



Rapport Annuel

2019-2020



Mot du président

L'année 2019-2020 fût marquée par plusieurs événements importants. Les membres du comité ont demandé à Madame la Ministre Danielle Mc Cann l'annulation du contrat créant des chambres semi-privées. Nos efforts pour maintenir la qualité de vie des résidents et le respect de leurs droits sont appuyés par le Conseil pour la protection des malades (CPM). Ce contrat existe toujours, mais son application est suspendue.

La pandémie de COVID-19 a forcé le confinement des résidents et résidentes durant plusieurs mois, privés des visites de ceux qui leur sont chers. Plusieurs résidents ont été atteints et certains en sont décédés. Au moment d'écrire ses lignes, nous sommes dans l'expectative d'une deuxième vague de la COVID-19. Je profite de l'occasion pour rappeler l'importance du respect de toutes les mesures préventives.

Malheureusement, deux membres du comité sont décédés cette année, Marie Laviolette et Yvon Chevrette. Je veux souligner leurs contributions au service des usagers du CHSLD Argyle et de la Résidence Les Écluses St-Lambert.

Nous amorçons la prochaine année avec la volonté de collaborer avec la direction, le personnel de la résidence et tous les intervenants du CISSMC.

Merci aux membres et aux bénévoles du comité, une équipe motivée avec qui, il est agréable de travailler au succès des actions que nous entreprenons.

Merci à tous les résidents(es) et tous leurs proches pour leur confiance et soyez assurés de notre engagement à promouvoir l'amélioration de la qualité des soins et des services.

Je vous invite à parcourir ce rapport annuel pour connaître nos réalisations et découvrir nos enjeux prioritaires pour la prochaine année.

Daniel Gagné, Président



Des milliers d'heures ...

à votre service!

L'Équipe du comité, composée de membres bénévoles, a consacré encore cette année, des milliers d'heures pour vous renseigner, promouvoir l'amélioration de votre qualité de vie, évaluer votre degré de satisfaction sur plusieurs sujets ainsi qu'à vous accompagner et défendre vos droits auprès du CHSLD Argyle et de la Résidence Les Écluses St-Lambert.

Membres du comité

- Daniel Gagné, président et trésorier (Membre élu)
- Hélène Blanchard, vice-présidente et secrétaire (Membre cooptée)
- Liliane Richer, administratrice (Membre élue, résidente)
- Michel Caron, webmestre et administrateur (Membre élu)

Autres bénévoles du comité

- Mmes Denyse Tétreault, Raymonde Veillette, Sylvie Racine
- M. Jean Ricard

Nouveaux membres du comité recherchés

Vous avez à cœur l'amélioration de leur qualité de vie et la défense des droits des usagers? Donner aux autres, c'est aussi recevoir beaucoup. Joignez-vous au comité, nous avons besoin de votre expérience de vie pour améliorer celles de nos résidents.

Voici comment nous contacter:

- Téléphone : (450) 465-1401 (poste 21874)
- Courriel : cduasl@hotmail.com
- Site web : www.cduasl.ca
- Boîte de courrier interne face à la réception
- Facebook : [Comité des usagers Argyle / St-Lambert](#)



Votre précieux bras droit

Le mandat de votre comité

Les membres du comité des usagers investissent leur temps et leurs expertises au service des résidents et de leurs proches. Le comité agit comme gardien de leurs droits et travaille à l'amélioration de leur qualité de vie.

Les 5 principes de votre comité

Cinq principes fondamentaux guident nos actions :

Écouter

les usagers afin de bien les représenter.

Renseigner

les usagers de leurs droits et de leurs obligations.

Promouvoir

l'amélioration de la qualité de vie.

Évaluer

le degré de satisfaction à l'égard des services.

Défendre, Accompagner

les usagers dans toutes leurs démarches, y compris lors d'une plainte



Bilan 2019-2020

Nous avons été soucieux que tous les usagers soient traités avec respect et dignité en reconnaissance de leurs droits et libertés. Le comité est le porte-parole des usagers auprès de la direction.

Nous vous invitons à consulter le tableau des activités pour chacune des fonctions pour l'année 2019-2020.

