



À VOS CÔTÉS
POUR FAIRE RESPECTER
VOS DROITS



**RAPPORT ANNUEL
D'ACTIVITÉS
2020-2021**



**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 2020-2021

Rédaction

André Beaulieu
Louise Burgoyne
Claude Chénier
Claudette Gibeau
Danielle Lacroix
Linda Lussier
Louise Rainville

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, au Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière et à nos autres partenaires.

L'année du 1er avril 2020 au 31 mars 2021 a été une période difficile compte tenu de la pandémie. Lanaudière a connu sa part de décès à cause de ce virus. Le Comité des usagers du Sud de Lanaudière (CDU) tient à offrir ses plus sincères condoléances à toutes les familles touchées par la perte d'êtres chers et souhaite un prompt rétablissement aux personnes qui luttent toujours ou qui récupèrent des effets néfastes de la Covid. Nous remercions également tout le personnel du CISSS de Lanaudière pour leur dévouement, leur attention et leur compassion.

Les membres bénévoles de notre comité ont été très actifs malgré tout. Toutes les rencontres régulières du Comité des usagers et du comité exécutif ainsi que les rencontres des sous-comités et groupes de travail ont été tenues et ce par visioconférence afin d'assumer notre mandat prévu par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Nous avons participé régulièrement avec la direction du CISSS de Lanaudière aux rencontres hebdomadaires sur l'état de situation de la Covid dans Lanaudière Sud et sur les mesures sanitaires mises en place par la direction dans nos résidences pour aînés.

Il faut souligner que les représentants bénévoles des trois CHSLD du Sud de Lanaudière, membres du CDU, ont été très proactifs afin de s'assurer du bon fonctionnement des centres d'hébergement et de défendre les droits des usagers concernant le maintien des soins et services auxquels ils ont droit. Leur rapport annuel d'activités est déposé à la fin de ce document.

Réalisations du Comité des usagers

Le mandat du Comité des usagers est d'être le **gardien des droits des usagers**. Notre comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole importants des usagers auprès des instances de l'établissement.

Durant l'année 2020-2021, nous avons réalisé certains de nos objectifs malgré le contexte pandémique. Nous avons continué notre mission afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et de bien les informer sur leurs droits et obligations en collaboration avec le CISSS de Lanaudière.

Nous avons répondu aux 259 appels téléphoniques soit pour nous faire part d'une demande d'information, d'une insatisfaction ou pour un accompagnement pour porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Certains dossiers ont été dirigés au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Lanaudière, un partenaire autonome mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour aider l'utilisateur dans sa démarche de plainte.

Le Comité d'évaluation sur la satisfaction des soins à domicile dans Lanaudière est composé de membres du CDU du Nord et du Sud de Lanaudière et appuyé par le CISSS. Ce même comité a produit un plan de communication pour la diffusion des résultats du sondage et un plan d'action pour améliorer les soins et les services offerts. La diffusion des résultats se poursuivra en 2021-2022 et le comité veillera à l'application des objectifs du plan d'action.

Publicité

Nous avons continué le travail de renforcement de la visibilité de notre CDU auprès de la population lanadoise 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. Trois grandes campagnes de promotion ont été réalisées, soit deux campagnes d'envoi de cartons publicitaires sur les droits des usagers et un de blocs-notes pour les informer de notre existence. Le Comité des usagers remercie le Comité des usagers du centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière (CUCI) pour leur contribution financière.

Enjeux prioritaires 2021-2022

Vous trouverez dans notre rapport annuel les enjeux prioritaires actualisés ainsi que les projets prévus et mis à jour. Les enjeux prioritaires et les projets peuvent évoluer compte tenu de la situation ponctuelle et afin de répondre au besoin des usagers.

Conclusion

Grâce aux technologies modernes, nous avons été disponibles pour répondre sans contact physique aux demandes des usagers, de nos partenaires, du CISSS et autres. En 2021-2022 nous continuerons d'exercer nos fonctions de représenter, d'informer, d'écouter et d'assister les usagers. Je souhaite ardemment que vous puissiez poursuivre la route avec nous.

Remerciements

Tous nos membres bénévoles ont une tâche importante à accomplir. Ils s'investissent avec cœur tout au long de l'année pour le mieux-être des usagers pandémie ou pas.

