



À VOS CÔTÉS  
**POUR FAIRE RESPECTER**  
VOS DROITS



**RAPPORT ANNUEL  
D'ACTIVITÉS  
2019-2020**



**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](mailto:usagers@cdulanaudieresud.ca)

## **Le rapport annuel d'activités** **2019-2020**

### **Rédaction**

André Beaulieu  
Louise Burgoyne  
Claude Chénier  
Claudette Gibeau  
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 (CUCI) 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 Sud  
Joliette (Québec) J6E 5X7  
Tél. : (450) 759-1157

## 2. Mot du président

---

### Aux usagers, à nos membres et à nos partenaires

La période 2019-2020 aura été une année de remaniement à la suite du décès de Jean Henrichon, président de notre Comité des usagers depuis juin 2018. À titre de nouveau président, j'ai pris le train en marche avec le mandat de continuer à défendre les droits individuels et collectifs des usagers et à promouvoir l'amélioration de la qualité de leurs conditions de vie.

### Collaboration avec le CISSS de Lanaudière

Nous avons collaboré au cours de l'année avec le CISSS de Lanaudière qui a sollicité notre opinion lors de consultations sur les politiques suivantes : la politique sur le consentement aux soins, la politique sur les plans d'intervention ainsi que sur le guide d'accueil de l'utilisateur hospitalisé et le code d'éthique du CISSS, entre autres.

Nous avons aussi été invités à participer aux comités suivants mis sur pied par le CISSS : Comité de coordination des soins palliatifs et de fin de vie, Comité sur l'environnement, Comité de gestion des risques et Comité sur la maltraitance.

Nous avons convenu d'une entente sur la distribution de nos dépliants à l'hôpital Pierre-Le Gardeur ainsi que dans les installations externes afin que les usagers soient informés de leurs droits et de l'accompagnement que nous pouvons leur apporter. Nous nous sommes assurés auprès du commissariat aux plaintes et à la qualité des services que leur dépliant est aussi distribué dans toutes les installations du CISSS afin d'informer les usagers de l'aide que la commissaire peut leur apporter lorsqu'ils désirent porter plainte.

Nous avons continué à travailler étroitement avec les directeurs et les gestionnaires du CISSS de Lanaudière afin d'assumer pleinement notre mandat. De plus, M. Stéphane Mercier, directeur de la qualité et de l'éthique, nous accompagne dans l'avancement de nos dossiers qui nécessitent la collaboration du CISSS.

### Réalizations du Comité des usagers

Durant l'année 2019-2020, nous avons réalisé la plupart de nos objectifs. Entre autres, participer à la mise en place de la Clinique régionale de la douleur chronique présentement située à l'hôpital Pierre-Le Gardeur.

Nous avons répondu aux demandes d'information des usagers, les avons assistés dans le traitement de leurs insatisfactions et nous les avons accompagnés lorsqu'ils désiraient porter plainte. Certains dossiers plus complexes ont été dirigés au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) – Lanaudière, un partenaire autonome mandaté par la ministre de la Santé et des Services sociaux pour aider l'utilisateur dans sa démarche de plainte.

Nous avons conclu une entente de service avec une personne-ressource qui agit à titre de coordonnatrice et d'adjointe administrative.

Trois de nos membres ont participé à un comité mis sur pied afin d'évaluer le degré de satisfaction des usagers recevant des soins à domicile. Ce comité, initié par Jean Henrichon, au nom de Comité d'évaluation de la satisfaction de Lanaudière, est composé de membres du CDU du Nord et du Sud de Lanaudière. Nous avons eu également le support de deux directeurs du CISSS, soit M. Éric Matteau,

directeur du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) et de M. Stéphane Mercier, directeur de la qualité et de l'éthique. Ce comité a élaboré le questionnaire du sondage afin de connaître l'opinion de cette clientèle sur les soins et services reçus. Le résultat sera connu durant la période 2020-2021

### **Activités avec des partenaires**

Nous avons assisté à une formation et au Congrès d'octobre 2019 proposés par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). Trois membres ont participé au colloque proposé par le Conseil pour la protection des malades (CPM)..

### **Communications**

Nous avons continué le travail de renforcement de la visibilité de notre CDU auprès de la population en général en faisant connaître aux usagers qu'il existe, en vertu de la loi, un comité des usagers pour défendre leurs droits. Nous avons placé dans les hebdomadaires des MRC Les Moulins et de L'Assomption, des bandeaux d'information sur les droits des usagers. Des objets promotionnels ont été distribués à diverses occasions (conférences, formation, etc.).

