



À VOS CÔTÉS
POUR FAIRE RESPECTER
VOS DROITS



**RAPPORT ANNUEL
D'ACTIVITÉS
2018-2019**



**Comité des usagers
du Sud de Lanaudière**

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière*

Québec 

Comité des usagers du Sud de Lanaudière

135, boul. Claude-David
Bureau 1403
Repentigny (Québec) J6A 1N6

Téléphone : 450 654-7229, poste 61010
Courriel : usagers@cdulanaudieresud.ca

Le rapport annuel d'activités **2018-2019**

Rédaction

André Beaulieu
Louise Burgoyne
Claude Chénier
Claudette Gibeau
Jean Henrichon
Linda Lussier

Mise en page

Louise Burgoyne

Reprographie

Service de reprographie du CISSS

Le comité des usagers se définit comme étant une instance créée en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Le Comité des usagers a la responsabilité de faire rapport au Comité des usagers du Centre intégré de l'ensemble de ses activités et de celles des comités de résidents. Le CUCI agit sous la responsabilité du conseil d'administration comme partenaire important au sein de l'établissement.

Dans le présent document, le masculin est utilisé comme générique, sans discrimination et dans le dessein d'alléger le texte.

1. Informations relatives à l'établissement

Centre intégré de santé et services sociaux de Lanaudière (CISSS)

260, rue Lavaltrie

Joliette (Québec) J6E 5X7

Tél. : (450) 759-1157

2. Mot du président

L'année 2018-2019 aura été fort chargée sur tous les plans. Le CDU aura connu plusieurs départs de la part de ses membres. Je les remercie d'ailleurs, pour leur contribution au service des usagers. Merci mesdames Lemay et Picard, M. L'Heureux et un gros merci à notre ex-président monsieur Allard. Ces départs seront difficiles à combler, mais le CDU a réussi à renouveler son membership en accueillant quatre nouvelles personnes qui nous permettront de poursuivre le travail amorcé l'année dernière.

2018-2019 aura été une année de continuité du travail amorcé par M. Allard. Le Comité a poursuivi le plan de publicité et de présentation de conférences mis de l'avant sous sa présidence. Notre organisation a continué le travail de structuration et de mise en place d'une plus grande rigueur au niveau du suivi de ses dossiers.

Tout ce travail a, à mon avis, entraîné une plus grande reconnaissance de la part de la direction du CISSS du rôle que les CDUs ont à jouer à l'intérieur du réseau de la santé. Notre présence sur la place publique aura été un facteur déterminant de cette prise de conscience du CISSS sur l'importance des CDUs. En effet depuis l'automne 2018, nous sommes à même de constater une hausse importante du nombre de dossiers ou de projets mis d'avant par la direction de l'établissement pour lesquels les CDUs sont maintenant consultés lors de leur développement.

Le CDU du Sud est d'ailleurs fort heureux de cet accroissement. À chaque occasion qui lui a été présentée, notre organisation s'est attelée à la tâche et a étudié avec le plus grand sérieux les sujets qui

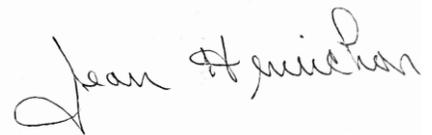
lui ont été présentés et ce afin de soumettre ses commentaires, suggestions ou recommandations dans le but de mieux servir les usagers et mieux protéger leurs droits.

Lors de ces nombreuses demandes de consultation qui nous ont été présentées, nous avons été à même de poser plusieurs constats. Premier constat; nous avons de courtes, sinon de très courtes périodes de temps qui nous étaient accordées afin de répondre à la demande. Deuxième constat; il y avait souvent une absence complète de suivi ou de rétroaction de la part de la direction du CISSS après la réception de nos commentaires, une absence de réponse de la part de certains membres de la direction lors de demandes de suivi. Ces constats ont amené le CDU à se questionner sérieusement sur le sens véritable de ces consultations. Était-ce un simple passage obligé et imposé par le ministère à la direction afin de bien paraître politiquement? Était-ce une stratégie afin d'occuper les bénévoles qui agissent à l'intérieur des CDUs et ainsi limiter leur temps à pouvoir dénoncer certaines pratiques ou encore en instaurant une crainte chez ces derniers de voir un arrêt à ces consultations, qui ne sont finalement peut-être qu'une fausse apparence du rôle qu'on laissait jouer aux CDUs?