En tant que président du Comité des usagers du Sud de Lanaudière, je tiens à exprimer mes plus sincères remerciements aux membres bénévoles du Comité des usagers du Sud de Lanaudière et aux membres des Comités de résidents des trois CHSLD de notre région. En terminant, je remercie grandement notre personne-ressource, Louise Burgoyne, pour sa collaboration, son support et son professionnalisme.



Claude Chénier
Président et secrétaire

3. Composition et portrait des membres au 31 mars 2021

#	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, membre de l'exécutif, responsable du sous-comité insatisfactions et membre d'office des sous-comités
3	Pierre	Hamel	X		Délégué au CUCI et au RPCU et délégué au comité de gestion des risques (CISSS)
4	Louise	Henrichon	X		Conseillère aux communications, membre de l'exécutif, responsable du sous-comité hôpital et déléguée au comité de coordination des soins palliatifs et de fin de vie et du comité sur l'environnement (CISSS)
5	Yvon	L'Abbé	X		Membre du sous-comité insatisfactions et du comité ad hoc en santé mentale
6	Danielle	Lacroix		CDR	Vice-présidente, membre de l'exécutif, représentante du CDR du Centre d'hébergement de L'Assomption et membre du sous-comité de la Table d'hébergement du Sud
7	Pierre	Landry	X		Membre du sous-comité insatisfactions et du comité ad hoc en santé mentale
8	Yves	Lapensée	X		Trésorier, membre de l'exécutif, délégué au CUCI et au comité sur la maltraitance (CISSS)
9	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
10	Yvon	Papin	X		Représentant du CDU auprès des organismes communautaires des MRC Les Moulins et L'Assomption et délégué au comité AAPA (CISSS)
11	Louise	Rainville	X		Secrétaire, membre de l'exécutif, membre du sous-comité insatisfactions

4. Coordonnées

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

5. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Comité exécutif

- Recommandations au CDU pour approbation du plan d'action élaboré en fonction de notre mandat;
- Échanges et rencontres virtuelles avec le répondant du CISSS sur divers sujets;
- 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 de Terrebonne (MRC Les Moulins) et Hebdo Rive-Nord (MRC de L'Assomption);
- Campagne publicitaire hebdomadaire sur les droits des usagers de janvier à mars 2021 dans les journaux locaux;
- Publicité sur les droits des usagers dans l'Info-Liaison de la FADOQ;
- Publicité sur nos services dans les cahiers pour les nouveaux résidents dans les journaux locaux;
- Acquisition et distribution d'objets promotionnels afin de répondre à notre mandat et renouvellement de notre dépliant;
- Préparation du plan de communication 2021-2022.

Comité exécutif (finances)

- Le trésorier tient une comptabilité et conserve les pièces justificatives nécessaires à la production des états financiers périodiques;
- Le comité s'est donné des règles pour l'autorisation des dépenses et des balises pour utiliser adéquatement le budget.

Comité des usagers

- Élaboration d'un document « Maintenir les adultes en perte d'autonomie à leur domicile le plus longtemps possible en bonifiant les soins à domicile et en diversifiant les services »;
- Sondage en CHSLD sur l'expérience repas;
- Autoévaluation de la performance du CDU par ses membres;
- Consultations sur des politiques du CISSS de Lanaudière;
- Suivi sur la mise à jour du code d'éthique publié sur le site internet du CISSS de Lanaudière;
- Maintien du fumoir au CHSLD Claude-David;
- Participation de trois membres du CDU au CUCI;

- Demande de consultation sur le rôle du CUCI;
- Participation à des rencontres hebdomadaires avec la direction du CISSS de Lanaudière concernant l'état de situation Covid-19;
- Obtention des comptes rendus des rencontres du C.A. du CISSS de Lanaudière;
- Présence de deux membres à l'assemblée générale annuelle du CDU du Nord de Lanaudière.

Sous-comité de l'hôpital

- Présentation des résultats du sondage en oncologie à l'hôpital Pierre-Le Gardeur et échange avec la direction DSP;
- Rencontres au sujet de l'agrandissement de l'hôpital Pierre-Le Gardeur:
 - ✓ Cases de stationnement, bornes électriques et places pour vélo;
 - ✓ Finalisation des plans pour la clinique externe en cardiologie.