### **Enjeux prioritaires 2020-2021**

Nous avons ciblé les enjeux prioritaires suivants pour l'année 2020-2021 :

- 1) Implantation d'un Tep scan à l'hôpital Pierre-Le Gardeur;
- 2) Suivi des pistes d'amélioration découlant du sondage des soins à domicile;
- 3) Implantation de l'application mobile OPAL.

Le TEP scan est un appareil de pointe qui permet de détecter la présence d'anomalies métaboliques et de les localiser de manière précise et précoce. Il est utilisé pour diagnostiquer diverses affections, en particulier des cancers, des problèmes cardiaques et cérébraux. La mise en service est prévue en 2021.

En 2020-2021, nous procéderons au suivi des pistes d'amélioration pour les soins à domicile à la suite du sondage ci-haut mentionné. Pour le 3<sup>e</sup> enjeu prioritaire, nous demanderons au CISSS de Lanaudière de mettre à la disposition des patients atteints de cancer l'application mobile OPAL afin d'aider ces patients à faire bon usage de leurs renseignements médicaux, à recevoir des notifications importantes et à interagir avec les prestataires de leurs soins de santé.

Toutefois, étant donné la présente pandémie, nous aurons éventuellement à nous positionner sur la mission des CHSLD d'offrir des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance envers les adultes en perte d'autonomie qui ne peuvent réintégrer leur milieu de vie naturel.

### **Conclusion**

L'année financière s'est terminée avec l'apparition de la pandémie à coronavirus. Ce virus nous a obligés au confinement. Cependant, grâce aux technologies modernes, nous étions disponibles pour répondre sans contact physique aux demandes des usagers, de nos partenaires, du CISSS et autres. Lorsque les activités reprendront, nous continuerons d'exercer nos fonctions d'informer, d'écouter et d'assister les usagers. Je souhaite ardemment que vous puissiez poursuivre la route avec nous.

### **Remerciements**

En tant que président du Comité des usagers du Sud de Lanaudière, je tiens à exprimer mes plus sincères remerciements aux membres du Comité des usagers et aux membres des Comités de résidents. Ces bénévoles sont d'une importance capitale. Ils s'investissent avec cœur tout au long de l'année pour le mieux-être des usagers.

Je tiens à remercier grandement notre personne-ressource, Louise Burgoyne, pour sa collaboration, son support et son professionnalisme.

Je vous ai parlé de Jean Henrichon. Malheureusement, Jean est décédé le 10 décembre 2019. À la fin de notre rapport, vous trouverez un mot en souvenir de Jean.



*Claude Chénier*  
Président et secrétaire

### 3. Composition et portrait des membres au 31 mars 2020

#	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 de la Table d'hébergement du Sud et délégué au CUCI
2	Claude	Chénier	X		Président et secrétaire, membre du C.E., responsable du sous-comité informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes, membre du sous-comité CLSC et membre d'office des sous-comités
3	Francine	Goyer	X		Membre des sous-comités de l'hôpital et CLSC
4	Pierre	Hamel	X		Trésorier, membre du C.E., membre du sous-comité de l'hôpital et délégué au CUCI
5	Louise	Henrichon	X		Conseillère en communications, membre du C.E. et responsable du sous-comité de l'hôpital
6	Yvon	L'Abbé	X		Responsable du sous-comité CLSC et membre du sous-comité informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes
7	Danielle	Lacroix		CDR	Déléguée du CDR du Centre d'hébergement et de réadaptation en déficience physique de L'Assomption et membre du sous-comité de la Table d'hébergement du Sud
8	Pierre	Landry	X		Membre des sous-comités CLSC et informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes
9	Yves	Lapensée	X		Vice-président et membre du C.E.
10	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
11	Yvon	Papin	X		Représentant du CDU auprès des organismes communautaires et membre du sous-comité CLSC
12	Louise	Rainville	X		Membre du sous-comité informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes

## 4. Coordonnées

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	Tél.	Courriel	Adresse postale
Président	Claude	Chénier	450-654-7229 #61010	<a href="mailto:usagers@hotmail.ca">usagers@hotmail.ca</a>	135, boul. Claude-David #1403 Repentigny J6A 1N6
Directeur du CISSS, responsable des dossiers des comités des usagers	Stéphane	Mercier	450-759-8070 #4237	<a href="mailto:stephane.mercier@ssss.gouv.qc.ca">stephane.mercier@ssss.gouv. qc.ca</a>	260 Lavaltrie Sud #223 Joliette J6E 5X7
Personne-ressource	Louise	Burgoyne	450-654-7229 #61010	<a href="mailto:usagers@hotmail.ca">usagers@hotmail.ca</a>	135, boul. Claude-David #1403 Repentigny J6A 1N6

