

**RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS CONTINUÉS (CUC)
ET
COMITÉS DE RÉSIDENTS (CR)
DES ÉTABLISSEMENTS FUSIONNÉS ET REGROUPÉS
ET
COMITÉ DES USAGERS DU CISSS DE LAVAL (CUCI)
ANNÉE 2018-2019**

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le CISSS de Laval comprend les établissements suivants :

CSSS de Laval, comprenant les installations suivantes :

- CR CHSLD Ste-Dorothée
- CR CHSLD Idola-St-Jean
- CR CHSLD Fernand-Larocque
- CR CHSLD La pinière
- CR CHSLD Rose-de-Lima
- CLSC du Marigot
- CLSC Ste-Rose
- CLSC de l'Ouest-de-l'Île
- CLSC des Mille-Îles
- CLSC du Ruisseau-Papineau
- Centre de services ambulatoires de Laval
- Centre de services ambulatoires en santé mentale René-Laennec
- Centre hospitalier Cité-de-la-Santé de Laval

CRDITED de Laval, comprenant l'installation suivante :

- CR Résidence Louise-Vachon

Centre jeunesse de Laval, comprenant les installations suivantes :

- CR Notre-Dame de Laval
- CR Cartier

Hôpital juif de réadaptation

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CUCI

En tant que présidente du CUCI, il me fait plaisir de présenter les principales réalisations ainsi que les grands enjeux sur lesquels nous voulons nous attarder dans la prochaine année. De plus, j'aimerais profiter de cette tribune afin de remercier tous les membres des comités des usagers et des résidents du CISSS de Laval qui ont œuvré au cours de la dernière année.

Voici les principales réalisations en 2018-2019

CUCI

- Représentation de l'ensemble des comités des usagers et de résidents auprès du conseil d'administration et du comité de vigilance et de la qualité et du comité de gestion des risques du CISSS de Laval;
- Représentation auprès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et de l'Alliance des comités des usagers des Centres jeunesse du Québec;
- Coordination de la gestion de l'enveloppe des projets spéciaux pour l'ensemble des comités des usagers et de résidents;
- Harmonisation du rôle et des assises communes entre le Bureau du partenariat de soins et services et les droits et responsabilités des usagers partenaires;
- Embauche d'une personne-ressource pour l'assistance professionnelle du CUCI.

CUC/CR

- Plusieurs activités de diffusion d'information sur les droits des usagers et pour renseigner les usagers;
- Activités de promotion des droits des usagers et d'événements lors de la Semaine des droits des usagers (fin septembre);
- Plusieurs activités pour faire connaître les comités des usagers et de résidents et production d'outils promotionnels;
- Implication des membres des comités des usagers et des résidents dans l'évaluation de la satisfaction des usagers.

Voici les principaux enjeux

1- Pour le comité des usagers du CISSS de Laval (CUCI)

- L'harmonisation des actions et leur coordination entre les comités des usagers et de résidents;
- Mettre en place des mécanismes qui permettent la réalisation des rôles et fonctions de chaque comité ainsi que ceux du CUCI.

2- Pour les comités des usagers continués (CUC) et comités de résidents (CR)

- Le succès des comités des usagers et de résidents repose sur la vivacité de chacun et pour cela, les grands enjeux touchent notamment leur reconnaissance, le recrutement de membres qui les composent et le financement de chacun d'eux.

3- PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2018-2019 DU CUCI, DES CUC ET CR

Au cours de l'année 2018-2019, les comités des usagers se sont unis afin de poursuivre leur démarche de diffusion de l'information sur le droit et obligation des usagers auprès de la population lavalloise qui nécessite des services de santé et des services sociaux et plus particulièrement, auprès de la clientèle la plus vulnérable, qu'ils soient hébergés, à domicile, en suivi en cliniques externes ou recevant des services de première ligne, deuxième ou troisième ligne.

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval couvre un large éventail de soins et de services à toute la population lavalloise. La Loi sur les services de santé et les services sociaux stipule, entre autres, que l'utilisateur

doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité. Cette loi reconnaît des droits aux usagers, mais aussi des obligations; donc, l'usager doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant et donner l'information nécessaire afin qu'on puisse répondre adéquatement à ses besoins.

