



Rapport annuel

2020-2021



Mot du président

Encore cette année nous déplorons les conséquences de la pandémie de COVID-19 sur les résidents et résidentes. Parmi celles-ci, les nombreux confinements dans les chambres, les restrictions de visites et sorties à l'extérieur de l'établissement liés aux mesures sanitaires. La 1^{ère} vague a été très difficile, plusieurs résidents, résidentes ont été atteints et même décédés. Nous remercions les membres des Forces armées canadiennes qui ont été appelées en renfort.

La 2^e vague qui a débuté à l'automne 2020 et a aussi été difficile. Au moment d'écrire ces lignes, la 3^e vague est en cours malgré que la majorité des usagers a reçu la 1^{ère} dose de vaccin. Les membres du comité n'ont toujours pas accès aux résidents et aux étages, ce qui nous limite dans nos interventions (téléphones, courriels, etc.)

Rappelons que l'an dernier le Comité, appuyé par le Conseil pour la protection des malades (CPM), a demandé à Madame la Ministre Danielle McCann l'annulation du contrat créant des chambres semi-privées. Nous avons été heureux d'apprendre que ce contrat n'a pas été renouvelé en juin 2020.

Encore cette année, il y a eu de nombreux changements de personnel, incluant les membres de la direction. Se sont aussi ajoutées plusieurs difficultés de communications avec la direction, le personnel, le Centre intégré de santé et de services sociaux Montérégie-Centre (CISSSMC), les usagers et leurs proches, sans oublier avec le comité des usagers.

Je remercie tous les membres du comité des usagers, une équipe déterminée à réussir dans les actions que nous entreprenons.

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

Daniel Gagné, président

À votre service

Le Comité est composé de membres bénévoles pour renseigner, promouvoir l'amélioration de votre qualité de vie, évaluer le degré de satisfaction des usagers, ainsi qu'à accompagner et défendre leur droits auprès du CHSLD Argyle et de la Résidence Les Écluses St-Lambert.

Les 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)
- Patrick Giguère, administrateur (Membre coopté)

Le comité des usagers a besoin de vous

Le Comité a un urgent besoin de membres. Nous avons besoin de votre expérience de vie pour améliorer celles de nos résidents et résidentes. Joignez-vous au comité, votre préoccupation pour la qualité de vie et la défense des droits des usagers est essentielle.

Voici comment nous contacter:

- Téléphone : (450) 465-1401 (poste 21874)
- Courriel : cduasl@hotmail.com
- Site web : www.cduasl.ca
- Facebook : Comité des usagers Argyle / St-Lambert
- Boîte de courrier interne près du local du comité au rez-de-chaussée

Votre précieux bras droit

Le mandat du Comité des usagers Argyle / St-Lambert

Les membres du comité 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 valeurs fondamentales du comité

Voici les cinq (5) valeurs fondamentales qui 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

Malgré les restrictions sanitaires reliées à la pandémie, nous avons insisté afin que tous les usagers soient traités avec dignité et dans le respect de leurs droits et libertés. Le comité est intervenu, à plusieurs reprises, auprès de la direction de l'établissement, du CISSSMC ainsi qu'auprès du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Au moment d'écrire ces lignes, nous n'avons toujours pas reçu les mesures que la direction entendait prendre l'an dernier pour atteindre ces enjeux. La pandémie a démontré l'importance des communications efficaces et de la supervision du personnel. De plus, les changements constants de personnel sur les étages font que le personnel ignore les particularités et les besoins des usagers. La présence de personnel d'agences amplifie tous les problèmes reliés à ces deux enjeux. Il est reconnu que la connaissance des résidents et résidentes est rassurante, en plus d'éviter des erreurs (ex. : soins, médications, restrictions alimentaires, etc.)

1. Gouvernance

Les membres du comité se sont réunis à 5 reprises cette année par visioconférence. Il n'y a pas eu d'assemblée générale annuelle (AGA) en raison de la directive ministérielle et du contexte particulier de notre établissement. Les réunions habituelles d'avril et juin ont été annulées considérant que les membres résidents étaient confinés dans leurs chambres et que ceux-ci n'avaient pas accès à internet depuis cet endroit. Par contre, nous avons assuré la continuité entre les membres par téléphone.

Nous maintenons des échanges avec plusieurs comités et organismes pour partager nos expériences et rechercher des solutions.

2. Écouter les usagers

Nous avons réussi à garder le contact durant la pandémie de la COVID-19 avec plusieurs résidents et proches grâce à nos outils de communications.

Ainsi, nous avons répondu à de nombreuses demandes reçues (boîte vocale, courriels, site web et page Facebook du comité).

- **Téléphone** (boîte vocale) : (450) 465-1401 (poste 21874)
- **Courriel** : cduasl@hotmail.com
- **Site web** : www.cduasl.ca , « Nous joindre »
- **Page Facebook** : [Comité des usagers Argyle / St-Lambert](#), « Messenger »

3. Renseigner les usagers

Le Comité a fait installer des calendriers 2021, identifiés aux couleurs du comité, dans toutes les chambres en plus du matériel promotionnel disponible (dépliants, cartes d'affaires, etc.)

