

---

## 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes, établissement privé, conventionné  
1870 Pie IX, Montréal, QC, H1V 2C6

## 2. COORDONNÉES DU COMITÉ DES USAGERS

1870 Pie IX, Montréal, QC, H1V 2C6  
Tél. : 514-527-4595 poste 391  
Courriel : comitedesusagers.pndl@gmail.com

## 3. MOT DU PRÉSIDENT

Nous sommes fiers du travail effectué dans l'année qui vient de s'écouler. Nous avons rencontré presque l'ensemble des objectifs que nous nous étions fixés l'an passé. Nos membres sont mieux formés. La visibilité du comité a été améliorée et nos règles de fonctionnement ont été finalisées. Sans oublier que nous avons participé à tous les comités de l'établissement auxquels nous avons été invités. Nous profitons de l'occasion pour remercier la conseillère cadre : Gestion des Risques-Gestion de la qualité et Milieu de vie de sa précieuse collaboration.

Toutefois, nous n'avons pu participer à la conception de la pochette d'accueil remise au résident au moment de son arrivée, faute d'invitation de la part des représentants de l'établissement et ce, malgré nos demandes répétées.

Finalement, il nous reste encore du travail à faire pour rencontrer nos responsabilités administratives, vu les difficultés à obtenir de l'information de la part des représentants de l'établissement.

## 4. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

Cette année, le comité a

- Amélioré la formation des membres :
  - ✓ 1 membre a assisté au congrès annuel RPCU en octobre 2022;
  - ✓ 4 membres ont suivi la formation du RPCU : *Les droits et obligations des usagers au quotidien*
  - ✓ 1 membre a suivi la formation du RPCU : *Les fonctions des comités des usagers.*
  - ✓ 3 membres ont suivi la formation du RPCU : *Le plan d'action*
  - ✓ 4 membres ont suivi la formation du RPCU : *Le rôle et l'engagement des membres des comités*
- Établi ses règles de fonctionnement
- Organisé une conférence en lien avec ses fonctions

- Participé à une rencontre du comité *Milieu de vie* - comité en restructuration en attente des orientations stratégiques de la DG
- Participé à 3 rencontres du comité de *Gestion des risques*
- Procédé à la mise à jour de son dépliant
- Rencontré les nouveaux résidents et dans la mesure du possible un de leur proche pour leur présenter le comité des usagers

## 5. COMPOSITION – MEMBRES DU COMITÉ

Coordonnées			Statut	Fonctions	Début mandat	Fin mandat
Daccampo	Nina	514-326-1836	Bénévole	Trésorière	2021	2024
Leclair	Yves	514-253-5705	Bénévole	Président	2021	2024
Matte	Michelle	514-980-5442	Répondante	Secrétaire	2022	2025
Petit	Normand		Répondant	Administrateur	2021	2024
Turner	Ginette	514-243-9364	Répondante	Administratrice	2022	2025

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Le mandat du comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers.

Le tableau suivant présente les six fonctions d'un comité des usagers et pour chacune, présente un bilan, une évaluation de la façon dont les différentes actions et activités du comité ont permis de concrétiser ces fonctions

FONCTIONS DU COMITÉ	BILAN
<b>Actions/en lien avec les fonctions du comité</b>	
6.1 <i>Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations</i>	Affichage de la liste des droits des usagers sur chaque étage Affichage des fonctions du comité et de ses coordonnées sur chaque étage Organisation d'une conférence sur la nouvelle <i>Loi</i> du curateur Participation à la journée de prévention de la maltraitance et à celle sur la sécurité à PNDL organisées par l'établissement Révision et réimpression de son dépliant Remise d'un calendrier mentionnant les 12 droits des usagers, aux résidents et à leurs proches
6.2 <i>Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers</i>	Interpellé par des résidents, des proches ou bénévoles, un représentant du comité a effectué très régulièrement le lien avec le personnel cadre.  Communications diverses avec la direction générale dont <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès à la terrasse du 2<sup>e</sup></li> <li>• Distribution du guide d'accueil</li> </ul>

FONCTIONS DU COMITÉ	BILAN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usage de la chapelle</li> <li>• Usage de styromousse pour les repas</li> <li>• Et autres ...</li> </ul>
6.3 <i>Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus</i>	Des membres ont rencontré les usagers pour compléter le sondage de satisfaction dans le cadre de l'agrément de l'établissement.
6.4 <i>Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers</i>	Les observations et situations problématiques des personnes hébergées, proches ou bénévoles ont été acheminées à l'établissement.
6.5 <i>Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte.</i>	Accompagner à quelques reprises, un proche d'une personne hébergée lors de diverses rencontres avec les professionnels de l'établissement.
<b>Actions/en lien avec les responsabilités administratives du comité</b>	
6.6 <i>Adhésion au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)</i>	Adhésion renouvelée pour l'année 2023-24
6.7 <i>Se renseigner sur le fonctionnement de l'établissement</i>	Participation à la rencontre citoyenne organisée par l'établissement

## 7. TENUE DES RENCONTRES

Les membres du comité ont tenu *8 réunions statutaires*

## 8. PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE À VENIR

- Augmenter le nombre d'activité en lien avec nos fonctions, pour les résidents et leurs proches
- Sonder les résidents et leurs proches sur différents enjeux
- Tenir un registre des demandes d'assistance afin de mieux cibler nos représentations auprès de la direction générale
- Améliorer notre connaissance du fonctionnement de l'établissement en invitant à chacune de nos rencontres un intervenant de PNDL
- Continuer de participer aux activités et comités organisés par l'établissement

## 9. RECOMMANDATION DU COMITÉ

Le comité des usagers à titre de gardien des droits des usagers constate qu'il est très peu intégré au cœur du réseau de communication et d'actions de l'établissement. Il y aurait lieu de rappeler aux différentes directions de PNDL, le rôle clé du comité des usagers dans l'amélioration continue de la qualité des soins et services du RSSS afin qu'une réelle collaboration se développe.

## 10. CONCLUSION

En 2023-24, les membres visent d'être plus présents auprès des usagers et de leurs proches et espèrent de tout cœur développer une collaboration harmonieuse avec les représentants de l'établissement.

## 11. RAPPORT FINANCIER

L'annexe 3 est jointe au présent rapport.

L'annexe 4 n'a pu être jointe en l'absence de réponse du directeur des finances.

Rapport rédigé par Yves Leclair, président  
2023-05-20