Afin d'informer les usagers sur la partie de la Loi et suite aux sondages effectués auprès de la clientèle, une baisse des plaintes fut constatée, surtout chez les jeunes hébergés qui démontraient une méconnaissance de la façon de porter plainte, le comité des usagers du Centre intégré du CISSS de Laval a procédé à l'automne 2018 au lancement officiel du document vidéo « *La raison d'être de nos soins et services : C'est vous!* » figurant dans les projets spéciaux 2016-2017. Cette capsule vidéo présente certains des droits et obligations des usagers, mais aussi, un segment sur les mécanismes des plaintes. Comme l'un des rôles des comités des usagers et de résidents est la diffusion d'information sur les droits et sur la façon de porter plainte, le Comité des usagers a décidé d'aller de l'avant avec le projet vidéo. L'objectif de cette vidéo est que l'ensemble de la clientèle et de la population lavalloise connaissent leurs droits et obligations, et puissent retenir les thèmes suivants :

- Amélioration des services et des soins,
- Agir pour le bien-être,
- S'affirmer,
- Dénoncer sans avoir peur de représailles.

Afin de favoriser un échange à la suite du visionnement de la vidéo, la création de feuillets d'information a été réalisée. Ce sont entre autres des réponses à des questions fréquemment posées en matière de droits des usagers dans le réseau de la santé et des services sociaux. La production de feuillets d'information sur les droits des usagers généraux et en lien avec les clientèles : enfance, jeunes, adulte, aînés, personnes handicapées, personnes ayant des problèmes en santé mentale, en dépendance, etc.

Le CU du Centre jeunesse de Laval et du Centre de réadaptation en dépendance de Laval (CJL-CRD) a mis en place divers documents de promotion afin de susciter l'intérêt de sa clientèle sur divers sujets tels que la façon de nommer une insatisfaction ou de porter plainte. Ils ont innové dans la façon de rejoindre la clientèle en élaborant une capsule d'information afin d'accompagner la vidéo promotionnelle à laquelle ils avaient grandement collaboré l'an dernier.

Le CU de l'Hôpital juif de réadaptation (HJR) a récolté le fruit de ses efforts et ce fut une année de visibilité importante dans la diffusion du rôle du comité des usagers. Une approche directe auprès des employés a permis de sensibiliser ceux-ci à l'importance de la fonction du CU HJR, en permettant une plus grande collaboration entre les employés et les membres du CU. Subséquemment, cela a permis d'améliorer la qualité et la condition de vie des usagers de l'Hôpital juif de réadaptation.

Le CU du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement (CRDITED de Laval) a mis son énergie sur la mise à jour de ses règles de fonctionnement, sur la préparation de ses deux (2) assemblées générales annuelles et sur un sondage de la satisfaction des usagers et de leurs proches « *On prend de vos nouvelles* ».

Le CU du CSSS de Laval a recueilli les commentaires des usagers lors de représentation à l'urgence de l'Hôpital de Cité-de-la-santé de Laval. L'ensemble de la documentation du Comité des usagers du CSSS de Laval a été mise à jour. Le CU du CSSS de Laval a publié mensuellement une page complète dans le journal « *Courrier Laval* » pour y diffuser les informations sur la mission du comité.

Les comités des résidents sont des porte-paroles importants des usagers. Tout au long de l'année, ils ont eu une préoccupation particulière envers les usagers les plus vulnérables et ont travaillé à la promotion et à l'amélioration de la condition de vie des résidents. Ils ont misé sur la mobilisation des résidents et de leurs proches en offrant diverses activités d'intégration du nouveau résident dans son milieu de vie, de l'accompagnement de résidents lorsqu'ils font part de leurs insatisfactions au comité des résidents.

Les membres des comités des usagers et des comités de résidents se sont donné comme priorité la diffusion de leur mission ainsi que la promotion des droits des usagers par le biais d'activités et d'interactions auprès des usagers. Les relations de partenariat et de collaboration avec les différentes directions de l'établissement et de ses installations facilitent le travail des comités dans leurs mandats de gardiens des droits des usagers.