Afin d'éclaircir toute cette situation, de mettre fin à cette perception que nous avons au CDU du Sud, une perception que nous espérons fautive et erronée, il a été décidé que le développement d'un véritable partenariat entre notre organisation et la direction du CISSS deviendrait un de nos enjeux prioritaires pour la prochaine année.

Les hauts dirigeants et les gestionnaires de l'établissement possèdent leurs champs d'expertise, les membres du CDU ont également leurs propres champs d'expertise. Les deux champs sont différents, mais les deux doivent être mis en œuvre afin d'offrir les meilleurs soins et services possibles à l'utilisateur. Ces deux champs sont donc en réalité complémentaires et leur mise en commun serait avantageuse pour l'utilisateur. Il ne faut jamais oublier que c'est pour lui que nous travaillons.

Ainsi en ayant pour objectif autant de mieux servir les usagers que d'accroître tant les bénéfices de notre travail que notre propre sentiment de valorisation, le CDU du Sud cherchera au cours de la prochaine année à jeter les bases d'un véritable partenariat avec la direction. Un partenariat où la communication fonctionnera constamment dans les deux sens, un partenariat basé sur le respect mutuel des fonctions de chacun, un partenariat basé sur une écoute des besoins et des limites de chacune des parties, un partenariat où le grand gagnant sera nul autre que l'utilisateur...



Jean Henrichon
Président

3. Composition et portrait des membres au 31 mars 2019

#	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres	
1	André	Beaulieu		CDR	Président du CDR du centre d'hébergement de Repentigny, responsable du sous-comité Table d'hébergement du Sud et délégué au CUCI
2	Claude	Chénier	X		Secrétaire, membre du C.E., responsable du sous-comité informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes et membre du sous-comité CLSC
3	Francine	Goyer	X		Membre
4	Pierre	Hamel	X		Trésorier, membre du C.E., membre des sous-comités de l'hôpital et des communications et délégué au CUCI
5	Jean	Henrichon	X	CDR	Président, membre du C.E., responsable du sous-comité de l'hôpital et membre du CDR du centre d'hébergement et de réadaptation en déficience physique de L'Assomption
6	Louise	Henrichon	X		Membre du sous-comité de l'hôpital
7	Yvon	L'Abbé	X		Responsable du sous-comité CLSC et membre du sous-comité informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes
8	Danielle	Lacroix		CDR	Déléguée du CDR du centre d'hébergement et de réadaptation en déficience physique de L'Assomption et membre du sous-comité Table d'hébergement du Sud
9	Pierre	Landry	X		Membre des sous-comités CLSC et informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes
10	Yves	Lapensée	X		Vice-président, membre du C.E., membre du comité de gestion des risques du CISSS et délégué au CUCI
11	Linda	Lussier		CDR	Présidente du CDR du centre multiservices de santé et de services sociaux Claude-David et membre du sous-comité de la Table d'hébergement du Sud
12	Yvon	Papin	X		Représentant du CDU auprès des organismes communautaires, membre du sous-comité CLSC et délégué au Comité stratégique de l'AAPA du CISSS

13	Louise	Rainville	X		Membre du sous-comité informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes
14	Lucie	St-Amant	X		Membre du sous-comité informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes

Note :

- 1) Au cours de l'année quatre membres ont démissionné : Raymond Allard, Doris Auger, Pierre L'Heureux et Marie Picard.
- 2) Les sous-comités communications et finances ont été intégrés au comité exécutif en février 2019

4. Coordonnées des membres

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	Tél.	Courriel	Adresse postale
Président	Jean	Henrichon	450-654-7229 #61010	jeanhenrichon@hotmail.com	135, boul. Claude-David #1403 Repentigny J6A 1N6
Responsable du dossier des comités des usagers de l'établissement	Dominique	Martel (par intérim)	450-759-8070 #4296	dominique.martel.reg14@ssss.gouv.qc.ca	245, rue du Curé-Majeau Joliette J6E 8S8
Personne-ressource	Poste vacant				

5. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Comité exécutif

- Convocation des membres à une rencontre d'orientation afin d'élaborer une méthode de travail commune et s'aligner de façon consensuelle sur le mandat du CDU pour l'atteinte de nos objectifs;
- Rencontres et discussions en vue d'une entente contractuelle pour l'embauche d'un coordonnateur;
- Échanges et rencontres avec le répondant du CISSS sur divers sujets;
- Participation de nos membres aux réunions du C.A. du CISSS;
- Responsable du recrutement de nouveaux bénévoles;
- Recommandations au CDU en fonction de notre mandat;
- Conférence du Dr Alain Vadeboncoeur lors de notre assemblée générale annuelle;
- Intégration des sous-comités des communications et finances au comité exécutif;
- Formation sur les règles de base d'un comité des usagers présentée par le CPM.

Sous-comité CLSC

- Suite à l'évaluation conjointe de la satisfaction des usagers sur les services infirmiers offerts en CLSC cinq recommandations ont été soumises au CISSS;
- CLSC Meilleur : sondages ponctuels sur la satisfaction des usagers et suivi sur la relocalisation du centre de prélèvement;
- CLSC Lamater : suivi sur l'implantation du nouveau système de prise de rendez-vous par internet;
- Distribution de notre dépliant dans les présentoirs situés dans les installations externes du CISSS;
- Participation aux Tables de soins à domiciles (TSAD) de la MRC Les Moulins et MRC de l'Assomption;
- Élaboration conjointe d'un questionnaire d'évaluation de la satisfaction des usagers sur les services en santé mentale. Projet reporté vu qu'Agrément Canada procédera à un tel sondage;
- Représentation auprès du CISSS de Lanaudière pour obtenir la liste des guichets d'accès;
- Organisation d'une conférence de Mme Régine Laurent; thème : Les soins de santé et les services sociaux, rétrospective et analyse;
- Organisation d'une conférence du Dr Paul Morin; thème : Agir pour et avec l'utilisateur, ses proches et la population.

Sous-comité des communications

- Publication de bandeaux d'information générale dans les hebdomadaires La Revue (MRC Les Moulins) et Hebdo Rive-Nord (MRC de L'Assomption);
- Renouvellement de l'entente pour l'année 2018-2019 visant la pose de publicité sur 24 panobus et 20 abribus (partenariat avec le Comité des usagers des Centres jeunesse en partie);
- Acquisition et distribution d'objets promotionnels et renouvellement de notre dépliant;
- Conférence de presse concernant la pétition pour l'agrandissement de 250 lits à l'hôpital Pierre-Le Gardeur;
- Présentation d'une pièce de théâtre sur les droits des usagers en collaboration avec les trois centres d'hébergement du Sud de Lanaudière.

Sous-comité de l'hôpital

- Pétition pour l'ajout de 250 lits à l'hôpital Pierre-Le Gardeur (HPLG) et annonce de la part du gouvernement de l'ajout de 246 lits au projet d'agrandissement de l'HPLG;
- Participation avec le CISSS à l'élaboration d'un guide pour l'utilisateur hospitalisé;
- Détermination avec la nouvelle répondante du sous-comité des paramètres de fonctionnement (partenariat).

Sous-comité informations, insatisfactions et accompagnements aux plaintes

- Retour d'appel à 151 usagers pour des demandes d'information, d'insatisfactions ou d'accompagnement aux plaintes et compilation d'un compte rendu dans un registre informatique sécurisé;
- Accompagnement d'un groupe d'utilisateurs dans leur revendication d'une clinique de la douleur chronique;
- Participation à la nouvelle procédure de référencement d'un médecin généraliste à un spécialiste;
- Suivi pour la mise à jour de la liste d'interprètes du CISSS;
- Démarches auprès du DSP, du DRMG et de la direction du service des communications pour la diffusion d'une procédure commune de prise de rendez-vous dans les cliniques sans- rendez-vous.