## 5. Priorités et réalisations de l'année écoulée

### *Comité exécutif*

- Recommandations au CDU pour approbation des membres en fonction de notre mandat;
- Échanges et rencontres avec le répondant du CISSS sur divers sujets;
- Participation aux réunions du C.A. du CISSS;
- Signature d'une entente de service avec une personne-ressource;
- Participation avec le CISSS à l'élaboration d'un guide d'accueil pour l'utilisateur hospitalisé.

### *Comité exécutif (communications)*

- Publication de bandeaux d'information générale dans les hebdomadaires La Revue (MRC Les Moulins) et Hebdo Rive-Nord (MRC de L'Assomption);
- Acquisition et distribution d'objets promotionnels afin de répondre à notre mandat et renouvellement de notre dépliant;
- Conférence de Me Paul Brunet, en collaboration avec l'AQDR de L'Assomption, sur l'intimidation, la maltraitance et les représailles.

### *Comité exécutif (finances)*

- Le trésorier tient une comptabilité et conserve les pièces justificatives nécessaires à la production de notre rapport financier et de notre reddition de compte;
- Le comité s'est donné des règles pour l'autorisation des dépenses et des balises pour utiliser adéquatement le budget.

### *Comité des usagers*

- Participation à la Journée Santé FADOQ afin de renseigner les membres du réseau sur les droits des usagers et sur le rôle et les fonctions du CDU;
- Participation à la Journée régionale des proches aidants de Lanaudière le 19 octobre 2019;
- Sondage en CHSLD sur l'expérience repas;
- Résolution concernant l'aide à l'alimentation des résidents par les bénévoles dans les CHSLD;
- Mise en marche de l'autoévaluation de la performance du CDU par ses membres;
- Opinion donnée sur le Projet de loi no 52 : Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés;
- Consultations sur des politiques du CISSS de Lanaudière dans un délai raisonnable pour acheminer nos commentaires.

#### *Sous-comité CLSC*

- Participation des membres du sous-comité au sondage financé par le CUCI/CISSS sur les soins à domicile par le Comité d'évaluation de la satisfaction de Lanaudière;
- Rendez-vous santé Québec (RVSQ), bilan de leur implantation dans les groupes de médecine de famille (GMF), groupes de médecine de famille universitaire (GMF-U) et super-cliniques soit les cliniques médicales;
- Démarche pour la création d'une requête médicale uniforme dans Lanaudière;
- CLSC Meilleur : suivi sur les travaux d'aménagement du centre de prélèvement;
- CLSC Meilleur : suivi sur la relocalisation des locaux du CLSC;
- CLSC Lamater : suivi sur l'implantation du nouveau système de prise de rendez-vous par internet;
- Suivi sur la mise à jour du code d'éthique par le CISSS de Lanaudière.

#### *Sous-comité de l'hôpital*

- Réalisation d'un sondage en oncologie à l'hôpital Pierre-Le Gardeur;
- Formation approche clientèle pour les bénévoles de l'hôpital;
- Approche adaptée à la personne âgée (AAPA) pour l'affichage;
- Oncologie : respect de la politique de stationnement (gratuité);
- Urgence à l'hôpital Pierre-Le Gardeur : temps d'attente et système d'affichage de l'appel des usagers tant à l'intérieur qu'à l'extérieur;
- Stationnement pour les personnes à mobilité réduite;
- Suivi du dossier sur l'ajout de 246 lits à l'hôpital Pierre-Le Gardeur annoncé par le gouvernement;
- Temps d'attente pour un rendez-vous auprès des différents spécialistes et services de l'hôpital;
- Déménagement de la clinique d'investigation gériatrique ambulatoire (CIGA) au CMSSS Claude David.

#### *Sous-comité informations, insatisfactions et accompagnements aux plaintes*

- Retour d'appel à 124 usagers pour des demandes d'information, d'insatisfactions ou d'accompagnement aux plaintes et compilation des appels dans un registre informatique sécurisé;
- Suivi de l'implantation d'une clinique de la douleur chronique à l'hôpital Pierre-Le Gardeur;
- Distribution de notre dépliant dans les présentoirs situés à l'hôpital et dans les installations externes du CISSS.

