



Rapport annuel

2021-2022



Table des matières

Mot du président.....	3
À votre service	5
L'équipe du comité des usagers.....	5
Le Comité des usagers a besoin de vous	5
Votre précieux bras droit.....	6
La mission du Comité des usagers Argyle / St-Lambert	6
Les valeurs fondamentales du comité	6
Bilan 2021-2022.....	7
1. Gouvernance.....	7
2. Écouter les usagers	8
3. Renseigner les usagers	9
4. Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie et évaluer la satisfaction à l'égard des services de l'établissement	10
5. Défendre et accompagner les usagers.....	10
Plan d'action 2022-2023.....	11
1. Les enjeux prioritaires et recommandations 2022-2023 du comité	11
2. Gouvernance.....	13
3. Écouter les usagers	13
4. Renseigner les usagers sur leurs droits	14
5. Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie et évaluer la satisfaction à l'égard des services de l'établissement	14
6. Défendre, accompagner les usagers	15
Rapport financier 2021-2022	16
Revenus et dépenses générales.....	16
Dépenses des fonctions spécifiques	17
Conclusion	18

Mot du président

Notre établissement a connu dans l'année 2021-2022 plusieurs vagues de COVID-19 ainsi que l'imposition de mesures sanitaires qui en ont découlées. Celles-ci ont affectées la liberté et la qualité de vie de tous les résidents et résidentes.

De plus, en 2021, notre établissement a fait l'objet d'une enquête sur la qualité des soins et des services et d'une visite d'évaluation du MSSS. Enfin, la direction a effectué un sondage auprès de la clientèle.

Le Comité entend collaborer aux plans d'amélioration de la qualité des soins et des services qui seront mis en place pour faire les ajustements nécessaires.

Après 6 ans comme président du comité, je cède ma place aux nouveaux membres qui poursuivront la mission de notre comité. Par contre, je demeurerai disponible pour leur faciliter la transition et la continuité des services.

Je tiens à remercier tous les membres dévoués qui ont contribué au fil de ces années au respect des droits et à l'amélioration de la qualité de vie de tous les usagers :

- **Anne Pelletier**, trésorière, 2018 à 2019
- **Chantal Drolet**, administratrice, 2022 à ____
- **Hélène Blanchard**, vice-présidente & secrétaire, 2020 à 2022
- **Josette Jacques**, administratrice, 2019 à 2020
- **Léonie Durocher**, administratrice, 2016 à 2018
- **Liliane Richer**, administratrice, 2018 à ____
- **Marie-Claude Dubuc**, vice-présidente & secrétaire, 2017 à 2018
- **Marie Laviolette**, vice-présidente & secrétaire, 2017 à 2020
- **Margaret O'Neill**, administratrice, 2018 à 2020
- **Michel Caron**, administrateur, 2016 à 2022
- **Myreille Lapointe**, administratrice, 2016 à 2018
- **Patrick Giguère**, administrateur, 2020 à ____
- **Raymonde Veillette**, trésorière, 2017 à 2018
- **Yvon Chevrette**, administrateur, 2018 à 2020

Je vous invite à parcourir ce rapport annuel pour connaître nos réalisations 2021-2022 et nos enjeux prioritaires pour l'année 2022-2023.

Daniel Gagné, président et trésorier

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.

L'équipe du comité des usagers

- Daniel Gagné, président et trésorier (Membre élu, famille)
- Hélène Blanchard, vice-présidente et secrétaire (Membre cooptée, famille)
- Liliane Richer, administratrice (Membre élue, résidente)
- Patrick Giguère, administrateur (Membre coopté, famille)
- Chantal Drolet, administratrice (Membre cooptée, famille)

Nous comptons aussi sur Michel Caron, comme personne-ressource.

Le Comité des usagers a besoin de vous

Nous avons besoin de vos expériences pour assurer la relève de nos services. Les résidents et résidentes ont besoin de vous pour promouvoir la qualité de vie et la défense des droits de tous les usagers. Contactez-nous :

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

Votre précieux bras droit

La mission du Comité des usagers Argyle / St-Lambert

Le comité est le gardien des droits et travaille à l'amélioration de leur qualité de vie des résidents et de leurs proches.