6. Plan d'action

Le comité a un plan d'action : oui non

7. Bilan des activités du Comité des usagers du Sud de Lanaudière

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Distribution de notre dépliant dans les présentoirs situés à l'hôpital et dans les installations externes;
- Publication de bandeaux d'information générale dans les hebdomadaires La Revue (MRC Les Moulins) et Hebdo Rive-Nord (MRC de L'Assomption);
- Affichage sur 20 panobus et abribus sur les territoires des MRC Les Moulins et de L'Assomption;
- Participation à plusieurs projets en matière de communication avec les membres du CUCI de Lanaudière dont une trousse d'information commune;
- Distribution d'objets promotionnels lors des activités du CDU;
- Conférence du Dr Alain Vadeboncoeur sur le temps d'attente à l'hôpital et ses répercussions;
- Conférences de Régine Laurent sur les problèmes rencontrés dans notre système de santé;
- Conférence du Dr Paul Morin sur les soins à domicile : Agir pour et avec l'utilisateur, ses proches et la population.

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

- Relance auprès de la Direction SAPA afin de connaître le suivi des suggestions d'amélioration suite au sondage sur les soins à domicile;
- Pétition pour l'agrandissement de 250 lits à l'hôpital Pierre-Le Gardeur;
- Suivi sur l'implantation du nouveau système de prise de rendez-vous informatisé au centre de prélèvement Lamater;
- Démarches auprès du service des communications du CISSS pour l'envoi des instructions du DGRM pour la prise de rendez-vous dans les cliniques sans rendez-vous et la super clinique;
- Participation à la nouvelle procédure de référencement d'un médecin généraliste à un spécialiste.

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

- Compiler et analyser les résultats de nos formulaires d'évaluation de la satisfaction de la clientèle sur les soins et les services offerts;
- Suivi des recommandations du sondage effectué conjointement avec le CISSS de Lanaudière sur l'évaluation de la satisfaction des usagers sur les soins infirmiers en CLSC;
- Suivi des recommandations du sondage effectué conjointement avec le CISSS de Lanaudière sur l'évaluation de la satisfaction des usagers sur les soins à domicile.

Défendre les droits et intérêts collectifs et individuels des usagers

- Poursuivre nos objectifs d'obtenir la liste des guichets d'accès;
- Effectuer des représentations à notre répondant afin que le site internet du CISSS de Lanaudière soit plus convivial;
- Représentations au CISSS pour que les usagers de Lanaudière puissent bénéficier d'une clinique de la douleur chronique selon l'échéancier prévu par le Ministère (fin 2018);
- Poursuivre les recommandations en vue de réduire les délais d'attente au centre de prélèvements Lamater;
- Représentations auprès d'OPTILAB pour harmoniser les requêtes médicales nord-sud;
- Le CDU est membre du Regroupement provincial des comités des usagers et du Conseil pour la protection des malades.

Accompagner et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte

- Accompagnement d'un groupe d'usagers dans leur revendication d'une clinique de la douleur chronique;
- Le sous-comité des informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes a traité 151 demandes en 2018-2019 comparativement à 196 demandes en 2017-2018 soit une diminution de 23%;
- L'adjointe administrative a procédé au relevé quotidien des messages laissés sur notre boîte vocale ou par courriel afin d'assurer le suivi de la demande dans un délai de 48 heures;
- Sur les 151 demandes enregistrées, 51 étaient des demandes d'information, 74 des insatisfactions et 26 des demandes d'accompagnement aux plaintes;
- Sur les 26 demandes d'accompagnement aux plaintes, 11 ont été référées au CAPQS et 15 au CAAP.

Sur les 151 demandes, 157 droits étaient en cause puisque certaines demandes concernaient plus d'un droit.