## 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

- À la suite d'une entente, distribution par le CISSS de nos dépliants dans les présentoirs situés à l'hôpital et dans les installations externes;
- Distribution de nos objets promotionnels (dépliants, affiches, dérouleur sur les droits, blocs-notes, stylos, magnétiques) lors des activités du CDU;
- Démarches pour la distribution de dépliants et d'achat de cadres pour nos affiches à la Polyclinique Pierre Le Gardeur;

- Publication de bandeaux d'information générale dans les hebdomadaires La Revue (MRC Les Moulins) et Hebdo Rive-Nord (MRC de L'Assomption);
- Conférence de Me Paul Brunet, en collaboration avec l'AQDR de L'Assomption, sur l'intimidation, la maltraitance et les représailles.

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

- Suivi sur l'implantation du nouveau système de prise de rendez-vous informatisé au centre de prélèvement Lamater;
- Démarche pour la création d'une requête médicale uniforme dans Lanaudière;
- Recommandation du CDU à la direction du CISSS de Lanaudière pour maintenir le fumoir au CMSSS Claude-David;
- Recommandation du CDU à la direction du CISSS de Lanaudière pour réviser la situation concernant l'agrandissement de 14 chambres au CMSSS Claude-David.

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

- Participation au sondage financé par le CUCI/CISSS sur les soins à domicile par le Comité d'évaluation de la satisfaction de Lanaudière;
- Sondage en oncologie à l'hôpital Pierre-Le Gareur.

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

- Poursuivre les recommandations en vue de réduire les délais d'attente au centre de prélèvements Lamater;
- Représentations auprès d'OPTILAB et de la direction des soins infirmiers pour uniformiser les requêtes médicales dans Lanaudière;
- Le CDU est membre du Regroupement provincial des comités des usagers et du Conseil pour la protection des malades;
- Rencontre avec la direction pour la présentation du plan de gestion des risques préparé par le CISSS.

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

- Suivi de l'implantation d'une clinique de la douleur chronique;
- Le sous-comité des informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes a traité 124 demandes en 2019-2020 comparativement à 151 demandes en 2018-2019 soit une diminution de 19%;
- Les messages laissés sur notre boîte vocale ou par courriel sont relevés quotidiennement afin d'assurer le suivi de la demande dans un délai de 48 heures;
- Sur les 124 demandes enregistrées, 54 étaient des demandes d'information, 47 des insatisfactions et 23 des demandes d'accompagnement aux plaintes;
- Sur les 23 demandes d'accompagnement aux plaintes et après consultation de l'utilisateur, 11 ont été référées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et 14 au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière.

Sur les 124 demandes, 137 droits étaient en cause puisque certaines demandes concernaient plus d'un droit.

Nombre de droits visés	Droit visé	Pourcentage
54	1. Droit à l'information	40%
38	2. Droit de recevoir des services adéquats	25%
6	3. Droit de choisir son professionnel ou l'établissement	5%
5	4. Droit de recevoir les soins que requiert son état	4%
3	5. Droit de consentir aux soins ou de les refuser	2.5%
1	6. Droit de participer aux décisions	1%
1	7. Droit d'être accompagné, assisté et représenté	1%
3	8. Droit à l'hébergement	2.5%
1	9. Droit de recevoir des services en langue anglaise	1%
0	10. Droit d'accès à son dossier d'utilisateur	0%
2	11. Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur	1%
23	12. Droit de porter plainte	17%

**Total : 137**

**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 équitable pour le fonctionnement de chacun des trois comités de résidents;
- Création de calendriers 2020 personnalisés à chaque centre d'hébergement afin de faire connaître les droits des résidents et le rôle et les fonctions du CDR;
- Invitation aux résidents des centres d'hébergement à signer le recours collectif du CPM en regard des soins et services offerts en CHSLD;
- Suivi sur le sondage en CHSLD sur l'expérience repas;
- Résolution concernant l'aide à l'alimentation des résidents par les bénévoles dans les CHSLD acheminée à la direction du CISSS;

## 8. Tenue des rencontres

---

- Le Comité des usagers a tenu une assemblée générale annuelle et 10 rencontres mensuelles;
- Le comité exécutif a tenu 10 rencontres dans l'année;
- Le sous-comité CLSC : 5 rencontres;
- Le sous-comité de l'hôpital : 2 rencontres;
- Le sous-comité informations, insatisfactions et plaintes : 4 rencontres;
- La Table d'hébergement du Sud : 10 rencontres.