Les valeurs fondamentales du comité

Voici les cinq (5) valeurs fondamentales qui guident nos actions :

Écouter

les usagers pour 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 2021-2022

Malgré les restrictions sanitaires reliées à toutes les vagues de la COVID-19, le comité est intervenu afin que tous les usagers soient traités avec dignité et dans le respect de leurs droits et libertés auprès de la direction de l'établissement et du CISSSMC.

Le manque de personnel, les nombreux changements et le manque de formation ont comme conséquence que le personnel sur les étages ignore les particularités et les besoins des usagers. La présence de personnel d'agences ajoute aux problèmes reliés à ces enjeux. Les pratiques reconnues en la matière identifient que la connaissance des résidents et résidentes est rassurante et prévient les erreurs (ex. : soins, médicaments, restrictions alimentaires, etc.)

1. Gouvernance

Les membres du comité se sont réunis par visioconférence à six (6) reprises cette année. Nous avons tenu une assemblée générale annuelle (AGA) virtuelle à l'automne 2021 en raison de la directive ministérielle et du contexte particulier de notre établissement.

De plus, tout au long de l'année, nous avons assuré la continuité entre les membres, les usagers et leurs proches, par courriel et par téléphone.

Nous maintenons des échanges avec plusieurs comités et organismes pour enrichir nos capacités à répondre aux attentes des résidents et résidentes de notre établissement.

2. Écouter les usagers

Grâce à nos outils de communication, nous avons réussi à maintenir le contact avec plusieurs résidents et proches et ce, malgré la pandémie.

Nous avons assuré des présences hebdomadaires au local du comité et effectué plusieurs visites d'accueil aux nouveaux résidents.

De plus, 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 »

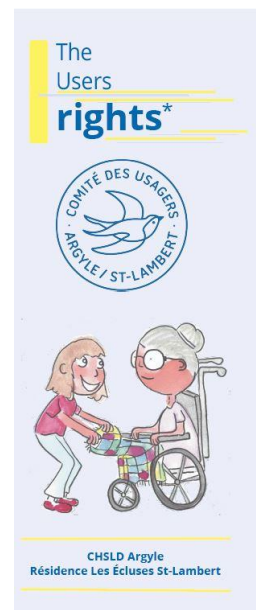
3. Renseigner les usagers

Le Comité a fait installer des calendriers des droits des usagers 2022, identifiés aux couleurs du comité, dans toutes les chambres, en plus de remettre du matériel promotionnel (dépliants, cartes d'affaires, etc.)

Le Comité s'est doté d'un écran d'affichage à l'extérieur de son local pour présenter le comité et communiquer des informations importantes. Fait à noter, la mise à jour du diaporama est effectuée via Internet pour assurer un service malgré les restrictions de visites.

Des dépliants en français et en anglais sur « Les droits des usagers », adaptés spécialement pour notre clientèle sont disponibles dans les présentoirs du rez-de-chaussée ainsi que sur les étages.

Notre site web, notre page Facebook et notre liste de courriels ont permis de fournir aux proches des usagers une variété d'informations pour répondre à leurs besoins.



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 et celles 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 auprès de la direction pour améliorer les délais de réponse aux appels d'assistances (bouton d'aide) et pour la qualité des soins et des services. Nous avons poursuivi nos interventions cette année pour améliorer la qualité des services alimentaires et faire respecter les restrictions alimentaires.

Nous avons sensibilisé également la direction à l'importance de faire du français la langue de travail conformément à la « *Charte de la langue française (Loi 101)* ». En effet, les usagers et leurs proches nous rapportent que des employés échangent entre eux dans des langues autres que le français. De plus, ils déplorent qu'il est parfois difficile, voire impossible, de faire comprendre leurs besoins.

5. Défendre et accompagner les usagers

Le comité des usagers a répondu à plusieurs demandes pour des situations problématiques en plus des demandes d'information.

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 assisté des usagers et des proches auprès de la direction conformément aux fonctions de l'article 212 de la *Loi sur les services de santé et de services sociaux (LSSSS)*. Ces plaintes ont touché notamment la qualité des soins, des pertes de buanderie, le respect de l'autonomie, de la dignité ainsi que des restrictions alimentaires.

