4.1 Les postes qui deviennent vacants en mai 2023

Le tableau ci-dessous présente la composition du comité des usagers en 2023-2024.

COMPOSITION – PORTRAIT DES MEMBRES 2023-2024						
MEMBRES		TYPES DE MEMBRES		FONCTION	DÉBUT DE MANDAT	FIN DE MANDAT
NOM	PRÉNOM	USAGER	AUTRE			
BLUTEAU	Denis		Répondant	<i>Trésorier</i>	2023	2026
CHARRON	Danielle (sr)		Bénévole	<i>Administratrice</i>	2023	2026
JUDD	Gaëtane	Résidente		<i>Vice-présidente</i>	2023	2026
HARVEY	Martin		Répondant	<i>Administrateur</i>	2022	2025
LAROSE	Joanne		Bénévole	<i>Présidente</i>	2021	2024
RICCI	Candida		Bénévole	<i>Secrétaire</i>	2022	2025
SARRAZIN	Marie		Répondante	<i>Administratrice</i>	2021	2024

##### 4.2 Les postes qui arrivent en fin de mandat en 2024

Deux postes arrivent en fin de mandat en 2024, soit ceux de Joanne Larose et celui de Marie Sarrazin. Marie est entrée au comité en 2023 et elle accepte en quelque sorte un intérim dans le poste qui était occupé par l'Abbé Jean-Pierre Couturier. Il s'agit d'un poste dont le mandat se termine en 2024.

Lors de la réunion régulière du comité, tenue le 25 mars 2024, tous les membres étaient présents et ont accepté de poursuivre leur mandat pour l'année 2024-2025. Par conséquent, il y aura élection uniquement, si, à la suite de l'envoi de l'avis de convocation et du bulletin de mise en candidature, des résidents ou des proches décident de présenter leur candidature (ou celle de quelqu'un d'autre) afin de devenir membres du comité.

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES 2022-2023

FONCTIONS	IDENTITÉ	COORDONNÉES		
	Nom, Prénom	Téléphone	Courriel	Adresse postale
Trésorier	BLUTEAU, Denis	514 251-4171 ou 514-254-4991 poste 142	comitedesusagers@hotmail.ca	5605, rue Beaubien Est, Salle Jeanne-Jugan Montréal, Qc, H1T 1X4
Administratrice	CHARRON, Danielle			
Administrateur	Harvey, Martin			
Vice-présidente	JUDD, Gaëtane			
Présidente	LAROSE, Joanne			
Secrétaire	RICCI, Candida			
Administratrice	SARRAZIN, Marie			

#### 6. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE (2023-2024)

Nous avons eu plusieurs rencontres avec madame Durand au cours de l'année, donc plusieurs occasions d'entendre parler de la nouvelle structure de gouvernance, des différentes plateformes mises en place pour communiquer et faire vivre la « Vision » d'une gestion dans la bienveillance portée par madame Durand. Le comité des usagers a participé à la démarche d'agrément Canada, a participé aux comités « Gestion de risques », « Éthique clinique et organisationnelle », à la Fête des familles du mois de juillet. Le comité a aussi tenu un kiosque interactif portant plus spécifiquement sur la bienveillance dans le cadre de la journée Sécurité tenue en novembre 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. Révision du « dépliant » du comité :** cet outil de promotion des droits est devenu un « carton » présentant sur ses faces recto verso à la fois les coordonnées du comité et les 12 droits des usagers.

**7.1.2. Calendrier faisant la promotion des droits...**

Le calendrier du comité des usagers est offert sous une nouvelle forme cette année :

- ⇒ Les 12 droits sont affichés sur la partie supérieure du calendrier et demeurent visibles toute l'année.
- ⇒ La partie inférieure, présente les 12 mois de l'année (sur 12 pages détachables).

**7.1.3. Création d'une bannière** (Hauteur : 6 pieds x Largeur : 36 pouces±) : portant les coordonnées du comité et permettant une visibilité lors d'événements tels la « Journée Sécurité » du 7 novembre 2023. Sinon, elle se tient fièrement dans le corridor de l'entrée, près de la porte du local du comité.

**7.1.4. Invitation des résidents arrivés depuis janvier 2022 (et de leurs proches)** à une réunion d'information sur le mandat et les fonctions d'un comité des usagers, préalable à l'assemblée générale du mois du 28 mai 2023. Plus de soixante (60) personnes ont participé à cette réunion. Une présentation sur le mandat et les fonctions du comité des usagers a été faite. Des cartons d'information sur les droits leur ont été remis.