## 9. Autres rencontres

---

- Rencontres participatives aux comités du CISSS de Lanaudière :
  - Comité Approche adaptée à la personne âgée : Yvon Papin
  - Comité de coordination des soins palliatifs et de fin de vie : Louise Henrichon
  - Comité sur l'environnement : Louise Henrichon

- Comité de gestion des risques : Pierre Hamel
- Comité sur la maltraitance : Yves Lapensée
- CUCI : André Beaulieu et Pierre Hamel. Yves Lapensée jusqu'en février 2020;
- TSAD Les Moulins et de L'Assomption : Yvon Papin;
- Trois membres du CDU ont participé au congrès du RPCU en octobre 2019;
- Rencontre avec le PDG pour la présentation du plan de gestion des risques préparé par le CISSS;
- Différentes rencontres avec nos répondants.

## 10. Enjeux prioritaires

Enjeux prioritaires antérieurs 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)	Atteint
Implantation au complet du programme de l'approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier (AAPA) (2015-16).	Atteint. Comité AAPA mise en place en 2019
Rendre le site internet du CISSS de Lanaudière plus convivial	Atteint
Conjointement avec le CISSS, effectuer un sondage sur la satisfaction des usagers sur les services en santé mentale adulte.	Reconduit
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. Clinique mise en place en 2020.	Atteint.
Développement d'un partenariat avec le CISSS de Lanaudière	Reconduit
Mise en place d'un véritable processus d'amélioration continue de la qualité	Reconduit
Meilleure accessibilité aux stationnements des installations du CISSS de Lanaudière	Reconduit

Enjeux prioritaires 2020-2021	Commentaires
Implantation d'un Tep scan à l'hôpital Pierre-Le Gardeur	
Diffusion et suivi des pistes d'amélioration découlant du sondage des soins à domicile	
Implantation de l'application mobile OPAL ( <a href="http://opalmedapps.com">opalmedapps.com</a> )	

## 11. Projets prévus pour l'année 2020-2021

- Suivi avec le CISSS de la situation de la pandémie du Covid-19, positionnement sur la mission des CHSLD et amélioration des services de maintien à domicile;
- Dans le cadre de l'agrandissement de l'hôpital Pierre-Le Gardeur, participation à un comité d'aménagement du site externe de l'hôpital incluant le stationnement;
- Agrandissement de 14 chambres au CMSSS Claude David;

- Autoévaluation de la performance du CDU par les membres;
- Révision des règles de fonctionnement du CDU;
- Recrutement de nouveaux bénévoles;
- Participation au congrès du RPCU d'octobre 2020;
- Continuer de renseigner les usagers par des conférences et des présentations sur le rôle et les fonctions du CDU;
- Établir un partenariat avec le CAAP – Lanaudière;
- Participation avec le CISSS de Lanaudière à l'élaboration d'un guide d'accueil pour l'utilisateur hospitalisé,

**Note :** Les projets prévus pour 2020-2021 peuvent changer en cours de période en tenant compte de la situation de pandémie.

## 12. Rapport financier

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

	2019 - 2020
<b>Revenus :</b>	<b>83 000,00 \$</b>
<b>Dépenses :</b>	
Soutien professionnel	903 \$
Fournitures de bureau	2 234 \$
Publication de documents	0,00 \$
Frais de recrutement	0,00 \$
Formations	0,00 \$
Colloques, congrès et conférences	2 151 \$
Frais de déplacement	7 771 \$
Frais postaux	26 \$
Allocation personne-ressource	20 808 \$
Cotisation à un regroupement, frais de réunion et dépenses diverses	2 540 \$
Dépenses liées au mandat de renseigner les usagers	10 734 \$
Dépenses liées au mandat de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie	0,00 \$
Dépenses liées au mandat de défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels	0,00 \$
<b>TOTAL :</b>	<b>47 167 \$</b>
<b>SURPLUS / (DÉFICIT) :</b>	<b>35 833 \$</b>

# Rapport annuel d'activités des 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

- Un feuillet explicatif est remis à chaque nouveau résident lors de son admission en hébergement. Celui-ci résume qui nous sommes, notre mandat et les droits des résidents;
- Collaboration à la Journée de promotion de la Charte Milieu de Vie le 12 février dernier qui a permis de promouvoir le Comité de Résidents et le Comité Milieu de Vie. Affiches, dans les ascenseurs, sur les unités et kiosques (à chacune des portes d'entrée de l'édifice). Cette journée fut un réel succès.