1. Gouvernance

Les membres du comité se sont réunis à 7 reprises cette année, en plus de l'assemblée générale annuelle (AGA) du 22 mai 2019. Nos réunions ont été suspendues en raison de la pandémie. Par contre, nous avons assuré la continuité entre les membres par téléphone.

Cette année, 11 rencontres ont eu lieu avec la direction, ceci en plus de diverses rencontres sur des sujets particuliers (Contrat des chambres semi-privées « Ressources intermédiaires » (RI), plaintes, cafés-causeries, etc.)

Des membres du comité ont participé à l'Assemblée générale et au colloque du CPM et au Congrès annuel du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

De plus, nous maintenons des échanges avec plusieurs comités et organismes afin de profiter de leur expertise pour optimiser la réalisation de notre mandat.

« Ensemble, nous allons plus loin, pour vous »



2. Écouter les usagers

Grâce à notre site web, à la page Facebook du comité et à ses outils de communications, nous avons réussi à garder le contact durant la pandémie de la COVID-19 avec plusieurs résidents et proches.

Pour être plus accessible, le local du comité est maintenant situé au rez-de-chaussée, près de l'aquarium du Grand Salon. Nous remercions la direction d'avoir répondu à cet enjeu prioritaire de l'an dernier. Venez nous rencontrer les mardis après-midi, lorsque la porte est ouverte ou, sur rendez-vous.

- **Téléphone** (boite vocale) : (450) 465-1401 (poste 21874)
- **Courriel** : cduasl@hotmail.com
- **Courrier** :
 - Interne : Boite de courrier et de suggestions, au rez-de-chaussée (Grand Salon, près de l'aquarium)
 - Externe : 33, avenue Argyle, St-Lambert (Québec) J4P 3P5
- **Page Facebook** : [Comité des usagers Argyle / St-Lambert](#), « Envoyer un message »
- **Site web** : www.cduasl.ca, « Nous joindre »
- Participation aux activités et présences dans l'établissement (tous les mardis, dîner de Noël, fêtes anniversaires, rencontres des usagers sur les étages, etc.).

3. Renseigner les usagers

En plus du matériel promotionnel déjà disponible (dépliants, cartes d'affaires, etc.), le comité a fait installer des calendriers 2020, identifiés aux couleurs du comité, dans toutes les chambres. De plus, des blocs-notes et stylos se sont ajoutés au matériel promotionnel du comité pour le faire connaître.

Le site web et la page Facebook ont permis d'informer les proches malgré la fermeture aux visiteurs de mars à juin 2020 (COVID-19, dossier « chambres semi-privées RI », avis de décès, etc.), grâce au travail de Michel Caron, membre du comité. Les statistiques et les commentaires



reçus nous démontrent avec éloquence la pertinence de nos communications Internet.

Plusieurs jours par semaine, des membres du comité étaient présents pour rencontrer les usagers afin d'établir un lien de confiance, d'empathie, de respect et répondre aux attentes des résidents

Le tableau ci-dessous présente un résumé des activités de cette année :

Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

• Présences à la résidence ¹	218
• Journal Argyle (Articles)	27
• Site Web	304
• Page FB	265
• Demandes d'informations ²	428
• Visites d'accueil des nouveaux résidents et suivis de transfert de chambres	312

¹: Présences suspendues suite à la fermeture aux visiteurs (Directive ministérielle 14 mars 2020)

²: Retour d'appels, courriels et messages Facebook.

4. Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie et évaluer la satisfaction à l'égard des services de l'établissement

Le comité des usagers est la voix des usagers de l'établissement. Nous rencontrons les membres de la direction, du CISSS-MC pour favoriser l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux résidents et résidentes. Nous accordons une attention spéciale à ceux qui sont particulièrement vulnérables.



Le formulaire « Commentaire / suggestion / plainte » est disponible pour aider les usagers et les proches.

La sécurité des biens est une préoccupation légitime et récurrente de nos résidents et résidentes. Sur demande, il est possible de verrouiller lorsqu'ils s'absentent. Ces demandes sont évaluées selon les critères établis par la direction et le CISSSMC.

Cette année, nous avons privilégié une variété de sujets d'évaluation. La popularité de ceux-ci nous encourage à poursuivre.