**7.1.5. Kiosque sur les droits lors la journée « Sécurité » du 7 novembre 2023 organisée par Carole Ladeux, gestionnaire « Milieu de vie » et « Gestion de risque » de la DSSC:**

- ⇒ Animation d'un jeu interactif visant à distinguer bientraitance, bienveillance et maltraitance à partir de mises en situation.
- ⇒ Remise aux visiteurs du kiosque des nouveaux outils de promotion du comité (cartons sur les droits, bannière)



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

### **7.2.1 La rencontre de groupe, tenue le 28 mai 2023 avec tous les résidents (et leurs proches) arrivés à PSJ depuis janvier 2022, dont il a été question en 7.1**

⇒ Cette rencontre a permis de faire connaître aux nouveaux résidents l'existence d'un comité des usagers à PSJ, le mandat et les fonctions du comité, dont l'amélioration du comité de vie;

### **7.2.2 Le comité des usagers continue d'effectuer un suivi des différentes situations qui sont portées à son attention par des résidents ou des proches de ceux-ci.**

Comme mentionné au début de ce rapport, au cours de l'année, plusieurs occasions ont permis de transmettre à la direction différentes situations qui demandaient à être améliorées, et même corrigées : rencontres régulières, avec madame Durand, des gestionnaires, invitations de gestionnaires de la direction des soins aux réunions du comité des usagers, participation du comité des usagers aux différents comités et plateformes de communication de l'établissement.

#### Peaufinage d'un outil permettant de faire un suivi de situations portées à l'attention du CU

Durant la dernière année, le comité a peaufiné son « outil » lui permettant d'assurer une forme de suivi des situations afin de voir ce qui est fait, ce qui reste à faire et de vérifier auprès des principaux intéressés si la situation évolue à leur satisfaction : le « Sommaire des Observations et Démarches pour l'Amélioration de la Qualité de vie » le « SODAQ » est en fait un tableau qui permet de garder suffisamment d'information pour savoir de quelle situation il est question tout en assurant le respect de la confidentialité.

### **7.2.3 Pique-nique du 22 juillet 2023, organisé par l'établissement :**

Madame Candida Ricci, secrétaire du comité, a participé très activement à l'organisation de cette activité qui s'est tenue sous le thème de l'Italie. Grâce à ses contacts avec la communauté italienne de Montréal, madame Ricci est allée chercher des commanditaires qui ont contribué au repas, mais aussi un groupe de folklore dont plusieurs membres sont venus à PSJ pour y faire de la musique, des danses, dans des costumes aux couleurs typiquement italiennes. Plusieurs membres du comité ont participé à cette journée, soit à titre de bénévole, soit à titre de proche d'une personne hébergée, le jour même de ce pique-nique qui a été une belle réussite.

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

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

Comme mentionné antérieurement dans ce rapport, la contribution du comité des usagers à l'amélioration de la qualité de vie des résidents passe, entre autres, par la participation de ses membres aux différents comités de l'établissement :

⇒ Comité « Gestion de risques »

⇒ Comité d'éthique clinique et organisationnelle (C.É.C.O)

Dans la nouvelle structure de gouvernance qui est en train de se mettre en place en 2023-2024, plusieurs nouvelles « plateformes » de communication touchent « l'amélioration du milieu de vie » des résidents ». Plusieurs de ces plateformes s'adressent aux gestionnaires et aux employés de l'établissement et pas nécessairement au comité des usagers, notamment :

⇒ Le « Comité d'amélioration continue du milieu de vie »,

⇒ Les « Comités locaux opérationnels "Milieu de vie",

⇒ Les causeries des résidents,

⇒ La rencontre annuelle des personnes hébergées et des familles.

*Le comité des usagers est par contre invité à participer aux « Grands rassemblements – Milieux de vie » :*

⇒ 3 « Grands rassemblements – Milieux de vie » ont été faits jusqu'à maintenant et des membres du comité des usagers y ont participé.