Une moyenne de six (6) rencontres par année par comité et un calendrier de rencontres permettent aux membres de discuter des points d'intérêts pour les usagers concernant, le confort, les soins, la nourriture, les activités proposées, les relations avec le personnel, etc.

4- COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES DES CUC ET CR

Nom	Nombre de Femmes	Nombre d'Hommes	Usager	Autres (par exemple : parents, proches, bénévoles)	
CUC CSSS de Laval	5	6	11	0	
CR CHSLD Ste-Dorothée	5	2	3	4	proches, bénévoles
CR CHSLD Idola St-Jean	3	4	2	5	proches, bénévoles
CR CHSLD Fernand-Larocque	3	3	3	3	bénévoles
CR CHSLD Lapinière	3	2	1	3	proches, bénévoles
CR CHSLD Rose-de-Lima	6	1	2	5	proches, bénévoles
CUC CRDITED de Laval	3	3	6	1	bénévole
CR Résidence Louise-Vachon	2	0	0	2	proches
CUC Hôpital juif de réadaptation	3	3	4	2	proches, bénévoles
CUC Centre jeunesse de Laval	6	2	5	3	bénévoles
CR Cartier	0	7	7		
CR Notre-Dame de Laval	9	0	9		
CUCI	8	5	4	9	bénévoles, organisme communautaire
	56	38	57	37	
	30%	20%	30%	20%	

Personne-ressource :

- Un accompagnateur des personnes ayant une déficience intellectuelle (CRDITED de Laval)
- Un agent de liaison (CJL/CRD)
- Un agent de planification au soutien professionnel (CUCI)

5- COORDONNÉES DES MEMBRES DES CUC ET CR

CU du CSSS de Laval
M. Pierre Lynch, président
800, boul. Chomedey Tour A, local 232
Laval (Québec) H7V 3Y4
Tél. 450-978-8609

CU CRDITED de Laval
Mme Nathalie Ladouceur, présidente
304, boul. Cartier Ouest, Bureau 240
Laval (Québec) H7N 2J2
Tél. 450-972-2099 poste 2011

CU Centre jeunesse de Laval / Centre de réadaptation en dépendance de Laval
Mme Céline Châtelain, présidente
308, boul. Cartier Ouest
Laval (Québec) H7N 2J2
Tél. : 450-975-4150

CU Hôpital juif de réadaptation
Mme Mariette Malenfant, présidente
3205, Place Alton-Goldbloom
Laval (Québec) H7V 1R2
Tél. : 450-688-9550 poste 3789

CU du Centre intégré de santé et de services sociaux (CUCI)
Mme Claire Pagé, présidente
304, boul. Cartier Ouest, local 207
Laval (Québec) H7N 2J2
450-972-2099 poste 2079

6- BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

6.1 CUC ET CR

NOUS VOUS PRÉSENTONS LES DIFFÉRENTES ACTIONS PRISES EN LIEN AVEC LE MANDAT ET LES FONCTIONS :

- Participation des membres de CUC/CR au colloque du Regroupement Provincial des Comités des Usagers et l'Alliance des comités des usagers des Centres jeunesse du Québec.

RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS :

- Le CU du CSSS de Laval a, au cours de l'année, informé les usagers de Laval en utilisant divers moyens de communication : plusieurs publications sur le fil d'actualités du site WEB du CU CSSS de Laval, par une Infolettre mensuelle, par un communiqué de presse, lors des réunions régulières et d'officiers mensuels et finalement lors de leur assemblée générale annuelle.
- Présence d'un kiosque du CU CSSS Laval de novembre à mars pour un total de 563 heures de présence et 6559 usagers rencontrés.