Nous avons assisté des proches qui désiraient déposer des plaintes auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie-Centre (CPQS-CISSMC). Rappelons que depuis le 1er juin 2021, toutes les plaintes sont maintenant sous la juridiction du CPQS-CISSMC.

Plan d'action 2022-2023

1. Les enjeux prioritaires et recommandations 2022-2023 du comité

En 2022-2023, nous espérons que les conditions liées à la COVID-19 continueront de s'améliorer pour tous les usagers. Le comité entend poursuivre ses activités dans notre établissement pour rencontrer les résidents, résidentes et leurs proches.

Le comité a obtenu une suspension de six (6) mois de l'application d'une des recommandations du rapport de M. Yves Benoit déposé le 14 janvier 2022 à M. Richard Deschamps, président-directeur général du CISSSMC. Rappelons que cette enquête avait pour but de vérifier la qualité des soins et des services dans notre établissement. La recommandation suspendue préconisait que deux (2) comités seraient en place soit un comité d'usagers pour les personnes en « CHSLD » et l'autre, un comité de résidents, sous l'autorité du Comité d'usagers de l'Hôpital Charles-LeMoine, pour les personnes en « Ressources intermédiaires ». Malgré nos demandes répétées afin de connaître l'avantage pour tous ces usagers, celles-ci sont demeurées sans-réponse. De plus, nous nous interrogeons sur le fait que, tous ces usagers continueraient de partager, les mêmes : direction, service alimentaire et d'entretien, réception, ascenseurs, etc. Tous ces usagers, partagent plusieurs des problématiques de notre établissement.

Le **Comité des usagers Argyle / St-Lambert** poursuivra ses efforts pour préserver la qualité des services pour promouvoir la qualité de vie et le respect des droits de l'ensemble des usagers de notre établissement.

Plusieurs enjeux et recommandations 2022-2023 du comité des usagers s'inspirent de recommandations du rapport de M. Yves Benoit, à savoir :

- L'amélioration de l'organisation du travail, incluant la présence d'équipements de soins adaptés en quantité suffisante (Ex : lève-personnes sur rail), la supervision et l'évaluation du personnel;
- L'amélioration des communications avec les équipes soignantes, les interactions avec les familles;
- La formation et la stabilité du personnel avec un accent sur l'approche du bien-être des usagers incluant la formation du personnel quant à l'utilisation des équipements de soins de façon adéquate;
- L'amélioration d'aménagements de certaines salles de bain pour les adapter aux conditions des résidents et résidentes;
- L'amélioration du mécanisme d'accueil des plaintes et de leur gestion.

De plus, nous ajoutons pour la seconde année, l'importance du français comme la langue de travail de l'établissement, conformément à la « Charte de la langue française (Loi 101) ». En effet, les usagers et leurs proches nous rapportent 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.

Notre comité est un porte-parole important auprès des instances de l'établissement et du CISSMC avec une préoccupation particulière pour les usagers les plus vulnérables.

Le comité entend collaborer avec tous les intervenants pour favoriser un milieu de vie respectueux des besoins et des habitudes de tous les résidents et résidentes.

2. Gouvernance

Le comité amorce l'année 2022-2023 avec un surplus transféré de notre budget précédent. Cette situation exceptionnelle est reliée à une gestion rigoureuse de nos ressources financières et matérielles qui nous permet maintenant d'envisager de nouveaux moyens pour répondre aux attentes des résidents et résidentes.

Nous avons un défi urgent soit de recruter des nouveaux membres au sein du comité pour assurer une relève et la continuité des services puisque nos efforts n'ont pas réussi à combler plusieurs des postes disponibles.

Nous devons donc identifier des moyens pour trouver des personnes dévouées qui ont le goût de s'engager en mettant leurs expériences au profit des usagers.

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

- Visites d'accueil des nouveaux résidents(es);
- Organisation d'activités (Café-causeries, sondages, conférences, etc.);
- Suivi des plaintes / suggestions avec la direction;
- Gestion du site web / page Facebook du comité;
- Gestion des ressources matérielles et financières du comité.
- Avez-vous des idées?

3. Écouter les usagers

Le comité est demeuré accessible durant toutes les vagues de la COVID-19, 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 mieux vous représenter dans nos interventions pour à l'amélioration de votre qualité de vie et le 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.