### 7.3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Élaboration d'une première version d'un sondage visant à évaluer la satisfaction des usagers relativement à différents aspects de leur vie quotidienne. Cet outil n'a pas encore été utilisé. Il est question, dans les prochaines semaines, de le présenter aux gestionnaires de l'établissement qui sont invités à participer de façon régulière aux réunions du comité des usagers (madame Durand, *directrice générale*, madame Ladeux, *gestionnaire « Gestion de risques et « Milieu de vie »*, madame Joanie Doucet, *directrice des soins et des services cliniques, DSSC*, monsieur Pascal Turbide, *coordonnateur à la DSSC*). Cette présentation vise à coordonner les efforts de l'établissement et ceux du comité dans l'évaluation de la satisfaction des résidents et de leurs proches.

### 7.4 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

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

Par ailleurs, depuis l'automne 2023, comme mentionné au point précédent, plusieurs représentants de la direction générale et de la direction des soins participent régulièrement aux réunions du comité des usagers, ce qui permet de faire un suivi des situations pour lesquelles les résidents ou des proches interpellent le 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 avec des proches aidants de personnes hébergées continuent de se faire ponctuellement. En général, ceux-ci sont référés aux responsables cliniques de leur unité. Un accompagnement aide parfois un résident ou un proche à s'adresser directement aux bonnes personnes.

## 8. TENUE DES RÉUNIONS DU COMITÉ POUR L'ANNÉE 2023-2024

Les membres du comité ont participé à...

- 5 réunions régulières du CU
- 3 rencontres « extraordinaires »
  - ⇒ Le 2023 08-14, afin de voter une résolution pour que la candidature de madame Ricci soit proposée pour le siège réservé à un représentant des CHSLD privés conventionnés sur le conseil d'administration du RPCU
  - ⇒ Le 2023 09-14, afin que les membres du CU puissent se concerter sur les conséquences sur les résidents du ratio préposé-résidents mis en place vers le 10 septembre et demander une rencontre avec des représentants de la direction des soins.
  - ⇒ Le 2023 09-15 une rencontre avec la direction des soins en lien avec la situation précédente
- 7 rencontres de préparation/coordination de Candida Ricci et de Joanne Larose avec madame Durand

## 9. PARTICIPATION DES MEMBRES DU COMITÉ AUX COMITÉS DE PSJ EN 2023-2024

Ce point est largement commenté en introduction dans le Mot de la présidente ainsi qu'au point 7.2.4 ci-dessus.

## 10. PARTICIPATION DE MEMBRES DU COMITÉ À DES FORMATIONS

Un membre a suivi une formation sur les « Droits des usagers » offerte gratuitement par le RPCU. Deux membres ont participé au congrès du RPCU qui s'est tenu à Laval en octobre 2023. Le congrès du RPCU compte près de 500 participants chaque année. C'est une belle occasion de voir ce qui se passe dans les différentes régions du Québec et de recevoir de l'information à jour sur le plan provincial.

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

### [11.1 À l'intérieur de PSJ](#)

Tout au long de l'année, des moments réservés avec madame Durand et d'autres, avec les gestionnaires de la direction des soins ont permis de partager des situations liées à la vie des résidents à PSJ et d'être informés des actions prises par l'établissement pour amorcer une amélioration de différentes situations. Les échanges à l'intérieur de PSJ touchent les « insatisfactions », une étape qui peut éviter de se rendre jusqu'à une plainte formelle.

Nous considérons que la collaboration que nous avons avec nos partenaires internes est, en ce moment, positive et dynamique : l'ouverture et la qualité de la communication établies par madame Durand et son équipe facilitent la communication lorsque nous avons à leur faire part de situations qui

exigent d'être prises en compte, nous avons généralement le sentiment d'être partie prenante dans la recherche de solutions.

### 11.2 À l'extérieur de PSJ, sur le territoire du CIUSSS-DE-L'EST

En 2023-2024, il avait été question d'une collaboration un peu plus étroite entre le commissariat aux plaintes du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal et PSJ, incluant son comité des usagers. Finalement, nous n'avons plus entendu parler de ce projet.

L'an dernier, nous n'avons pas réussi à joindre la commissaire aux plaintes afin de l'inviter à l'AGA. Cette année, c'est vraiment de justesse que nous avons réussi à joindre le commissariat aux plaintes. Au moment d'écrire ce rapport, c'est madame Véronique Jbeily, *adjointe au commissaire aux plaintes et à la qualité des services* qui a accepté l'invitation du CU à participer à son assemblée générale annuelle.