- Achat d'objets publicitaires multiples (stylos, bannière, blocs-notes, carte d'affaires aimantée, etc.) pour distribution au cours de l'année (CU CSSS Laval, CU HJR, CR Ste-Dorothée et CR Idola-Saint-Jean).
- Installation de présentoirs pour nos dépliants et brochures à des endroits stratégiques (CLSC, RI, CSL, etc.).
- Distribution d'un carton d'information et d'articles promotionnels à tous les usagers nouvellement admis en réadaptation et visites hebdomadaires sur les étages de soins (CU HJR).
- Un téléviseur a été installé sur l'étage affichant les droits des usagers et le mandat du comité (HJR).
- Revitalisation des tableaux d'affichage des droits (CU HJR).
- Deux bandes de signalisation ont été installées dans les corridors du rez-de-chaussée afin d'indiquer où trouver le bureau du Comité (HJR).
- Distribution dans chaque pochette d'accueil des usagers, un dépliant rédigé en langage simplifié contenant toutes les informations sur le comité (CRDITED).
- Conception, impression et distribution d'un dépliant contenant toutes les informations sur le comité des résidents Louise Vachon. (CRDITED).
- Production d'un carton promotionnel envoyé mensuellement aux nouveaux usagers entrant à l'application des mesures (CJL-CRDL).
- Distribution de matériel promotionnel au CRDL (CJL-CRDL).
- Recrutement de nouveaux membres lors des activités Espace-parents. (CJL-CRDL).
- Animation de capsule d'information sur les droits des usagers et la façon de porter plainte auprès des unités (CJL-CRD).
- Spectacle « *J'ai bien le droit* » et une pièce de théâtre « *Réveille-toi Arthur* » portant sur les droits des usagers (CR Idola-Saint-Jean, CR Fernand-Larocque, CR Lapinière et CR Ste-Dorothée).
- Élaboration de feuillets sur les droits des usagers (CUCI).

Semaine des droits des usagers (du 20 au 28 septembre 2018)

- Durant la Semaine des droits des usagers, les comités de résidents et comité des usagers ont affiché plusieurs affiches dans l'ensemble des installations, ils ont tenu des kiosques d'information et ont organisé des activités ludiques invitant les résidents et leurs familles à découvrir leurs droits tout en s'amusant.

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS :

- Participation au comité de Vigilance Santé et de services sociaux, organisé par le Regroupement des Organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL) et rencontre avec la direction du comité des usagers du CRDITED.
- Participation à divers comités tel que le comité sur un environnement sans fumée, le comité sur la vocation du local de la piscine du centre sportif de Notre-Dame de Laval et Cartier et le comité porte-voix du Centre jeunesse de Laval et Centre de réadaptation en dépendance.
- Plusieurs activités pour la promotion et l'amélioration de la qualité de vie du milieu ont eu lieu au cours de l'année, dont les fêtes du mois, des rencontres de familles pour faire connaître les comités de résidents.

Les comités de résidents continuent d'œuvrer de la façon suivante :

- Rencontre avec les nouveaux résidents;
- Remise d'une carte et d'un ballon d'anniversaire aux résidents. Un cadeau est également offert par l'Association des bénévoles CHFL (CR Fernand-Larocque);
- Fréquentes visites du comité de résidents auprès des résidents, à leur étage, sur les unités (CR Fernand-Larocque) (CR La Pinière);
- Le comité veut rejoindre chacun des nouveaux résidents avec un cadeau d'accueil et souligne l'anniversaire de chaque résident (CR Idola-Saint-Jean) (CR Ste-Dorothée);
- Un membre du comité est présent le samedi afin de rencontrer les résidents et leurs familles (CR La Pinière).

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS :

- Dépôt annuel d'un sondage de satisfaction au comité des usagers de l'Hôpital juif de réadaptation;
- Entente avec diverses directions du Centre intégré de Laval pour procéder à un sondage sur les soins et services à domicile et l'obtention des coordonnées des usagers de la direction du soutien à l'autonomie aux personnes âgées (SAPA) et à la direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP) court et long terme. (CU CSSS, CU HJR, CU CJL-CRD);
- Distribution de sondages auprès de 13 000 usagers et obtention de 1000 sondages complétés via la firme externe Infrass Inc (CU CSSS);
- Sondage en continu auprès des usagers par une firme de sondage et création du feuillet « Boomerang » servant à diffuser les résultats de sondage aux employés et aux usagers (1244 Boomerang envoyés auprès des usagers et employés) (CU CJL-CRD);
- Participation au comité qualité à la direction de la Protection de la jeunesse de Laval (CU CJL-CRD);
- Le comité des usagers du Centre jeunesse de Laval et Centre de réadaptation en dépendance a été nommé lors du Gala du Regroupement provincial des comités des usagers pour leur démarche d'évaluation;

- Suivi du sondage de satisfaction « *On prend des nouvelles des usagers!* » administré auprès des usagers du CU CRDITED;
- Les comités de résidents ont réalisé dans leur installation un sondage de la satisfaction de la qualité auprès des usagers et de leurs familles.