Quelques exemples de sondages :

- Degré de satisfaction suite à l'AGA 2019 du Comité
- Cafés-causeries sur différents thèmes (Milieu de vie, les repas, les soins, le comité des usagers, etc.)

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et **évaluer** le degré de satisfaction des usagers

• Rencontres Direction / CU ¹	15
• Sondages et cafés-causeries ²	4
• Dégustations des menus ³	0
• Demandes pour sécuriser des chambres ⁴	9
• Autres ⁵ (Problèmes de communications avec la résidence, présences d'insectes)	78

¹: Rencontres avec la direction de la résidence, et le comité des usagers.

²: AGA 2019 et cafés-causeries pour évaluer le degré de satisfaction des usagers et leurs proches (Soins, alimentation, loisirs et services du comité des usagers)

³: Aucune, malgré plusieurs demandes. Cette activité était très appréciée des résidents pour évaluer les nouveaux menus proposés.

⁴: Demandes d'usagers pour verrouiller leurs chambres lorsqu'ils s'absentent. La direction de la résidence et le CISSS sont responsables de l'évaluation des demandes.

⁵: Demandes pour entrer en communication avec la direction et des résidents (Augmentation reliée au COVID-19). Non-retour d'appels, de courriels, présences d'insectes (coquerelles, punaises de lit et fourmis, etc.)



5. Défendre et accompagner les usagers

Au cours de l'année 2019-2020, le comité des usagers a été interpellé, à plusieurs reprises, pour des situations problématiques. Notons qu'une plainte peut regrouper plusieurs sujets.

De plus, le comité a reçu régulièrement des demandes d'information sur différents sujets. Nous répondons à ces demandes et, au besoin, nous orientons les personnes concernées vers les ressources appropriées.

Rappelons que le respect de la confidentialité demeure un impératif pour les membres du comité des usagers.

Le comité a participé à plusieurs échanges avec la direction afin d'explorer des pistes de solutions capables de répondre aux plaintes des usagers. En effet, à la demande d'usagers ou de proches, un membre du comité a participé à 21 rencontres pour trouver des pistes de solutions et ainsi répondre à différentes problématiques.

Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts

• Qualité des soins	28
• Respect et dignité	4
• Services alimentaires	18
• Vols, objets manquants	11
• Commissaires aux plaintes	7
• Non-fondés ¹	1

¹ : Demandes reçues, n'ayant pas eu aucune suite (Ex. : Manque d'informations, hors juridiction du comité, etc.)

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

• Assistance à un résident ou proche	9
--------------------------------------	---



Plan d'action 2020-2021

Notre priorité : « La raison d'être des services est la personne qui les requiert. »

En 2020-2021, nous poursuivrons nos présences sur le terrain pour rencontrer les résidents, résidentes et leurs proches.

Nos interventions pour l'année qui vient s'appuieront sur le principe, **« La raison d'être des services est la personne qui les requiert »**

Deux (2) enjeux seront priorisés, dans la prochaine année, afin d'améliorer la qualité des services qui sont offerts par l'établissement :

- Améliorer l'efficacité des communications entre tous les intervenants (Direction, employés, le CISSS et le comité des usagers.)
- Augmenter la stabilité du personnel sur chacun des étages.

La pandémie a révélé l'importance des communications entre la direction, le personnel, les usagers, leurs proches, le CISSSMC et aussi, le comité des usagers. De plus, le manque de stabilité du personnel circulant entre les étages et dans plus d'un établissement s'est avéré un facteur favorisant la propagation du virus. Les résidents, résidentes et leurs proches apprécient connaître le personnel qui offre les services. Il est reconnu que de connaître ses usagers évite des erreurs (ex. : médications, restrictions alimentaires, etc.)

Nous comptons valoriser cette année l'importance d'une collaboration entre tous les intervenants pour favoriser un milieu de vie respectueux des besoins et habitudes des résidents conformes à leurs attentes légitimes. Nous croyons en cette approche dans la recherche de pistes de solution dans l'objectif de l'amélioration continue de la qualité du milieu de vie.



1. Gouvernance

En 2020-2021, nous poursuivrons la gestion rigoureuse de nos ressources.