Pour le comité des usagers de PSJ, il s'agit peut-être là, d'une forme de « nouveau départ » à la suite de l'épisode de la pandémie où les contacts avec le commissariat aux plaintes s'est probablement fait davantage avec d'autres instances de l'établissement (et non directement avec le CU). L'avenir nous dira comment évoluera cette collaboration à la suite d'une réponse positive à l'invitation de participer à l'AGA du comité des usagers.

## **12. RÉALISATIONS (2023-2024)/PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE (2024-2025)**

### 12.1 Réalisations 2023-2024

1. Révision de la présentation visuelle
  - du calendrier sur les droits;
  - d'un « carton d'information » sur les droits qui remplace dorénavant le dépliant.
2. Acquisition d'une bannière portant le logo et les coordonnées du comité
3. Poursuite de la collaboration avec les gestionnaires et les équipes de travail
  - en les invitant aux réunions /réflexions du comité
  - en continuant de participer aux comités et plateformes de communication de l'établissement
  - en communiquant ouvertement sur les situations demandant des ajustements afin de trouver ensemble des éléments d'amélioration

### 12.2 Projets prévus pour 2024-2025

1. Poursuivre la collaboration avec les gestionnaires et les équipes de travail à PSJ :
  - a. En continuant à échanger ouvertement sur les situations ayant un impact sur la qualité de vie des résidents;

- b. En continuant de participer aux différents comités et plateformes de communication de PSJ;
2. Coordination de l'évaluation de la satisfaction des usagers (entre le CU et l'établissement)
    - a. Révision du sondage de satisfaction, élaboré par le comité des usagers l'an dernier (en 2022-2023), avec des gestionnaires de l'établissement
    - b. Planification d'une coordination entre le CU et la direction des soins,
      - i. En identifiant des « objets de satisfaction » à évaluer et
      - ii. « des moments de l'année » où aller chercher les niveaux de satisfaction des résidents et de leurs proches.
  3. En collaboration avec l'établissement et la direction des soins,
    - a. Mise en place d'un projet de « Veilleurs bienveillants »
    - b. Établir le portrait des organismes communautaires sur le territoire de PSJ afin de voir si des collaborations pourraient être établies avec certains d'entre eux, dans une perspective d'amélioration de qualité de vie (dans le sens d'activités à proposer aux résidents à l'interne et à l'externe).

### **13. CONCLUSION, ENJEUX PRIORITAIRES ET RECOMMANDATIONS 2023-2024**

L'année 2023-2024 aura permis au comité des usagers de mieux faire connaissance avec madame Durand, directrice générale de *tout* « Phare Providence », depuis maintenant deux années très bien remplies, et de faire connaissance aussi avec sa nouvelle équipe de directeurs et de gestionnaires entrés en fonction depuis son arrivée !

En plus de poursuivre le développement d'une nouvelle structure de gouvernance avec ses différentes plateformes de communication, de consolider l'équipe des gestionnaires, de réaménager certains postes afin d'avoir de moins en moins recours à du personnel d'agences, d'amorcer des projets de réaménagements et d'embellissement des espaces physiques, madame Durand a trouvé du temps pour le comité des usagers! Elle a participé à plusieurs rencontres préparatoires aux réunions du comité, et a été présente à une majorité des réunions du comité, accompagnée de gestionnaires de la direction des soins et des services cliniques. Sa présence à nos réunions, en même temps que les gestionnaires qui sont nouveaux pour plusieurs d'entre eux, a certainement contribué à faire en sorte que nous apprenions plus rapidement à nous connaître et à travailler ensemble au respect des droits des usagers et à l'amélioration de leur qualité de vie.

Les membres du comité des usagers, nous sommes heureux de l'arrivée à PSJ d'une directrice générale qui semble voir les mêmes forces et les mêmes failles que nous voyons dans l'ensemble de « l'œuvre » de PSJ. Nous sommes conscients des efforts et de la volonté de la direction et des équipes en place (conseil d'administration, direction générale, direction des soins, direction des ressources matérielles et techniques, direction des ressources humaines, direction des ressources financières) d'améliorer la qualité de vie des résidents à PSJ. Mais il y a tant à faire pour passer d'une théorie de la bienveillance

à une "pratique" de celle-ci. Ce passage, d'une vision à une pratique bienveillante pour tous (résidents, proches aidants, travailleurs, gestionnaires, bénévoles), exige de la planification, de la présence, de l'écoute, de la réflexion, de la concentration, des échanges cordiaux et d'autres plus corsés, exige de porter sur ses épaules un poids si important qu'il peut entraîner des conséquences sur la santé. Ce capital en énergie et en relations interpersonnelles, madame Durand l'a investi en incarnant la façon d'être et d'agir qu'elle souhaite renforcer dans les relations des intervenants, des soignants et des gestionnaires entre eux, et auprès des résidents de PSJ. Nous souhaitons mentionner aux membres du conseil d'administration que nous voyons les changements qui s'opèrent à PSJ depuis l'arrivée de madame Durand il y a à peine 2 ans.