Nombre de droits visés	Droit visé	Pourcentage
47	1. Droit à l'information	30%
27	2. Droit de recevoir des services adéquats	17,2%
10	3. Droit de choisir son professionnel ou l'établissement	6,4%
25	4. Droit de recevoir les soins que requiert son état	16%
0	5. Droit de consentir aux soins ou de les refuser	0%
3	6. Droit de participer aux décisions	1,8%
4	7. Droit d'être accompagné, assisté et représenté	2,5%
11	8. Droit à l'hébergement	7%
1	9. Droit de recevoir des services en langue anglaise	0,6 %
1	10. Droit d'accès à son dossier d'utilisateur	0,6%
2	11. Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur	1,3%
26	12. Droit de porter plainte	16,6%

Total : 157

Total : 100%

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

- Allouer un budget annuel de fonctionnement à chacun des trois comités de résidents;
- Création du sous-comité Table d'hébergement du sud pour mise en commun des préoccupations des trois CDR.

8. Tenue des rencontres

- Le Comité des usagers a tenu une assemblée générale annuelle et 13 rencontres mensuelles;
- Le comité exécutif a tenu 12 rencontres dans l'année;
- Le sous-comité CLSC : 9 rencontres et une rencontre en comité conjoint avec des représentants du CISSS pour planifier l'évaluation de la satisfaction des usagers en santé mentale;
- Le sous-comité hôpital : 2 rencontres;
- Le sous-comité informations, insatisfactions et plaintes : 9 rencontres;
- La Table d'hébergement du Sud : 7 rencontres.

9. Autres rencontres

- Six membres du CDU ont participé au congrès du RPCU en octobre 2018;
- Rencontres du comité de gestion des risques, du comité de l'approche adaptée à la personne âgée et des TSAD Les Moulins et de L'Assomption;
- Trois membres du CDU participent au CUCI;
- Différentes rencontres avec nos répondants.

10. Enjeux prioritaires

Enjeux prioritaires antérieurs non atteints et reconduits en 2019-2020	Commentaires
Ajout de personnel supplémentaire dans les CHSLD afin de mieux répondre aux besoins des résidents (Lettre au CA 2017)	Reconduit
Amélioration de l'accès en fauteuil roulant aux toilettes identifiées pour les personnes à mobilité réduite (CA 2016)	Reconduit
Implantation au complet du programme de l'approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier (2015-16)	Reconduit

Enjeux prioritaire 2018-2019	Commentaires
Rendre le site internet du CISSS de Lanaudière plus convivial	Reconduit en 2019-2020
Conjointement avec le CISSS, effectuer un sondage sur la satisfaction des usagers sur les services en santé mentale adulte	Reporté
Poursuivre les représentations afin de diminuer les délais d'attente au centre de prélèvements Lamater	Atteint
Soutenir les usagers et les représenter pour la mise en place d'une Clinique de la douleur chronique selon l'échéancier mentionné par le PDG lors du forum populationnel de la MRC de L'Assomption (fin 2018)	Reconduit en 2019-2020

Enjeux prioritaire 2019-2020
Développement d'un partenariat avec le CISSS de Lanaudière
Mise en place d'un véritable processus d'amélioration continue de la qualité
Meilleure accessibilité aux stationnements des installations du CISSS de Lanaudière

11. Projets prévus pour l'année prochaine

- Poursuivre nos représentations afin de relocaliser le centre de prélèvements Meilleur;
- Révision des règles de fonctionnement du CDU;
- Finaliser la rédaction des deux documents régissant les règles et le mandat du sous-comité des informations, insatisfaction et accompagnement aux plaintes;
- Participer au congrès du RPCU d'octobre 2019;
- Participer au colloque du CPM de septembre 2019;
- Suivre une formation du RPCU sur la défense des droits des usagers ainsi que celle de Pleins Droits Lanaudière;
- Poursuivre la publicité en vue d'augmenter la visibilité du CDU et de renseigner les usagers de notre territoire;
- Réaliser un sondage clientèle en oncologie;
- Participer au processus d'Agrément où il est question d'évaluation de la satisfaction des usagers sur les soins et les services (suivi des plans d'action en regard de l'amélioration continue de la qualité);
- Effectuer l'autoévaluation du fonctionnement du CDU;
- Harmonisation des requêtes médicales nord/sud;
- Constitution d'un partenariat avec le CISSS;
- Constitution d'un partenariat avec le CAAP et le CAPQS;
- Prévoir une cloche d'appel à la disposition des usagers en situation de débordement à l'HPLG;
- Respect de l'affichage à l'intérieur de l'hôpital selon les recommandations de l'AAPA;
- Présence d'infirmières praticiennes spécialisées au triage ou à l'évaluation à l'urgence.