## 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 afin d'accompagner, d'aider à la socialisation et dans un but de rapprochement pour les résidents. Des visites individuelles sont également effectuées. Participation à des activités spéciales, telles qu'une épluchette de blé d'inde en septembre, la visite d'enfants de la garderie (qui se trouve dans le même édifice) à l'Halloween, les dîners de Noël et autres activités entourant 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;
- Celle-ci a également suivi une formation sur la maltraitance en juin dernier.

## 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 mai dernier auprès des résidents et/ou de leur famille. Bien que le nombre de répondants ne soit pas élevé, ceux-ci étaient généralement 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

- Quelques insatisfactions ont été rapportées à la direction par les membres du comité et certains résidents. Des ajustements et des modifications ont été apportés en conséquence à la satisfaction de tous.

### **Résultats des objectifs 2019-2020**

- Les objectifs de l'année 2019-2020 ont dans l'ensemble été atteints bien que nous ayons vécu une fin d'année des plus difficiles en raison de la pandémie. Malgré le fait qu'il était impossible de voir les résidents ces dernières semaines, nous avons tout de même été informés par courriel et par téléphone.

### **Objectifs pour 2020-2021**

- 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 soit de remettre un ballon et une carte à l'anniversaire de chaque résident;
- 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 de nouveaux membres au Comité de résidents, idéalement des membres de famille.





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

L'équipe du Comité de résidents a débuté l'année 2019-2020 avec comme objectifs principaux de maintenir la poursuite de ses objectifs 2018-2019 touchant l'alourdissement de la clientèle et ses impacts sur la qualité de vie des résidents, le manque de stabilité du personnel qui nuit à la qualité de réponses aux besoins des résidents et la consolidation de la collaboration avec la Direction et ses objectifs versus l'arrivée de nouveaux gestionnaires avec qui il faudrait développer notre partenariat.

Cet état de situation a donc fait en sorte de diminuer l'impact de nos actions en début d'année. De plus, dans le cadre de la période estivale, nous avons vécu une période d'instabilité du personnel marquée par l'arrivée importante de nouveau personnel ayant fait preuve de plusieurs difficultés relationnelles et de manque d'empathie avec les résidents. Il en est résulté de multiples plaintes pour le CDR et au niveau de la Commissaire aux plaintes. Le bilan qui en est ressorti est un constat important de maltraitance pour plusieurs résidents conduisant le CDR à remodeler ses objectifs prioritaires pour dénoncer et changer cette situation.

En collaboration avec les gestionnaires, un suivi important fut effectué pour chacune des situations signalées et nous avons travaillé à supporter les intervenants de bonne volonté visant à contrer cette situation tout en renforçant une dynamique positive dans le travail des équipes. En parallèle nous avons poursuivi nos différentes actions pour répondre à nos autres mandats. Il en est résulté ce qui suit pour chacun de ces mandats.

## 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- La remise d'un cadeau de bienvenue à chacun des résidents incluant un rappel de ses droits et obligations s'est poursuivie toute l'année;
- Le rappel de l'existence du CDR pour supporter les résidents par :
  - la distribution de carte d'anniversaire;
  - l'affichage au babillard sur chaque étage d'un document présentant la photo et le nom de chacun des 12 membres du comité et le numéro de téléphone pour les rejoindre;
- La participation à certaines activités rappelant les droits des résidents dont la distribution à chacun des résidents d'un calendrier ayant le rappel des droits comme fondement.

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

Différentes actions se sont également vécues pour rencontrer nos objectifs à ce niveau, telles :

- Les membres du CDR se sont impliqués dans diverses activités se vivant au centre de façon individuelle ou dans le cadre d'activités de loisirs leur permettant un suivi régulier sur les conditions de vie des résidents;
- Dans le cadre de ses rencontres, le CDR s'est assuré des représentations à faire pour qualifier certains aspects significatifs relevés lors de ses vécus;
- Une attention particulière fut apportée sur le suivi des résidents perturbés qui nuisent à la qualité de vie des autres résidents. Bien que peu évident, règle générale, des solutions satisfaisantes furent développées. Cependant l'alourdissement de la clientèle demeure un enjeu majeur pour la qualité de vie des résidents et la réponse aux besoins à ce niveau est à investir.