Sous-comité informations, insatisfactions et accompagnements aux plaintes

- Retour d'appel à 259 usagers pour nous faire part d'une demande d'information, d'une insatisfaction ou pour un accompagnement pour porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services 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;
- Les demandes récurrentes pour l'accès à un médecin de famille ainsi que le suivi du dossier Rendez-vous santé Québec (RVSQ) ont conduit le CDU à demander au RPCU de sensibiliser le ministère à ces problématiques.

Sous-comité ad hoc

- Participation au sondage financé par le CUCI/CISSS sur les soins à domicile par le Comité d'évaluation sur la satisfaction des soins à domicile dans Lanaudière;
- Révision des règles de fonctionnement du Comité des usagers du Sud de Lanaudière;
- Formation d'un comité ad hoc en santé mentale;

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 déliants dans les présentoirs situés à l'hôpital et dans les installations externes;
- Objets promotionnels :
 - ✓ Déliants, affiches, stylos et stylos à bannière sur les droits des usagers;
 - ✓ Distribution dans tous les foyers des MRC Les Moulins et de L'Assomption (117,000) des blocs-notes et de notre carton publicitaire sur les droits des usagers;
- Publication de bandeaux d'information générale dans les hebdomadaires La Revue de Terrebonne (MRC Les Moulins) et l'Hebdo Rive-Nord (MRC de L'Assomption);
- Campagne publicitaire hebdomadaire sur les droits des usagers de janvier à mars 2021 dans les journaux

locaux;

- Publicité sur les droits des usagers dans l'Info-Liaison de la FADOQ;
- Participation avec le CISSS de Lanaudière à l'élaboration d'un guide d'accueil pour l'utilisateur hospitalisé.

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

- Suivi sur la mise à jour du code d'éthique publié sur le site internet du CISSS de Lanaudière;
- Élaboration d'un document « Maintenir les adultes en perte d'autonomie à leur domicile le plus longtemps possible en bonifiant les soins à domicile et en diversifiant les services »;
- Rencontres au sujet de l'agrandissement de l'hôpital Pierre-Le Gardeur:
 - ✓ Cases de stationnement, bornes électriques et places pour vélo;
 - ✓ Finalisation des plans pour la clinique externe en cardiologie;
- Gratuité des télécommunications à l'HPLG et dans les 3 CHSLD publics;
- Relocalisation du centre de prélèvement Meilleur.

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 sur la satisfaction des soins à domicile dans Lanaudière;
- Sondage en oncologie à l'hôpital Pierre-Le Gardeur.

Défendre les droits et intérêts collectifs et individuels des usagers

- Le CDU est membre du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et du Conseil pour la protection des malades (CPM);
- Les demandes récurrentes pour l'accès à un médecin de famille ainsi que le suivi du dossier Rendez-vous santé Québec (RVSQ) ont conduit le CDU à sensibiliser le RPCU et le CISSS à ces problématiques;
- Participation à des rencontres hebdomadaires avec la direction du CISSS de Lanaudière concernant l'état de situation Covid-19;
- Maintien du fumoir au CHSLD Claude-David.

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

- Suivi de l'organisation de la clinique de la douleur chronique avec un patient-partenaire;
- Le sous-comité des informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes a traité 259 demandes en 2020-2021 comparativement à 124 demandes en 2019-2020 soit une augmentation de 49 %;
- 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 259 demandes enregistrées, 136 étaient des demandes d'information, 98 des insatisfactions et 25 pour l'accompagnement au droit de porter plainte;
- Sur les 25 demandes d'accompagnement et après consultation de l'utilisateur, 4 ont été référées au commissaire aux plaintes et à la qualité des services et 21 au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière.

Sur les 259 demandes, 281 droits étaient en cause puisque certaines demandes concernaient plus d'un droit.