12. Rapport financier

*Comité des usagers du Sud de Lanaudière
incluant le budget des comités de résidents*

	2018 - 2019
Revenus :	83 000,00 \$
Dépenses :	
Soutien professionnel	1 659 \$
Fournitures de bureau	870 \$
Publication de documents	1 259 \$
Frais de recrutement	441 \$
Formations	550 \$
Colloques, congrès et conférences	5 739 \$
Frais de déplacement	9 114 \$
Frais postaux	165 \$
Allocation personne-ressource	16 897 \$
Cotisation à un regroupement, frais de réunion et dépenses diverses	7 227 \$
Dépenses liées au mandat de renseigner les usagers	34 422 \$
Dépenses liées au mandat de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie	1 305 \$
Dépenses liées au mandat de défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels	1 472 \$
TOTAL :	81 120 \$
SURPLUS / (DÉFICIT) :	1 880 \$

Actions prise par les comités de résidents



**Comité de résidents du
centre multiservices de santé et
de services sociaux Claude-David
135, boul. Claude-David
Repentigny (Québec) J6A 1N6
Tél. : (450) 654-7229 poste 60040**

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Dès l'arrivée d'un nouveau résident, le comité lui remet un mot de bienvenu accompagné d'un petit cadeau (un objet promotionnel) et du feuillet explicatif résumant qui nous sommes, notre mandat et les droits des résidents;
- Le spectacle humoristique intitulé « J'ai ben l'droit » a été présenté aux résidents et leurs familles le 8 mars dernier. Le but de cette activité était de faire mieux connaître aux personnes présentes leurs droits en santé.

2a. Promouvoir la qualité des conditions de vie des résidents

- Un membre du comité siège sur le Comité Milieu de vie institué par la direction;
- Lors de l'anniversaire d'un résident, un ballon et une carte de fête sont remis à celui-ci, ce qui permet au personnel et aux autres résidents de connaître l'évènement et de favoriser les échanges;
- Participation chaque semaine aux activités organisées pour les résidents dans le but d'accompagner et mieux les connaître. Des visites individuelles sont également effectuées. Accompagnement de résidents au centre d'achats et/ou dans les commerces avoisinants;
- Participation au dîner de Noël ainsi qu'aux activités se déroulant pendant la période des fêtes;
- La présidente siège sur le Comité des usagers du Sud de Lanaudière afin de promouvoir la qualité des conditions de vie des résidents de Claude-David ainsi que sur la Table d'hébergement du Sud de Lanaudière ce qui permet d'échanger sur le vécu de nos résidents dans chacun de nos établissements;
- La présidente a suivi la formation sur les soins palliatifs et de fin de vie offerte aux bénévoles.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

- Des boîtes à messages sont installées sur chaque étage en hébergement afin de recueillir les commentaires ou les préoccupations des résidents ou de leurs proches;
- Un sondage a été réalisé en juin dernier auprès des résidents et/ou de leur famille. Globalement, ceux-ci étaient très satisfaits ou assez satisfaits de l'ensemble des soins et services reçus.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents

- Au cours de cette année, quelques insatisfactions ont été rapportées à la direction par les membres du comité et quelques résidents. Des améliorations ont été observées principalement au niveau du service alimentaire et de la mise en place de mesures afin de limiter l'accès aux chambres pour les personnes faisant de l'errance.