Notre site web, notre page Facebook et notre liste de courriels ont permis d'informer les proches, les médias et le milieu politique pour demander l'annulation du contrat créant des chambres semi-privées au début de la pandémie. Fort de l'appui du Conseil pour la protection des malades (CPM), l'application de ce contrat a été suspendue en avril 2020 jusqu'à son renouvellement en juillet 2020.

Le dépliant « Les droits des usagers », spécialement conçu pour notre établissement s'ajoute au matériel promotionnel du comité.

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 accordons une attention spéciale à ceux qui sont particulièrement vulnérables.

La sécurité des résidents et résidentes est une préoccupation constante des membres de notre comité. Nous sommes intervenus à plusieurs occasions pour améliorer les délais de réponse aux appels d'assistances (bouton d'aide, la qualité et le respect des restrictions alimentaires sans oublier, les soins offerts.

Nous sommes intervenus auprès de la direction pour le respect des usagers non-fumeurs dans le cadre de la « Loi concernant la lutte contre le tabagisme. » Au moment d'écrire ces lignes, ce dossier est toujours en cours.

5. Défendre et accompagner les usagers

Cette année, le comité des usagers a été interpellé, à plusieurs reprises, pour des situations problématiques. De plus, le comité a reçu régulièrement des demandes d'information sur différents sujets.

Nous répondons aux demandes et, au besoin, nous orientons les personnes concernées vers les ressources appropriées. Rappelons que les membres du comité respectent le droit à la confidentialité.

Le comité a participé à plusieurs échanges avec la direction. De plus, nous avons assisté et accompagné les usagers et leurs proches qui ont déposés plaintes.

Ces plaintes ont touchés particulièrement la qualité des soins, le respect de l'autonomie, de la dignité, des restrictions alimentaires et de vols.

Deux (2) demandes d'assistance et d'accompagnement ont mené au dépôt de plaintes auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie-Centre. Malheureusement, malgré que ces usagers aient demandé l'assistance et l'accompagnement d'un membre du comité, nous déplorons que ni les plaignants et ni le comité n'ont été contactés avant le dépôt des rapports d'enquêtes.

Plan d'action 2021-2022

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

En 2021-2022, nous espérons que les règles sanitaires de la pandémie nous permettront de reprendre nos présences dans la résidence pour rencontrer les résidents, résidentes et leurs proches.

Les deux (2) enjeux priorisés l'an dernier sont toujours d'actualité considérant l'importance de ceux-ci pour l'amélioration de la qualité des services offerts et le respect des droits des usagers.

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

Le comité croit que la collaboration entre tous les intervenants pour favoriser un milieu de vie respectueux des besoins et des habitudes des résidents est essentielle pour identifier des pistes de solution permettant l'amélioration de la qualité du milieu de vie.

1. Gouvernance

Cette année, nous poursuivrons la gestion rigoureuse pour offrir les meilleurs services avec les ressources à notre disponibilité. Nos besoins financiers augmentent, l'inflation amplifie cette réalité. Depuis plus de 10 ans, le budget alloué aux comités d'usagers est le même malgré toutes nos démarches auprès du CISSMC et le MSSS.

Le recrutement de nouveaux membres du comité est urgent cette année pour assurer une relève et la continuité des services. Nos efforts n'ont pas réussi à combler tous les postes disponibles. Nous devons identifier des pistes de solutions pour trouver des personnes qui ont le goût de mettre leur expérience au profit des usagers en s'impliquant.

Nous rechercherons des personnes qui veulent vivre des expériences enrichissantes dans différentes opportunités telles que :

- 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

D'ici la levée des mesures restrictives, nous demeurerons accessibles par téléphone, courriel, via le site web et la page Facebook du comité. Être à votre écoute nous permet de mieux comprendre vos besoins et de travailler sans relâche à l'amélioration de votre qualité de vie et au respect de vos droits.

Nous comptons sur la direction pour réaliser cette année l'engagement de remplacer la porte du local du comité pour permettre l'accès à tous les usagers en fauteuils roulants. Nous attendons la fin des travaux d'aménagement pour installer un écran qui nous permettra d'améliorer nos communications.

Nos objectifs 2021-2022 :

- Reprendre nos présences les mardis après-midi à la résidence;
- Rencontrer les nouveaux résidents après leur arrivée;
- Reprendre nos café-causeries.

3. Renseigner les usagers

Le comité a maintenant un dépliant « Les droits des usagers » spécialement conçu pour informer les résidents et résidentes. En plus des droits, on y trouve des ressources d'aide disponibles. Nous débuterons la distribution dans la pochette d'accueil de la résidence, le présentoir à l'entrée et lors des activités du comité.

Si la situation le permet, nous organiserons des activités d'information sur les droits et obligations destinées aux usagers et à leurs proches

Nous souhaitons développer le site web du comité en recrutant un bénévole. Une priorité pour le comité, être accessible là où vous en avez besoin.

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

Nous poursuivons nos interventions pour améliorer la qualité des soins, de l'alimentation et le respect des droits des usagers.

