



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 31 mai 2021

Monsieur Christian G. Archambault, président
Groupe Excelsoins
1900, boul. des Sources, suite 102
Pointe-Claire, Québec
H9R 4Z3

Par courriel : carchambault@excelsoins.com

Objet : Rapport annuel 2020-2021, annexes 3A et 4 (Circulaire 2016-03.01.53.01)

Monsieur le Président,

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 2020-2021
- Annexe 3A (Rapport financier du comité des usagers)
- Annexe 4 (Validation des paramètres budgétaires des comités des usagers)

L'année 2020-2021 a été très difficile avec les mesures sanitaires, les quarantaines et plusieurs usagers contaminés par la COVID-19. Nous avons reçu encore plusieurs plaintes de mauvais soins et des cas de maltraitance des usagers. Enfin, plusieurs plaintes ont été reliées au contrat des chambres semi-privées en « Ressources intermédiaires ». Ce contrat a été d'abord suspendu, suite aux démarches du comité des usagers, appuyé par le Conseil pour la protection des malades (CPM) pour être finalement non-renouvelé à son échéance.

Les enjeux et les recommandations 2020-2021 :

Après huit (8) mois de retard sur l'échéance fixée dans la Circulaire 2016-03.01.53.01, nous avons été déçus qu'aucune action n'ait été réalisée pour donner suite aux enjeux identifiés l'an dernier.

Considérant l'importance de ceux-ci, nous devons les identifier de nouveau cette année. De plus, nous ajoutons deux (2) nouveaux enjeux prioritaires cette année. Ainsi les enjeux prioritaires sont les suivants :

- Augmenter la stabilité du personnel au niveau de la direction, du personnel affecté aux soins et aux services;
- Améliorer les communications pour favoriser l'efficacité dans les échanges entre la direction, le personnel de l'établissement, le CISSS, les usagers, leurs proches et le comité des usagers;
- Faire du français la langue de travail dans l'établissement, conformément à la « **Charte de la langue française (Loi 101)** »;
- Respecter la « **Loi concernant la lutte contre le tabagisme** » afin de protéger la santé des non-fumeurs contre l'exposition involontaire à la fumée de tabac.

L'instabilité du personnel et le recours aux agences ont un impact négatif sur la qualité de vie des usagers puisque le personnel méconnaît les besoins particuliers de ceux-ci sans oublier les risques accrus de contaminations reliés à la pandémie. Les nombreux problèmes de communications entre la direction, le personnel, les usagers, les proches et le comité des usagers (Ex : des problèmes informatiques, des documents de références non à jour, etc., de supervision) contribuent à plusieurs erreurs et plaintes sur la qualité des services aux usagers et du respect de leurs droits.

Le respect du français, langue de travail (Charte de la langue française), est essentiel pour améliorer les communications. Nous avons régulièrement des plaintes d'usagers et de proches qui constatent que des membres du personnel parlent entre eux dans une langue autre que le français. De plus, ils réalisent qu'il est parfois très difficile de faire comprendre leurs besoins.

Les usagers non-fumeurs doivent subir l'exposition involontaire à la fumée de tabac des fumeurs près de la porte arrière contrairement à la « Loi concernant la lutte contre le tabagisme ». En fait, il est impossible d'accéder au jardin extérieur sans devoir franchir plusieurs fumeurs qui ne respectent pas la limite minimale de 9 mètres du bâtiment. Un aménagement doit être fait pour préserver la santé des usagers et promouvoir les objectifs de cette loi.

Enfin, nous portons à votre attention que nos recommandations adressées à la Direction, le 3 août 2020 afin de rétablir le bon fonctionnement du comité sont demeurée sans réponse à ce jour, voir pièce jointe.

Le comité est l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement afin de promouvoir le respect de leurs droits, la qualité de leurs conditions de vies tout en ayant une préoccupation particulière envers les usagers les plus vulnérables.

Nos interventions s'appuient sur un principe fondamental:

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

Je profite de l'occasion pour vous informer des membres du comité 2020-2021.

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

Nous aimerions compter sur votre collaboration pour rechercher et identifier ensemble, des pistes de solutions propres à offrir à tous les résidents et résidentes une qualité de vie et le respect de leurs droits.

Soyez assuré, Monsieur le président, de l'engagement de tous les membres du Comité des usagers Argyle / St-Lambert.



Daniel Gagné, président

p.j. (4)