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS :

- Participation avec le Mouvement des Personnes D'Abord de Laval à une vidéo, mise en ligne, pour la sensibilisation de la population à la citoyenneté active des personnes ayant une déficience intellectuelle « *Personne d'abord, citoyen comme toi!* » (CU CRDITED);
- Les membres du Comité des usagers du Centre intégré du CISSS de Laval ont participé à une rencontre avec le nouveau président-directeur général du Centre intégré du CISSS de Laval et ont pu exprimer les enjeux et les préoccupations au cœur des activités des comités;
- Transmettre le point de vue du Comité des usagers CSSS aux dirigeants publics, élus et autres sur la prise de décisions ayant des impacts sur les droits des usagers par le biais de communiqués de presse, lettres et rencontres.

ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND, Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER UNE PLAINTÉ :

- Le CU CSSS a accompagné quinze (15) usagers plaignants pour lesquels ils ont effectué des suivis auprès des gestionnaires de l'établissement et une résolution a été constatée par les usagers;
- Le CU CJL-CRDL a effectué vingt-cinq (25) accompagnements dans le cas de problème de communication : incompréhension d'échéanciers cliniques, besoin de précision, manque de confiance envers le personnel, absence de retour d'appel et délais, décisions prises insatisfaisantes pour l'utilisateur, etc.;
- L'ensemble des comités de résidents accompagnent également, sur demande, les usagers et participent à des rencontres avec les directions concernées. Aussi, ils participent à des rencontres téléphoniques, à l'envoi de courriels afin de discuter de certains événements en rapport avec les usagers;
- Le thème de la semaine des droits des usagers « *Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur* » a été mis en valeur au cours de l'année. Il était affiché à des endroits visibles et stratégiques dans les installations concernées.

ASSURER LE CAS ÉCHÉANT, 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 CU CSSS a traité 332 communications des usagers sous forme d'appels téléphoniques et courriels;
- Tous les CUC/CR du territoire sont représentés au sein du CUCI;
- La représentation du CUCI est active au sein du conseil d'administration et du comité de vigilance et de la qualité, ainsi que du comité de gestion des risques du CISSS de Laval;

Suite à une recommandation, l'établissement a assuré la disponibilité de locaux permanents et à fournir l'équipement approprié aux comités afin de fonctionner adéquatement.

Collaboration avec les différents acteurs de l'établissement :

- Collaboration de l'ensemble des comités des résidents de façon régulière et hebdomadaire avec la direction, le personnel et les résidents et les familles à la résolution des conflits, s'il y a lieu;
- Participation de plusieurs comités de résidents au comité milieu de vie;
- Collaboration étroite des comités de résidents avec les responsables des services des loisirs;
- Participation des comités de résidents avec les directions lors d'assemblées de familles ou lors d'inauguration ou lancement de projets spéciaux;
- Collaboration et participation au plan de pérennité du partenariat de soins et services du CISSS de Laval (CU/CR/CUCI).

6.2 CUCI

REPRÉSENTATION

FAIRE UN RAPPORT ANNUELLEMENT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DES ACTIVITÉS DES CUC ET CR SOUS SA RESPONSABILITÉ

Représentation à des comités internes :

- La présidente du CUCI est la membre désignée par et parmi les membres du CUCI à titre d'administrateur qui siège au conseil d'administration du CISSS de Laval. Cette personne y représente le CUCI, les comités des usagers et de résidents. Cette même personne siège également au comité de vigilance et de la qualité de l'établissement. Finalement, un membre siège aussi au comité de gestion des risques. De ce fait, les usagers ont une voix sur ces comités dédiés à l'amélioration de la qualité des services dans l'établissement.
- La présidente du CUCI et les membres ont participé à la communauté de pratique des usagers du bureau de partenariat de soins et services.