Le respect de deux (2) lois du Québec nous préoccupe. Les usagers non-fumeurs ont droit à un environnement sain, l'établissement et le CISSSMC ont l'obligation d'appliquer la Loi. Également, il nous apparaît essentiel que les membres du personnel utilise le français comme langue de travail et pour communiquer avec les usagers et leurs proches.

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

- Reprendre les rencontres avec la direction, le CISSSMC et le comité pour répondre aux besoins et améliorer la qualité de vie des usagers (soins, services alimentaires, sécurité et prévention, etc.);
- Reprendre nos cafés-causeries pour évaluer le degré de satisfaction des services offerts. Assurer le suivi de ces sondages avec la direction.
- 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.

5. Défendre, accompagner les usagers

Répondre rapidement aux demandes pour accompagner et défendre les usagers et leurs proches qui feront appel à nos services.

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 2020-2021

Comité des usagers Argyle / St-Lambert				
Prévisions budgétaires 2020-2021¹				
		Budget année précédente (2019-2020 ¹)	Budget 2020- 2021 ¹	Situation actuelle (Budget en cours)
Revenus				
Solde en banque au 1er avril		4,10 \$	3,84 \$	3,84 \$
Budget total alloué par l'établissement		5 995,90 \$	5 996,16 \$	5 996,16 \$
Autres montants à recevoir (ex.: retours, surplus, vente de matériels)			165,00 \$	165,00 \$
Dons				
Total des revenus :		6 000,00 \$	6 165,00 \$	6 165,00 \$
Dépenses				
Dépenses générales				
Allocation personne-ressource				
Fournitures de bureau (Informatique, papeterie, etc.)		337,50 \$	350,00 \$	867,62 \$
Formations			250,00 \$	
Colloques, congrès, conférences (CPM, autres)		510,21 \$	500,00 \$	
Frais de déplacement		506,31 \$	200,00 \$	67,28 \$
Frais d'hébergement		285,60 \$	300,00 \$	
Frais de communication (Animation, publicité, etc.)			100,00 \$	
Frais de représentation (Repas, cadeaux, etc.)		38,34 \$	200,00 \$	
Frais postaux				3,75 \$
Frais bancaires		45,00 \$	50,00 \$	41,25 \$
Frais de réunion (C.U., AGA, etc.)		125,00 \$	150,00 \$	25,44 \$
Abonnements (Adhésion CPM, revues, etc.)		300,00 \$	300,00 \$	325,00 \$
Documentation			100,00 \$	
Autres dépenses				0,01 \$
Dépenses spécifiques reliées aux dons				
Sous-total dépenses générales :		2 147,96 \$	2 500,00 \$	1 330,35 \$
Dépenses des fonctions spécifiques du C.U.				
<u>Renseigner</u> sur les droits et obligations des usagers		3 606,26 \$	3 000,00 \$	4 126,30 \$
<u>Promouvoir</u> l'amélioration de la qualité des conditions de vie		118,67 \$	300,00 \$	11,04 \$
<u>Évaluer</u> le degré de satisfaction des usagers		78,15 \$	200,00 \$	
<u>Défendre</u> des droits et les intérêts collectifs ou individuels		28,80 \$	50,00 \$	14,40 \$
<u>Accompagner et assister</u> dans toute démarche lors d'une plainte		16,32 \$	50,00 \$	
Sous-total dépenses fonctions spécifiques :		3 848,20 \$	3 600,00 \$	4 151,74 \$
Total des dépenses :		5 996,16 \$	6 100,00 \$	5 482,09 \$
Total des revenus :		6 000,00 \$	6 165,00 \$	6 165,00 \$
Solde prévu :		3,84 \$	65,00 \$	682,91 \$
Légende :				
¹ Année financière 1 ^{er} avril au 31 mars				

Conclusion

L'année 2020-2021 a été difficile avec la pandémie et nous espérons que les membres du comité pourront bientôt circuler sur les étages et rencontrer tous les résidents et résidentes.

Nous avons encore eu plusieurs plaintes des usagers et de leurs proches reliées aux facteurs suivants :

- La qualité des soins et des services (alimentaires, entretien, etc.);
- Les changements fréquents de personnel;
- Les problèmes de communications avec la direction et les résidents.

Les enjeux prioritaires que nous avons identifiés l'an dernier sont encore d'actualité en 2021-2022:

- Améliorer l'efficacité des communications entre tous les intervenants Direction, employés, CISSS et comité des usagers;
- Augmenter la stabilité du personnel (direction, soins, entretien, etc.). Le personnel provenant d'agences ou circulant d'un étage à l'autre ignorent les besoins et habitudes des usagers, ce qui a un lien direct avec la qualité des services.

À ces derniers s'ajoutent cette année deux (2) enjeux prioritaires 2021-2022 reliés au respect de lois du Québec :

- Protéger les usagers non-fumeurs des dangers de l'exposition à la fumée secondaire du tabac conformément à la « Loi concernant la lutte contre le tabagisme »;
- Respecter le français comme langue de travail conformément à la « Charte de la langue française du Québec ».

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

Nous rappelons l'importance d'un principe fondamental :

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