Or, nous avons appris que madame Durand fait face en ce moment à des soucis de santé. Nous nous considérons privilégiés d'avoir pu profiter de son charisme, de son leadership, de son ouverture et de son influence, et nous souhaitons de tout cœur qu'elle revienne rayonnante et remplie d'énergie afin de terminer l'action commencée. Ceci amène un premier enjeu.

### ENJEU # 1

#### LES RESPONSABILITÉS ET LA CHARGE DE TRAVAIL DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Nous avons vu, comme probablement les membres du conseil d'administration et les collègues de travail de madame Durand, le cœur et l'énergie que celle-ci a mis dans tous les changements qu'elle a apportés et qu'elle a aussi « portés » à PSJ et à PNDL. Or, ce poste ne touche pas seulement ces 2 établissements privés conventionnés. Ce poste chapeaute aussi les 5 autres établissements réunis sous le grand parapluie de *Phare Providence*...

Dans un établissement qui veut faire la promotion de la bienveillance envers les résidents et le personnel, serait-il bien de voir ce qui peut être fait pour prendre soin de ceux qui tiennent les rênes ?

### RECOMMANDATION # 1

#### REVOIR LES RESPONSABILITÉS ET LA CHARGE DE TRAVAIL DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Cette recommandation s'adresse au conseil d'administration et à toutes les parties prenantes dans la gouvernance de Phare Providence.

Nous demandons qu'une d'analyse soit faite, si possible par une équipe ou une firme externe, afin d'évaluer le mandat, les tâches et la charge de travail de la direction générale de Phare Providence.

Nous aimerions savoir que le conseil d'administration amorce une réflexion au sujet de la charge de travail reliée au poste de direction générale, et qu'il partage ouvertement le résultat de cette réflexion.

## ENJEU # 2

DANS LA DERNIÈRE ANNÉE, PLUSIEURS PLATEFORMES DE COMMUNICATION SE SONT AJOUTÉES À LA STRUCTURE DE GOUVERNANCE ET AUX COMITÉS QUI EXISTAIENT DÉJÀ À PSJ.

Serait-il possible d'avoir accès à un organigramme qui illustrerait non seulement les liens hiérarchiques entre la direction générale et les différentes directions entre elles, mais aussi la composition de ces différents comités et plateformes de communication ?

### RECOMMANDATION # 2

RENDRE ACCESSIBLE UN ORGANIGRAMME ILLUSTRANT À LA FOIS :

- LES LIENS ENTRE LA DIRECTION GÉNÉRALE ET LES DIFFÉRENTES DIRECTIONS DE PSJ
- ET
- LA COMPOSITION DES DIFFÉRENTS COMITÉS (par ex. Gestion de risques, ÉCO, ...) ET LES NOUVELLES PLATEFORMES DE COMMUNICATION DE PSJ

## ENJEU # 3

CERTAINES SITUATIONS POUR LESQUELLES DES SOLUTIONS NOUS SEMBLENT SIMPLES À TROUVER REVIENNENT DE FAÇON RÉCURRENTÉ

Depuis quelques années, certaines situations de la vie quotidienne des résidents se répètent et finissent par devenir des irritants. Par exemple, il arrive régulièrement que nous ayons le sentiment que certains résidents ne boivent pas régulièrement au cours d'une journée, il arrive aussi que nous apprenions qu'un résident n'a pas eu accès à la cloche permettant de demander de l'aide, soit parce qu'elle ne fonctionne pas, ou encore parce qu'elle n'est pas à portée de main pour lui, ou qu'un cabaret apporté à une chambre soit resté intouché ou que l'aide nécessaire pour ouvrir les pots ou beurrer le pain, n'ait pas été apportée.

