



33, avenue Argyle
St-Lambert, Québec
J4P 3P5

(450) 465-1401 (poste 21874)
www.cduasl.ca
cduasl@hotmail.com

Suivez-nous sur Facebook

Saint-Lambert, le 14 août 2020

Madame Lucie Dion, directrice générale
CHSLD Argyle et Résidence Les Écluses St-Lambert
33 avenue Argyle,
St-Lambert (Québec)
J4P-3P5

Objet : Rapport annuel 2019-2020, annexes 3A et 4 (Circulaire 2016-03.01.53.01)

Madame la Directrice générale,

Tel que requis dans la circulaire citée en titre, vous trouverez ci-joints les documents suivants du Comité des usagers Argyle / St-Lambert :

- Rapport annuel 2019-2020
- Annexe 3A (Rapport financier du comité des usagers)
- Annexe 4 (Validation des paramètres budgétaires des comités des usagers)

L'année 2019-2020 a été marquée par plusieurs transferts de chambres de résidents et la pandémie de la COVID-19. Ces deux éléments ont générés une augmentation du nombre de plaintes des usagers et de leurs proches. Enfin, malgré l'opposition du comité, la création de chambres semi-privées a contribué à plusieurs problématiques.

Les enjeux et les recommandations 2020-2021 :

Ces enjeux prioritaires et recommandations nous apparaissent importants pour l'amélioration continue de la qualité au sein de l'établissement :

- Augmenter la stabilité du personnel tant le personnel de direction que le personnel affecté aux soins et aux services.
- Améliorer les communications pour plus d'efficacité dans les échanges entre la direction, le personnel de l'établissement, le CISSS, les usagers et leurs proches.

La pandémie a révélé l'importance d'une bonne communication avec les usagers, leurs proches ainsi que 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 affecte aussi directement, la qualité des services aux usagers. Nous avons noté que plusieurs problématiques sont causées par le manque de connaissance des besoins, des conditions particulières des résidents et des résidentes.

Des recommandations liées à la bonne efficacité du comité des usagers vous ont été notamment formulées dans notre lettre datée du 3 août dernier, qui est demeurée malheureusement sans réponse à ce jour.

Nous vous rappelons que le comité est l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement, tel que le mentionne l'article 2.2.1 du Cadre de référence relatif au comité des usagers :

« Le respect des droits des usagers, la qualité de leurs conditions de vies et l'évaluation de leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus constituent les assises des actions des Comités. Ils doivent avoir une préoccupation particulière envers les usagers les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers »

Je profite de l'occasion pour vous informer des membres du comité. Les membres du comité se sont réunis le 14 août 2020 pour désigner parmi eux, les personnes qui assumeront la présidence, la vice-présidence, le secrétariat et la trésorerie en 2020-2021 selon les « Règles de fonctionnement » du comité pour la prochaine année.

- **Liliane Richer, administratrice**
- **Michel Caron, administrateur**
- **Daniel Gagné, président et trésorier**
- **Hélène Blanchard, vice-présidente et secrétaire**

Cette année, nos interventions mettront l'accent sur le principe :

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

Soyez assurée, Madame la Directrice générale, de notre entière collaboration.



Daniel Gagné, président

p.j. (3)

c.c. : Mme Josée Fournier, DQPEL, CISSS Montérégie-Centre