Nous sensibiliserons la direction à ce problème qui affecte notre capacité à remplir notre mission. Il sera essentiel de tout mettre en œuvre pour que nous conservions un local au rez-de-chaussée, accessible à tous, lorsqu'ils ont besoin du comité.

L'amélioration des communications, nous apparait comme déterminante pour améliorer votre qualité de vie. Nous croyons qu'un tel enjeu doit être priorisé pour plus d'efficacité dans nos échanges avec la direction et le personnel de l'établissement.

Recruter de nouveaux membres pour le comité est un important défi pour l'année qui vient. Nos nombreux efforts n'ont pas réussi à combler tous les postes pour remplir toutes les fonctions prévues par la Loi. Nous tenterons d'utiliser de nouveaux moyens pour trouver des personnes qui ont le goût de partager leur expérience et de s'impliquer.

Vos compétences et votre désir de contribuer à l'amélioration de la qualité des conditions de vie sont des atouts pour la collectivité. Les usagers ont besoin de vous. Voici quelques exemples de compétences recherchées :

- Visites d'accueil des nouveaux résidents(es)
- Gestion du site web / page Facebook du comité
- Gestion, comptabilité, rédaction de textes, traduction, etc.
- animateurs d'activités (café-causeries, sondages, conférences, etc.)
- Suivi des formulaires de plaintes/suggestions avec la direction



2. Écouter les usagers

Nous maintiendrons nos activités sur le terrain en nous rapprochant de notre clientèle. Cela nous permet d'être à votre écoute pour mieux comprendre vos besoins et mieux vous représenter. Encore cette année, ce sera une priorité de tous les instants.

Nous comptons sur la direction pour réaliser cette année l'engagement de remplacer la porte du local du comité pour permettre à tous les usagers en fauteuils roulants d'accéder à l'intérieur.

Connaître vos besoins et attentes est essentiel pour mieux les promouvoir auprès de la direction de l'établissement et identifier des solutions concrètes.

Quelques objectifs :

- Maintien de nos présences les mardis après-midi à la résidence.
- Rencontre des nouveaux résidents à leur arrivée
- Participation à plusieurs activités de l'établissement.

3. Informer les usagers

Nous comptons remplacer le tableau d'affichage à l'extérieur du local du comité par un écran qui nous permettrait de faire les mises à jour à distance pour mieux vous renseigner sur différents sujets (Liste des membres, recherches de membres pour le comité, activités du comité, etc.)

Nous aimerions organiser des activités d'information sur les droits et obligations destinées à vous et vos proches afin de vous entretenir de sujets au cœur de votre vie. Il nous faudra explorer de nouvelles façons de vous communiquer ces informations de façon conviviale.



Nous souhaitons également développer le site web du comité en le réorganisant et en ajoutant du nouveau contenu d'intérêt pour mieux renseigner nos visiteurs. Pour se faire, nous privilégierons l'implication de bénévoles dévoués et collaborer avec d'autres comités pour mettre en place un plan stratégique pour augmenter la notoriété de notre comité.

Le comité doit être accessible là où vous en avez besoin, une priorité pour notre équipe.

4. Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie et évaluer la satisfaction à l'égard des services de l'établissement

Voici nos engagements pour l'amélioration de la qualité de vie des usagers :

- Promouvoir la reprise de rencontres avec la direction, le CISSSMC et le comité pour répondre aux besoins des résidents et résidentes.
- Participer aux consultations de l'établissement, donner des avis pertinents et représenter les usagers et leurs proches.
- Participer activement aux différents comités de l'établissement.
- Réaliser des cafés-causeries afin d'évaluer le degré de satisfaction des résidents(es). Travailler avec la direction de l'établissement pour assurer le suivi de ces sondages.
- Assurer le suivi des dossiers de prévention, d'amélioration de la qualité des soins, des services alimentaires, etc.
- Collaborer à la visite d'évaluation de la qualité des milieux de vie par l'équipe ministérielle, recevoir les résultats et assurer le suivi des actions qui en découleront.
- Contribuer à l'amélioration du sentiment de sécurité des biens des résidents(es).