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

- Un sondage permanent est disponible pour émettre le degré de satisfaction. Il est peu utilisé par les résidents et les familles, mais nous avons reçu environ 30 copies en cours d'année qui demeurent significatives dans leurs commentaires;
- Deux rencontres en cours d'année furent effectuées avec des résidents et les services alimentaires sur l'amélioration des menus. Les résultats furent très positifs;
- Les multiples remarques et demandes des résidents, des familles et du personnel permettent également d'obtenir une lecture significative de la satisfaction vécue sur certains aspects occasionnant plusieurs suivis.

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

- Le Comité a effectué plus d'une centaine d'interventions concernant la défense des droits individuels ou collectifs des résidents;
- En association avec le Comité des usagers du Sud de Lanaudière, la Table d'hébergement du Sud et le Comité des usagers du Centre intégré et dans le cadre de certaines rencontres avec la direction, le CDR s'est assuré d'un suivi sur les grands dossiers touchant l'organisation et susceptibles de l'informer et l'aider à dépasser les limites rencontrées;
- Des rencontres furent organisées avec la direction SAPA et la commissaire aux plaintes pour mieux cerner nos préoccupations sur la maltraitance et supporter la mise en place d'actions pour y faire face;
- L'équipe a également vécu la formation du Regroupement provincial des comités des usagers sur le rôle et le fonctionnement des comités d'usagers et de résidents afin de consolider ses actions.

En lien avec nos diverses actions, les recommandations très particulières de la commissaire aux plaintes à la direction pour dépasser les importantes lacunes rencontrées plus particulièrement celles ayant conduit à des vécus de maltraitance individuelle et organisationnelle ont donné lieu à la mise en place de démarches significatives qui ont aidé à améliorer la situation sans que toutefois tout soit réglé.

Notons entre autre la mise en place par la direction SAPA d'un nouveau guide d'accueil et d'une charte du milieu de vie en CHSLD qui devraient guider et consolider le travail auprès de résidents ainsi que le nouveau rôle de l'intervenant accompagnateur pour chacun des résidents.

Le CDR a décidé d'évaluer le niveau d'intégration de ces aspects en cours d'année dans notre centre d'hébergement et de faire le suivi nécessaire pour les qualifier, tout en poursuivant son investissement dans ses différents mandats. En souhaitant que la situation de pandémie que provoque la Covid-19 puisse être dépassée et qu'elle soit garante des améliorations en CHSLD qu'elle laisse entrevoir.





**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

- Distribution d'un feuillet d'information énumérant les 12 droits des usagers et expliquant le rôle et les fonctions du Comité de résidents;
- Distribution du calendrier 2020 personnalisé au CDR de L'Assomption où une question sur les droits est posée à chaque mois, la réponse se trouvant à la dernière page du calendrier.

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

- Suivis constants avec le chef d'unité très collaborateur sur les points suivants :
  - L'assiduité du personnel;
  - Le service de buanderie;
  - La climatisation;
  - La prévention des chutes;
  - Sondage sur le temps d'attente à la cloche d'appel
  - La qualité des menus;
  - L'horaire des repas;
- Suivis des recommandations du Ministère de la santé et services sociaux sur les dossiers suivants :
  - L'alimentation;
  - Le deuxième bain;
  - L'inscription des préposés accompagnateurs au plan de travail;
  - Le recrutement des bénévoles;
  - Pochette d'accueil;
  - Code d'éthique.

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

Il n'y a pas eu de sondages en cours d'année pour évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus mais un sondage a été réalisé pour évaluer le temps d'attente à la cloche d'appel comme étant un élément potentiel pouvant expliquer le nombre de chutes au CHSLD.

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

- Participation des membres du Comité aux dossiers suivants :
  - Comité Milieu de vie;
  - Sondage sur les cloches d'appel;
  - Comité régional sur la santé buccodentaire;

- Livraison du courrier des cartes d'anniversaire et de décès de même que pour les calendriers fournis par le CDU;
- Structurer une rencontre avec le service alimentaire et les résidents pour retour sur les menus et favoriser des ajouts selon les affinités;
- Retour sur la façon d'entrer dans une chambre;
- Retour sur la consultation des résidents concernant le respect de leur plan d'intervention;
- Lettre aux familles concernant la qualité des soins (sondage du Conseil pour la protection des malades).

### **Objectifs pour 2019-2020**

- Suivis de l'implantation des recommandations du MSSS;
- S'assurer d'une présence régulière au centre;
- Suivis des équipes interdisciplinaires;
- Suivis sur la prévention des chutes;
- Demande d'installation du réseau wifi dans les aires communes.