Nombre de droits visés	Droit visé	Pourcentage
135	1. Droit à l'information	48%
107	2. Droit de recevoir des services adéquats	38%
5	3. Droit de choisir son professionnel ou l'établissement	1.8%
3	4. Droit de recevoir les soins que requiert son état	1.06%
4	5. Droit de consentir aux soins ou de les refuser	1.42%
1	6. Droit de participer aux décisions	.36%
1	7. Droit d'être accompagné, assisté et représenté	.36%
0	8. Droit à l'hébergement	0%
0	9. Droit de recevoir des services en langue anglaise	0%
0	10. Droit d'accès à son dossier d'utilisateur	0%
0	11. Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur	0%
25	12. Droit de porter plainte	9%
Total: 281		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 2021 personnalisés à chaque centre d'hébergement afin de faire connaître les droits des résidents et le rôle et les fonctions du CDR;
- Suivi sur le sondage en CHSLD sur l'expérience repas;
- Participation consultative au développement du projet des nouvelles maisons des aînés dans Lanaudière Sud;
- Implication dans le projet de plantation d'un lilas et de l'installation d'une plaque commémorative à la mémoire des résidents décédés au CHSLD de Repentigny.

8. Tenue des rencontres

- Le Comité des usagers a tenu une assemblée générale annuelle et 8 rencontres mensuelles;
- Le comité exécutif a tenu 8 rencontres dans l'année;
- Le sous-comité de l'hôpital : 2 rencontres;
- Le sous-comité informations, insatisfactions et plaintes : 1 rencontre;
- La Table d'hébergement du Sud : 8 rencontres;
- Les comités ad-hoc :
 - ✓ Comité ad hoc sur le sondage des soins à domicile par le Comité d'évaluation de la satisfaction de Lanaudière : 8 rencontres;
 - ✓ Comité ad hoc sur la révision des règles de fonctionnement du Comité des usagers : 4 rencontres;
 - ✓ Comité ad hoc en santé mentale : 2 rencontres.

9. Autres rencontres

- Les rencontres participatives aux comités du CISSS de Lanaudière ont été suspendues à cause de la pandémie à l'exception du Comité de gestion des risques :
 - Comité Approche adaptée à la personne âgée;
 - Comité de coordination des soins palliatifs et de fin de vie;
 - Comité sur l'environnement;
 - Comité de gestion des risques;
 - Comité sur la maltraitance;
- CUCI : Participation de 3 membres aux activités et réunions;
- TSAD Les Moulins et de L'Assomption : Participation d'un membre aux réunions;
- Participation à des rencontres hebdomadaires avec la direction du CISSS de Lanaudière concernant l'état de situation Covid-19;
- Différentes rencontres virtuelles avec nos répondants.

10. Enjeux prioritaires

Enjeux prioritaires antérieurs reconduits en 2019-2020-2021	Commentaires
Ajout de personnel supplémentaire dans les CHSLD afin de mieux répondre aux besoins des résidents (Lettre au CA 2017)	Atteint
Conjointement avec le CISSS, effectuer un sondage sur la satisfaction des usagers sur les services en santé mentale adulte	Reconduit
Développement d'un partenariat avec le CISSS de Lanaudière	Reconduit
Implantation d'un Tep scan à l'hôpital Pierre-Le Gardeur	Reconduit
Implantation de l'application mobile OPAL (opalmedapps.com)	Reconduit

Enjeux prioritaires 2021-2022	Commentaires
Gratuité des télécommunications à l'HPLG et dans les 3 CHSLD publics	
Diffusion des résultats du sondage sur les soins à domicile et suivi du plan d'action pour l'amélioration des soins et des services offerts	
Participation aux projets de construction des trois nouvelles maisons des aînés dans Lanaudière Sud	
Maintenir les adultes en perte d'autonomie à leur domicile	
Suivi sur le fonctionnement de la clinique de la douleur chronique à l'hôpital Pierre-Le Gardeur	

11. Projets prévus pour l'année 2021-2022

- Suivi avec le CISSS de l'état de situation Covid-19;
- Suivi auprès du RPCU et du CISSS sur les problématiques d'accès à un médecin de famille et Rendez-vous santé Québec (RVSQ);
- Dans le cadre de l'agrandissement de l'hôpital Pierre-Le Gardeur, participation à un comité d'aménagement paysager et des places de stationnement du site externe de l'hôpital incluant le stationnement et participation aux ateliers de finalisation des plans pour différents secteurs sur invitation;
- Participation aux projets de construction des trois nouvelles maisons des aînés dans Lanaudière Sud;
- Mise en place d'un véritable processus d'amélioration continue de la qualité;
- Rétablir les rencontres annuelles avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CAPQS);
- Participation avec le CISSS de Lanaudière à l'élaboration d'un guide d'accueil pour l'utilisateur hospitalisé;
- Publicité dans les journaux locaux sur les droits des usagers et les services offerts par le CDU;
- Analyse des résultats de l'autoévaluation de la performance du CDU par les membres;
- Ratification à l'AGA de la révision des règles de fonctionnement du CDU;
- Recrutement de nouveaux bénévoles;
- Participation au congrès du RPCU d'octobre 2021.