Représentation à des comités externes :

- La présidente et les membres du comité des usagers du CISSS de Laval ont participé à des activités du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), notamment à la table des présidentes et présidents du RPCU.

6.3 COORDINATION

INITIER ET COORDONNER DES PROJETS BÉNÉFICIAIRES À L'ENSEMBLE DES COMITÉS AFIN DE SOUTENIR LA RÉALISATION DE PROJETS SPÉCIAUX VISANT À RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS :

Le CUCI a coordonné douze (12) projets spéciaux en collaboration avec l'ensemble des comités des usagers et de résidents des établissements fusionnés et regroupés. La somme globale des projets spéciaux est de **80 562 \$** et se distribue ainsi :

Conférences mensuelles sur les droits des usagers 2018-2019 (CU CSSSL)	25 000 \$
Documentations harmonisées des droits des usagers (CU CSSSL)	15 000 \$
Promotion des droits des usagers à l'urgence et à l'accueil de l'Hôpital Cité-de-la-Santé (CU CSSSL)	13 000 \$
Matériel promotionnel et d'identification visuelle du comité des usagers et espace Courrier Laval (CU HJR)	5 013 \$
Feuille d'information sur les droits et obligations des usagers (CUCI)	11 895\$
« Présent parmi vous! » Sondage de satisfaction (CU CRDITED)	1 500\$
Guide d'information à l'intention des parents (CU CJL-CRDL)	3 000\$
Promotion des droits et obligations des résidents avec objets promotionnels (1 comité de résident)	1 064 \$
« J'ai bien l'droit! » spectacle sur les droits des usagers (2 comités des résidents)	2 640\$
« Réveille-toi Arthur » pièce de théâtre sur les droits des usagers (1 comité des résidents)	2 450 \$

COORDONNER AUPRÈS DES CUC ET CR, LES ACTIVITÉS LIÉES À LA CONSOLIDATION DE L'ENSEMBLE DES RAPPORTS ANNUELS D'ACTIVITÉS :

- En 2018-2019, une (1) rencontre de tous les présidentes et présidents des comités des usagers et de résidents a eu lieu afin d'harmoniser la production des rapports annuels d'activités et financiers, ainsi que la reddition de comptes.

6.4 HARMONISATION

ENCADRER ET UNIFORMISER LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT, LES MODALITÉS D'AUTORISATION POUR LES DÉPENSES ET CELLES PORTANT SUR LA REDDITION DE COMPTES DE L'ENSEMBLE DES COMITÉS :

- En cette quatrième année d'exercice, le CUCI a tenu six (6) séances régulières, et une (1) assemblée des présidentes et présidents des comités des usagers et de résidents. Une démarche d'uniformisation des documents de promotions, des droits des usagers notamment les feuillets sur les droits et usagers a été une réussite sur le plan du partage d'information et de la collaboration étroite entre différents partenaires tel que le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRH-CAJ), le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Laval (CAAP) et le Centre d'implication libre de Laval (CILL).
- En tant que partenaires dans la gestion des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, les membres du CUCI ont été informés et consultés sur des orientations stratégiques et sur plusieurs grands projets de l'établissement. Citons par exemple, la lettre d'engagement du comité des usagers au projet d'un plan de pérennité de l'approche partenaire des soins et services, le plan d'action régional en traumatologie du CISSS de Laval et de la philosophie de gestion du CISSS de Laval.

- Les membres du CUCI ont également eu l'occasion de recevoir de l'information sur l'appréciation de l'expérience-usager en regard de l'accès aux soins et aux services de proximité (Projet trajectoire 0-100 ans-volet intra CISSS), la présentation du Portrait de la population lavalloise et du plan d'action ministériel en santé et bien-être des hommes.
- Dépôt du plan d'action pour la promotion des droits des usagers hébergés dans les ressources du réseau territorial de services (RI-RTF et CHSLD privés non conventionnés) découlant d'un mandat confié par la présidente-directrice générale du CISSS de Laval qui demandait aux instances de convenir ensemble de modalités de travail et d'harmonisation des outils de promotion à l'égard des droits des usagers.