Objectifs pour 2019-2020

- En lien avec sa mission, le Comité continuera à prioriser la sécurité des résidents, à faire le lien avec la direction, notamment en invitant la Chef d'unité Milieu de Vie à participer aux réunions du Comité de résidents et à maintenir son appui auprès du Comité des loisirs;
- Le Comité désire maintenir la tradition amorcée il y a quelques années de remettre un ballon et une carte à l'anniversaire de chaque résident;
- Le Comité souhaite poursuivre la remise d'un petit cadeau de bienvenue (un objet promotionnel identifié au nom du Comité de résidents) à l'arrivée de nouveaux résidents, accompagné d'un mot de bienvenue et du feuillet explicatif résumant qui nous sommes, notre mandat et les droits des résidents;
- Poursuivre notre participation au Comité Milieu de Vie;
- Poursuivre notre collaboration avec le Service des loisirs dans le but d'accompagner et de bien connaître les résidents;
- Sollicitation pour ajouter des nouveaux membres au Comité de résidents.



**Comité de résidents du
Centre d'hébergement de Repentigny
250, boul. Brien
Repentigny (Québec) J6A 7E9
Tél. : (450) 585-4884**

Le Comité des résidents du CH de Repentigny visait cette année à travailler en complément à ses mandats réguliers quatre objectifs particuliers susceptibles d'influencer fortement ses mandats, soit :

1. Le suivi des impacts de l'alourdissement de la clientèle en lien avec la qualité de vécu des résidents et le respect de leurs droits;
2. Le suivi des difficultés rencontrées avec le mouvement de personnel et ses impacts sur les résidents;
3. Favoriser l'augmentation des activités individuelles pour les personnes le nécessitant et le nombre des bénévoles « accompagnateurs » pour les personnes seules;
4. S'associer aux grands objectifs de l'établissement transmis par la direction.

C'est donc en tenant compte de ces différents éléments que le Comité a travaillé ses mandats tout au long de l'année.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Le maintien du cadeau de bienvenue pour chaque nouveau résident présentant le CDR et les droits des usagers;
- L'assemblée générale annuelle en juin 2018 rappelant les aspects touchés et les droits;
- La présentation d'une pièce de théâtre sur les droits le 7 mars dernier;
- L'acquisition de différents tableaux de présentation sur les droits que l'équipe de gestion mettra en place dans le CH pour le personnel, les résidents, les familles et les bénévoles.

2a. Promouvoir la qualité des conditions de vie des résidents

Dans le cadre de leurs démarches, les membres du CDR notent tout point d'intérêt en mesure de qualifier la qualité de vie des résidents. Ainsi cette année diverses démarches furent effectuées sur ces dossiers :

- Chacun des membres du CDR se sont associés à diverses activités vécues au CH pour mieux suivre le vécu des résidents et relever les besoins exprimés;
- La proximité des contacts avec les bénévoles loisir et les techniciennes en loisir ainsi que la réponse donnée à différents besoins des résidents à ce niveau dont l'augmentation des activités individuelles et la mise en place de nouvelles activités;
- Des rencontres furent effectuées pour consolider le rôle des familles et bénévoles (ce qui est à poursuivre), les attentes sur l'alimentation et le support aux personnes seules;
- Diverses démarches furent faites pour s'assurer de qualifier l'intervention auprès des résidents perturbés nuisant au bien être des autres résidents (dossier en évolution);
- Démarches maintenues de reconnaissance et remerciements au personnel et aux bénévoles de façon régulière lors des grandes occasions;
- Participation à la visite ministérielle du 28 novembre 2018;
- Suivi des démarches pour finaliser l'accès au jardin prothétique, à la grande satisfaction des résidents;
- Démarches auprès de la direction pour dépasser les impacts du multiculturalisme du personnel pour les résidents;
- De nombreuses démarches sur la qualité de réponse et le temps de réponses aux demandes des résidents.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

- Écoute active des résidents quotidiennement et rappel des coordonnées pour le faire avec le cadeau de bienvenue et la carte de souhait lors d'anniversaire;
- Sondage auprès des familles effectué en juin 2018 lors de l'AGA et formulaire disponible en tout temps qui fut utilisé à quelques reprises;
- Suivi à chaque rencontre mensuelle du CDR afin de supporter les différentes demandes des résidents.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents

- Le Comité a effectué une cinquantaine de suivis pour la défense de certains droits des résidents. La lenteur des réponses aux demandes, entre autre due au manque de personnel non remplacé, les perturbations des résidents nuisant au bien être des autres résidents et la qualité de réponses défailtantes de certains membres du personnel furent les principales causes de ces démarches;
- En lien avec les préoccupations rattachées à ce mandat, le président du CDR a participé de façon régulière au nom de l'équipe à diverses rencontres avec la Direction du CISSS, le Comité des usagers du Sud de Lanaudière, la Table d'hébergement des CHSLD et le Comité des usagers du Centre intégré pour parvenir à dépasser les limites rencontrées;
- Les membres du Comité ont également participé à une formation sur la maltraitance le 19 mars dernier afin de demeurer bien sensibles à cet aspect, et une formation sur la compréhension du rôle des PAB le 8 novembre 2018.

L'année 2018-2019 fut donc une autre année très active pour les membres du Comité des résidents. Cependant l'impact de ses actions fut réduit par le fait que l'organisation du CISSS a connu une grande « mouvance » de son personnel autant au niveau de la gestion (nouvelle directrice adjointe SAPA, 2 nouvelles chefs d'unité, nouveaux répondants de la direction pour les Comités d'usagers, etc.) que du personnel de première ligne (préposés, infirmières, services support). La consolidation de ses actions et objectifs en lien avec l'arrimage des grands objectifs de la direction sera donc à investir davantage en 2019-2020.



**Comité de résidents du
Centre d'hébergement et de réadaptation
en déficience physique de L'Assomption
410 boul. de l'Ange-Gardien
L'Assomption (Québec) J5W 1S7
Tél. : 450-581-2101 poste 68143**

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Depuis la dernière assemblée générale annuelle, le comité des résidents a tenu dix rencontres;
- Un spectacle humoristique sur les droits a été présenté aux résidents le 6 mars 2019.

2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents

- Suivis réguliers sur les dossiers suivants : Comité Milieu de vie, alimentation (menu), 2^e bain, pochette d'accueil et charte de vie;
- Rencontre avec les inspecteurs du ministère à l'été 2018 sur les recommandations et suivis faits avec l'administration;
- Café rencontre avec les familles et résidents le 25 novembre 2018 pour l'évaluation des besoins et opinions afin d'assurer la qualité des conditions de vie.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

- Suite au sondage mené en mars 2018, un nouveau sondage a été élaboré concernant le temps de réponse aux cloches d'appel (33% d'insatisfaction);
- Envoi du recours collectif du CPM. Questionnaire envoyé aux familles.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents

- Suivi dans le dossier du remplacement et de la pénurie du personnel;
- Rencontre avec le nord et le sud pour connaître et solidifier les besoins en vue d'interventions communes régionales (5 juin-30 octobre);
- Rencontre avec la direction générale;
- Formation sur le SMAF.

Objectifs pour 2018-2019

- Présentation du sondage concernant le temps de réponse aux cloches d'appel;
- S'assurer du suivi avec les recommandations du ministère et supporter l'administration immédiate;
- S'assurer d'une présence régulière au CHSLD;
- Être à l'affût de tous les nouveaux dossiers pouvant atténuer la qualité des services;
- Le personnel.

Table d'hébergement du Sud regroupant les comités de résidents des trois CHSLD du Sud de Lanaudière

Priorités 2019-2020

1. Obtenir le registre mensuel du mouvement de personnel par CH;
2. Obtenir le registre mensuel des incidents/accidents par CH;
3. Qualifier le temps de réponse du personnel aux demandes des résidents;
4. Dépasser les limites rencontrées avec le multiculturalisme des employés;
5. Dépasser les limites rencontrées en lien avec l'alourdissement de la clientèle;
6. S'assurer d'obtenir des réponses rapides de la part de la direction et un partage des objectifs visés pour l'ensemble;
7. Poursuivre l'ouverture et le partage des « bons coups » Nord/Sud.



NOUS SOMMES
LÀ POUR VOUS!
CONTACTEZ-NOUS



Comité des usagers du Sud de Lanaudière

135, boul. Claude-David, bureau 1403
Repentigny (Québec) J6A 1N6

Tél. : (450) 654-7229 poste 61010
Courriel : usagers@cdulanaudieresud.ca

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière

Québec 