Note : Les projets prévus pour 2021-2022 peuvent changer en cours de période en tenant compte de la situation de pandémie et selon la pertinence des sujets.

12. Rapport financier

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

	2020 - 2021
Revenus :	83 000,00 \$
Dépenses :	
Soutien professionnel	903 \$
Fournitures de bureau	487 \$
Publication de documents	49 608 \$
Frais de recrutement	0 00 \$
Formations	0 00 \$
Colloques, congrès et conférences	(1 821) \$
Frais de déplacement	602 \$
Frais postaux	0 00 \$
Allocation personne-ressource	20 844 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers	1 205 \$
Frais de réunion	200 \$
Dépenses diverses	0 00 \$
TOTAL :	72 028 \$
SURPLUS / (DÉFICIT) :	10 972 \$

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.

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

- La présidente du comité siège sur le Comité Milieu de vie institué par la direction. En raison de la pandémie, une seule rencontre s'est tenue cette année, soit le 24 septembre dernier;
- L'accès au centre fut interrompu le 13 mars 2020. Ce n'est qu'à compter du 12 mai 2020 que les visites, quoique limitées, ont pu reprendre. Il fut alors possible de participer 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;
- Malheureusement le 8 octobre 2020, les visites ont de nouveau été interdites. Puis, le 22 février 2021, une formation sur les mesures sanitaires et la salubrité pour les bénévoles a été offerte. Dès le lendemain, il nous a été possible de reprendre nos visites auprès des résidents;
- 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 chacune de nos installations. En raison de la pandémie, le Comité des usagers a tenu huit réunions avec l'application Zoom. Deux réunions ont dû être annulées en début d'année;
- Quelques rencontres virtuelles ont également été réalisées avec les représentants de chaque centre d'hébergement du nord et du sud de Lanaudière et de la direction du CISSS.

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;
- Dans les conditions actuelles, il ne nous a pas été possible d'effectuer de sondages.

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

- Quelques insatisfactions ont été rapportées à la direction par certains résidents. Des ajustements et des modifications ont été apportés en conséquence.

Résultats des objectifs 2020-2021

- Les objectifs de l'année 2020-2021 ont dans l'ensemble été atteints bien que nous ayons vécu une année très difficile en raison de la pandémie. L'absence des proches aidants et des bénévoles pendant de très longues périodes, le port du masque et du matériel de protection obligatoire, les activités de loisirs de groupe très restreintes ont eu un sérieux impact sur la socialisation et le moral des résidents.

Objectifs pour 2021-2022

- En lien avec son mandat, le Comité continuera à prioriser la sécurité des résidents, à faire le lien avec la direction, notamment en invitant la gestionnaire responsable Milieu de vie à participer aux réunions du Comité de résidents (lorsque la situation le permettra) et à maintenir son appui auprès du Comité des loisirs;
- 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**

Cette année, le Comité de résidents, en regard de la situation Covid qui a prévalu toute l'année, s'est retrouvé avec des moyens très limités pour répondre à son mandat au niveau de la défense des droits des résidents et l'amélioration des services. Cependant les membres du Comité, pour la majorité, sont demeurés disponibles pour suivre le vécu au centre et répondre aux besoins dans la mesure du possible. À cette fin, nous noterons ces principaux aspects marquant l'année :