5. Défendre, accompagner les usagers

- Répondre rapidement aux demandes pour accompagner et défendre les usagers et leurs proches qui feront appel à nos services.
- Informer les personnes qui font appel au comité qu'ils peuvent porter plaintes à l'un des quatre (4) Commissaires au plaintes et à la qualité des services (CISSSS de la Montérégie ouest, centre, est ou privé.)
- Développer la concertation et la complémentarité nécessaires à la réussite de notre mission par des échanges constructifs auprès de la direction de l'établissement et du CISSS.



Rapport financier 2019-2020

	Budget année précédente (2018-2019 ¹)	Budget 2019-2020 ¹
Revenus		
Solde en banque au 1er avril 2019	4,70 \$	4,10 \$
Budget total alloué par l'établissement	5 995,30 \$	5 995,90 \$
Autres montants à recevoir (ex.: retours, surplus, vente de matériels)	400,00 \$	
Dons		
Total des revenus :	6 400,00 \$	6 000,00 \$
Dépenses		
Dépenses générales		
Allocation personne-ressource		
Fournitures de bureau (Informatique, papeterie, etc.)	504,95 \$	337,50 \$
Formations	94,46 \$	
Colloques, congrès, conférences (RPCU, CPM, etc.)	575,57 \$	510,21 \$
Frais de déplacement	570,98 \$	506,31 \$
Frais d'hébergement	427,14 \$	285,60 \$
Frais de communication (Animation, publicité, etc.)		
Frais de représentation (Repas, cadeaux, etc.)	92,07 \$	38,34 \$
Frais postaux		
Frais bancaires	45,00 \$	45,00 \$
Frais de réunion (C.U., AGA, etc.)	42,84 \$	125,00 \$
Abonnements (Adhésions CPM, RPCU, revues, etc.)	625,00 \$	300,00 \$
Documentation		
Autres dépenses	172,46 \$	
Dépenses spécifiques reliées aux dons		
Sous-total dépenses générales :	3 150,47 \$	2 147,96 \$
Dépenses des fonctions spécifiques du C.U.		
<u>Renseigner</u> sur les droits et obligations des usagers	2 945,75 \$	3 606,26 \$
<u>Promouvoir</u> l'amélioration de la qualité des conditions de vie	61,27 \$	118,67 \$
<u>Évaluer</u> le degré de satisfaction des usagers	238,41 \$	78,15 \$
<u>Défendre</u> des droits et les intérêts collectifs ou individuels		28,80 \$
<u>Accompagner et assister</u> dans toute démarche lors d'une plainte		16,32 \$
Sous-total dépenses fonctions spécifiques :	3 245,43 \$	3 848,20 \$
Total des dépenses :	6 395,90 \$	5 996,16 \$
Total des revenus :	6 400,00 \$	6 000,00 \$
Solde prévu :	4,10 \$	3,84 \$

Légende :

¹ Année financière 1^{er} avril au 31 mars

Conclusion

L'année 2019-2020 a été très difficile avec la COVID-19 et nous espérons que, s'il y a une 2^e vague, les conséquences seront moindres.

L'an dernier, nous avons eu une forte augmentation des plaintes des usagers et de leurs proches. Deux facteurs expliquent cela :

- Nous avons rencontré les résidents dans leurs chambres (rencontres d'accueil des nouveaux arrivants et suite à des transferts de chambres.)
- Les conséquences de la COVID-19 : problèmes de communications avec la direction et les résidents et la qualité des services.

Afin d'améliorer la qualité de vie et le respect des droits des usagers en 2020-2021, nous prioriserons les enjeux suivants :

- Améliorer l'efficacité des communications entre tous les intervenants Direction, employés, CISSS et comité des usagers.
- Augmenter la stabilité du personnel (Direction, soins et entretien)

La pandémie a révélé l'importance d'une bonne communication non seulement avec les usagers, leurs proches mais aussi, entre tous les intervenants. De plus, le manque de stabilité du personnel circulant entre les étages et dans plus d'un établissement sont non seulement des facteurs favorisant la propagation du virus mais affectent aussi, la qualité des services aux usagers.

Nous comptons sur la collaboration de tous les intervenants pour ainsi améliorer le milieu de vie des usagers, conformément à leurs attentes légitimes.

Nos interventions pour l'année qui vient s'appuieront sur un principe :

«La raison d'être des services est la personne qui les requiert»