Une membre du comité a eu l'idée d'un projet ou d'une ébauche de projet qu'elle aimerait partager et si possible mettre sur pied en collaboration avec la DSSC. En fait, il ne s'agit pas vraiment d'une idée nouvelle, mais peut-être d'un ajout ou d'une façon de jeter un « œil différent » sur quelque chose qui existe déjà... Ce projet tournerait autour du thème des « Veilleurs bienveillants ».

Ces « Veilleurs bienveillants » seraient des membres du personnel, qui se proposent eux-mêmes ou qui sont choisis ou identifiés comme « Veilleurs bienveillants ». Le « Veilleur bienveillant », incarne à la fois un « rôle » et une « façon d'être ». Il faudrait voir avec une équipe formée de représentants de la DSSC comment actualiser ce « rôle » ou cette « façon d'être un « Veilleur Bienveillant ». Dans une réflexion préalable, nous nous sommes dit que tous les préposés pourraient devenir des « Veilleurs bienveillants » ayant des responsabilités

spécifiques en lien avec le bien-être des résidents sur chacune des unités. Dans notre compréhension actuelle du rôle des infirmières, nous avons pensé aussi que sur chacune des unités, les infirmières, en tant qu'assistantes du supérieur immédiat (ASI) pourraient avoir un rôle à jouer dans ce projet.

Voici, pour le moment, certains des éléments ayant émergé dans le premier « flash » de ce projet. Dans le rôle de « Veilleurs bienveillants », les intervenants auraient la responsabilité de s'assurer, de veiller à ce que certains éléments de la routine prévue au plan de travail, ou des éléments de l'organisation physique de la chambre du résident soient passés en revue, à partir d'une liste à cocher ("check-list"), accrochée au mur, à l'entrée de la chambre.

Par exemple, au niveau du bien-être personnel, vérifier si la personne a trop froid ou trop chaud, si elle a de la douleur, si elle a faim ou soif, si elle a besoin d'un changement de culotte; vérifier si les équipements dans la chambre sont fonctionnels: la cloche, les ampoules électriques, la télévision, le téléphone, le chauffage, le climatiseur, le lève-personne sont-ils tous « fonctionnels » ? Vérifier si les résidents sont satisfaits du menu, s'ils ont bien mangé.

Leurs habitudes de vie quotidienne sont-elles connues et respectées ? (Exemple : ont-ils « leur » petite veilleuse, la table de chevet, les papiers-mouchoirs, la cloche sont-ils accessibles ? Sur le plan de l'entretien et de la propreté de la chambre, la salle de bain, la toilette et le plancher sont-ils propres ? La poubelle est-elle vidée ? La literie est-elle propre ? Y a-t-il des objets qui ne sont pas à leur place et qui pourraient entraîner des chutes ou autres accidents ?

Dans le cadre de ce projet, il faudrait voir ce qu'il y a à faire une fois que la liste est passée en revue : qui fait quoi exactement ? à qui l'information est-elle donnée, etc. ?

### RECOMMANDATION # 3

#### LES VEILLEURS BIENVEILLANTS

Partager avec la DSSC l'idée de mettre en place un projet dont le thème ou le titre s'apparenterait à « Veilleurs bienveillants ».

Dans ce rôle de « Veilleurs bienveillants », les intervenants auraient la responsabilité de passer en revue certains des éléments qui reviennent régulièrement comme étant des irritants qui pourraient « facilement » disparaître...

Dans leur façon d'être des « Veilleurs bienveillants », il pourrait y avoir un espace ou un temps réservé dans les rencontres d'équipe pour que les intervenants puissent s'exprimer sur leurs bons coups et les stratégies utilisées pour faciliter ou améliorer leurs interactions avec les résidents présentant plus de défis pour eux.

Voir ce qui va déjà dans ce sens avec l'utilisation du « Plan de travail » pour chacun des résidents et voir comment il serait possible, à partir d'un outil, de bonifier ou d'améliorer la qualité de vie des résidents.



En terminant, le comité des usagers remercie le conseil d'administration et la direction générale d'avoir pris le temps de prendre connaissance de ce rapport et de ses recommandations. Le comité sera heureux de prendre connaissance des réponses que le conseil d'administration et la direction apporteront à celles-ci d'ici le 30 septembre prochain.

Respectueusement et en toute collaboration,

Joanne Larose, présidente



Pour les membres du comité des usagers 2023-2024  
Denis Bluteau, Sr Danielle Charron, Martin Harvey, Gaëtane  
Judd, Candida Ricci, Marie Sarrazin  
2023 05-23



**RAPPORT FINANCIER**

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