- Le Comité n'a été en mesure que de se réunir deux fois. Par contre un contact régulier s'est fait par échanges téléphoniques et courriels;
- Le bureau du Comité fut prêté pour accommoder le personnel en surplus au CH. Cependant la boîte vocale téléphonique fut conservée et vérifiée régulièrement bien que très peu de messages y furent acheminés;
- Un suivi régulier s'est fait avec les gestionnaires responsables du centre sur l'état de situation et on s'est assuré que les informations pour rejoindre le CDR soient toujours disponibles;
- Nous avons traité une dizaine de demandes spéciales pour donner suite ou corriger certaines situations;
- Un membre famille fut régulièrement présent au centre permettant un suivi hebdomadaire et des membres du Comité ont tenu un contact téléphonique régulier avec une dizaine de résidents et familles de résidents tout au long de l'année permettant ainsi de supporter certains résidents et d'évaluer leur vécu;
- Notons que certains vécus particuliers se sont actualisés en cours d'année, tels :
 - L'inauguration officielle du jardin prothétique, en août 2020, projet fièrement piloté par le CDR depuis plusieurs années;
 - Suite à l'initiative d'un membre de l'équipe, la visite surprise des policiers et pompiers de la ville venus saluer l'apport du personnel en ce temps de pandémie, à l'automne dernier;
 - L'acheminement de vœux pour les Fêtes, au personnel et aux résidents et un cadeau pour chacun des résidents, soit un calendrier annuel rappelant les droits des résidents;
 - L'élaboration d'un projet suite à la suggestion d'un infirmier du centre pour la plantation d'un lilas avec plaque commémorative en souvenir des résidents du centre qui sont décédés au fil des ans, projet qui devrait s'actualiser en avril 2021;
- En terminant, rappelons que tout au long de l'année, le Comité est demeuré actif par le biais de son président auprès du Comité des usagers du Sud de Lanaudière et du Comité des usagers du CISSS de Lanaudière, tout en recevant l'information pertinente du Regroupement provincial des Comités d'usagers et du Conseil pour la protection des malades.

Ce fut donc une année très particulière, mais l'équipe, qui a déploré le décès de l'un de ses membres en fin d'année, est demeurée soudée pour la majorité des participants et espère que l'année 2021-2022 sera plus favorable à l'actualisation de ses mandats.



**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**

L'année qui vient de se terminer a été particulière. Les centres d'hébergement ont été attaqués de façon foudroyante par le Covid-19. Ainsi, les bénévoles comme les membres des familles avons eu difficilement accès aux résidents. Malgré cette situation pandémique, les membres du Comité de résidents ont fait leur possible pour suivre leurs dossiers et atteindre leurs objectifs.

Il est nécessaire de souligner que trois membres résidents de notre comité sont décédés durant l'année. Nous avons offert nos condoléances aux familles.

Actions concrètes de l'année

- Organisation de trois réunions, 14 juillet, 14 septembre 2020 et 29 mars 2021;
- Prise des messages téléphoniques régulièrement;
- Communications régulières avec notre coordonnateur, M. Éric Martin et sa remplaçante, Mme Chantal Raymond à qui nous avons souhaité la bienvenue. Ces deux gestionnaires ont collaboré avec nous en nous renseignant sur la situation à l'interne lors d'appels téléphoniques;
- Communications avec la technicienne en loisirs sur les activités pour les résidents;
- Compte rendu auprès de nos membres de toutes les informations reçues;
- Les calendriers 2021 personnalisés au centre d'hébergement afin de faire connaître les droits des résidents et le rôle et les fonctions du Comité de résidents et du Comité des usagers ont été distribués aux résidents avec une carte de Noël. Toutefois, la distribution des cartes d'anniversaire a été difficile en raison du confinement dans les chambres;
- Le travail et le dévouement du personnel de la résidence ont été soulignés durant les Fêtes;
- Notre participation aux rencontres du Comité des usagers du Sud de Lanaudière ainsi que celles de la Table d'hébergements Nord-Sud s'est maintenue;
- Trois insatisfactions ont été reçues et réglées.

Notre dernière rencontre de l'année nous a permis de faire un bilan afin de fixer nos objectifs pour 2021-2022. Il est évident que nos dossiers prioritaires de l'année précédente sont reconduits.

1. Gratuité des télécommunications (Wifi) dans le centre pour les résidents;
2. Qualité et chaleur des repas;
3. Satisfaction des soins de santé et d'hygiène;
4. Accompagnement aux plaintes et aide au traitement des insatisfactions;
5. Recrutement de bénévoles;
6. Suivi des accidents-incidents.

Nos objectifs couvrent la qualité des conditions de vie et la satisfaction des résidents. Évidemment, dépendant de la situation à l'interne à la suite de la pandémie, nous continuerons à jouer notre rôle principal qui consiste à :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. Défendre leurs droits et intérêts collectifs ou individuels.

Dépendant de la situation, nous tenterons d'être plus présents au centre, ce qui est encore impossible présentement.



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