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

Les représentants des comités de résidents rattachés au Comité des usagers du Sud de Lanaudière soit, les CDR du Centre multiservices de santé et services sociaux Claude-David, du Centre d'hébergement et de réadaptation en déficience physique de l'Assomption et du Centre d'hébergement de Repentigny se sont donnés un temps de rencontre précédant chacune des rencontres du Comité des usagers tout au long de l'année.

L'objectif de ces rencontres visait à permettre à chacun des CDR de faire le point sur les vécus particuliers de chacun des centres et s'attarder plus particulièrement sur les préoccupations communes.

Principaux points abordés :

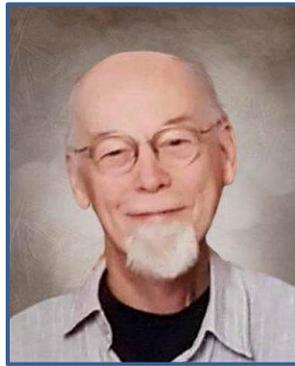
- Suivi des absences du personnel et du manque de personnel;
- La réponse aux demandes des résidents (réponse aux cloches);
- La mise en place des intervenants accompagnateurs;
- Les bains des résidents;
- L'alimentation pour les résidents;
- Le dossier buccodentaire;
- La maltraitance;
- La gestion des risques dans nos centres d'hébergement.

Le recoupement des dossiers a permis à chacun de faire le suivi avec les équipes des CDR et informer le Comité des usagers sur nos préoccupations afin d'obtenir l'appui nécessaire, le cas échéant. Ainsi certains dossiers furent plus particulièrement sources de préoccupation voir d'insatisfactions partagées dans le cadre de nos rencontres.

Notons entre autres, la prise régulière des deux bains hebdomadaires par les résidents qui est instable, la chaleur des repas plus particulièrement ceux servis dans les chambres, le lavage des vêtements des résidents mal effectué ou qui détériore certains vêtements et le dépôt des rapports sur les absences et le remplacement du personnel qui devait être transmis régulièrement aux CDR mais qui ne l'a pas été. Des attentes furent manifestées très clairement sur ces points et certaines ne sont toujours pas répondues de façon satisfaisante.

Notons également qu'en décembre 2019, une rencontre de la Table d'hébergement du Sud s'est vécue avec des représentants de la direction pour faire le point sur les grands dossiers concernant les CHSLD tels la gestion du personnel et la gestion des risques ainsi que les alignements de la direction. Démarche significative et appréciée qui a répondu partiellement à certaines attentes. De plus dans le cadre du CUCI un rapprochement est à se structurer plus spécifiquement avec des répondants du Comité des usagers du Nord de Lanaudière au niveau des CHSLD pour consolider nos objectifs communs auprès du CISSS. La démarche est à investir en 2020-2021

## In Memoriam



**Jean Henrichon**

1953 – 2019

Jean Henrichon a marqué le Comité des usagers du Sud de Lanaudière par sa présence et son implication. Il a été bénévole au sein du comité exécutif en occupant les postes de vice-président et de président durant plusieurs années.

Il est arrivé à la première rencontre régulière du Comité des usagers le 26 octobre 2012 avec son carré rouge (symbole de la grève étudiante en 2012) épinglé bien en évidence sur sa chemise, ce qui laissait prévoir le côté revendicateur qui allait le caractériser tout au long de son bénévolat.

Jean ne comptait pas ses heures quand il s'agissait de défendre les droits des usagers et de permettre au Comité de bien remplir ses fonctions. C'était une personne d'exception qui avait décidé de consacrer une partie de son temps aux autres pour essayer de leur rendre la vie un peu plus agréable. C'était un bénévole comme on n'en voit plus, très généreux, qui donnait beaucoup sans penser à recevoir.

Il avait l'instinct de flairer les faiblesses ou les lacunes du système de santé qui pouvaient engendrer une situation difficile à vivre pour un usager. Il avait le talent de construire son argumentaire en vue d'informer des faits, de clarifier la situation et de demander des explications. En d'autres mots, sa mission était de travailler pour protéger et défendre ses semblables.

Le départ de Jean laisse un vide au sein du Comité des usagers du Sud de Lanaudière et tous les membres se joignent à moi pour lui rendre hommage. Puisseons-nous nous inspirer de son action bénévole.

*Salut Jean et merci pour tout !*





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](mailto:usagers@cdulanaudieresud.ca)

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

Québec 