INTERVENIR S'IL Y A LIEU, DANS LA RÉOLUTION DE CONFLITS ENTRE MEMBRES AU SEIN DES COMITÉS À CE JOUR :

Le CUCI n'a pas eu à s'impliquer dans un conflit

7. TENUE DES RENCONTRES

Instances	Nombre de réunions tenues dans l'année	AGA
CU CISSS de Laval	9 régulières 9 officiers	1 AGA 3 rencontres spéciales du comité des officiers 6 rencontre du CU CISSS
CR CHSLD Ste-Dorothée	9 régulières	1 AGA
CR CHSLD Idola-St-Jean	8 régulières	1 AGA
CR CHSLD Fernand-Larocque	7 régulières	1 AGA
CR CHSLD Rose-de-Lima	7 régulières	1 AGA
CR CHSLD Lapinière	7 régulières	1 AGA 2 réunions spéciales
CU CRDITED de Laval	6 régulières	2 AGA
CR Résidence Louise-Vachon		2 rencontres spéciales
CR CJL/CRDL	7 régulières	1 AGA
CR Notre-Dame de Laval	6 régulières	
CR Cartier	6 régulières	
CU Hôpital juif de réadaptation	12 régulières	1 AGA
CUCI	6 régulières	1 Assemblée des présidentes et des présidents des CU/CR

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

SITUATIONS QUI ONT NÉCESSITÉ LA COLLABORATION DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES :

- Les comités réfèrent les usagers désirant formuler une plainte;
- Deux accompagnements (CU du CISSS de Laval);
- Un accompagnement (CU du CJL-CRDL);
- Un accompagnement (CU du CRDITED);

SITUATIONS QUI ONT NÉCESSITÉ LA COLLABORATION DU CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES-LAVAL (CAAP-LAVAL)

- Les comités réfèrent les usagers désirant formuler une plainte;
- Deux accompagnements (CU du CSSS de Laval);

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2019-2020

- Les comités CU/CR souhaitent que les membres puissent se rapprocher des usagers au quotidien et aillent à leur rencontre afin d'entendre leurs préoccupations et d'être par le fait même des acteurs de changement. Le souhait des comités des usagers et des comités de résidents est de poursuivre la promotion des droits des usagers dans l'établissement par le biais de guides d'information, par des conférences, des séances d'informations, des publications et des sondages, etc.;
- Poursuivre l'élaboration d'une stratégie de recrutement des nouveaux membres au sein des comités et maintenir les activités de sensibilisation lors de la semaine des droits des usagers;
- Finalement, les comités des résidents souhaitent poursuivre leurs collaborations avec les divers acteurs de l'établissement et par le fait même contribuer à l'augmentation de la qualité de vie des usagers;
- Le détail des réalisations et projets pour 2019-2020 se retrouve en annexe du rapport annuel d'activité.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

RETOUR SUR LES RÉALISATIONS, CONSTATS, ENJEUX ET RECOMMANDATIONS :

- Les rapports annuels d'activités des comités des usagers et de résidents démontrent leur implication, leur dynamisme et leur vivacité. Les comités ont développé au cours des années des collaborations solides auprès des différentes directions de l'établissement. Ensemble ils souhaitent poursuivre ce partenariat auprès du Centre intégré de santé et services sociaux de Laval et aussi auprès des différents programmes clientèle afin d'être consultés dans les phases préliminaires de leurs projets.
- Afin de rejoindre la population, il est proposé de tenir l'assemblée annuelle d'information lors de la tenue de l'assemblée annuelle d'information publique du CUCI du CISSS de Laval.
- Compte tenu de la difficulté pour certains comités CU et CR de rejoindre la clientèle, les comités souhaitent être soutenus par la personne-ressource du CUCI dans la réalisation de leurs plans d'action;
- Bonifier les budgets des comités des résidents par des efforts tant dans la répartition du budget du comité des usagers du CSSS, par des efforts du comité des usagers du centre intégré et de la direction de l'établissement. Et que l'établissement se fasse le porte-parole auprès des instances ministérielles pour une amélioration des budgets des comités des usagers et des comités des résidents.

11. ANNEXES

Voir annexe 3A, 3B et Projets spéciaux année 2018-2019 joints

11.1 CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE

Voir annexe 4 jointe