Nos objectifs 2022-2023 :

- Poursuivre nos présences au local du comité au rez-de-chaussée;
- Poursuivre les visites d'accueil aux nouveaux résidents pour leur présenter le comité.

4. Renseigner les usagers sur leurs droits

Le comité a un dépliant « Les droits des usagers » spécialement adapté pour les usagers de notre établissement. En plus des droits, vous y trouverez également les ressources disponibles pour vous aider.

Celui-ci est disponible en français et en anglais. Ceux-ci sont à votre disposition dans les présentoirs du comité du rez-de-chaussée et sur tous les étages.

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 et maintenir la page Facebook du comité en recrutant un bénévole. Une priorité pour le comité est d'être accessible là où vous en avez besoin.

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

Dans le volet « Évaluation », le comité 2022-2023 étudiera la possibilité d'embaucher une firme, spécialisée dans le domaine des sondages, pour évaluer le degré de satisfaction des usagers en s'adressant aux répondants de tous usagers. Cette firme indépendante s'engage à respecter l'anonymat et la confidentialité des personnes qui accepteront d'y participer.

Ce sondage permettrait de mesurer l'évolution de la qualité des services depuis le sondage effectué par la direction de l'établissement à l'été 2021, la visite d'évaluation du CHSLD Argyle par le Ministère le 15 septembre 2021 et le rapport d'enquête sur la qualité des soins et des services de la Résidence Les Écluses St-Lambert, le CHSLD Argyle, déposé le 14 janvier 2022 à M. Richard Deschamps, président-directeur général du CISSSMC.

Une telle évaluation objective permettrait de soutenir les efforts du comité visant à promouvoir l'amélioration des soins et des services adaptés aux besoins et à la qualité de vie de tous les usagers.

6. Défendre, accompagner les usagers

Répondre aux demandes pour accompagner et défendre tous les usagers ainsi que leurs proches qui feront appel au Comité des usagers Argyle / St-Lambert.

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 2021-2022

Revenus et dépenses générales

Comité des usagers Argyle / St-Lambert

Prévisions budgétaires 2021-2022¹

	Budget année précédente (2020-2021 ¹)	Budget 2021-2022 ¹	Situation actuelle (Budget en cours)
Revenus			
Solde en banque au 1er avril	3,84 \$	682,91 \$	682,91 \$
Budget total alloué par l'établissement	5 996,16 \$	6 000,00 \$	6 000,00 \$
Autres montants à recevoir (ex.: retours, surplus, vente de matériels)	165,00 \$		112,90 \$
Dons			
Total des revenus :	6 165,00 \$	6 682,91 \$	6 795,81 \$
Dépenses			
Dépenses générales			
Allocation personne-ressource			66,24 \$
Fournitures de bureau (Informatique, papeterie, etc.)	867,62 \$	350,00 \$	566,76 \$
Formations		250,00 \$	4,80 \$
Colloques, congrès, conférences (CPM, autres)		500,00 \$	48,72 \$
Frais de déplacement	67,28 \$	200,00 \$	157,86 \$
Frais d'hébergement		300,00 \$	
Frais de communication (Animation, publicité, etc.)		100,00 \$	
Frais de représentation (Repas, cadeaux, etc.)		200,00 \$	74,95 \$
Frais postaux	3,75 \$		
Frais bancaires	41,25 \$	50,00 \$	45,00 \$
Frais de réunion (C.U., AGA, etc.)	25,44 \$	150,00 \$	25,29 \$
Abonnements (Adhésion CPM, revues, etc.)	325,00 \$	325,00 \$	325,00 \$
Documentation		100,00 \$	95,47 \$
Autres dépenses	0,01 \$		11,52 \$
Dépenses spécifiques reliées aux dons			
Sous-total dépenses générales :	1 330,35 \$	2 525,00 \$	1 421,61 \$

Rapport financier 2021-2022

Dépenses des fonctions spécifiques

Comité des usagers Argyle / St-Lambert

Prévisions budgétaires 2021-2022¹

Budget année précédente (2020-2021 ¹)	Budget 2021- 2022 ¹	Situation actuelle (Budget en cours)
---	--------------------------------------	---

Sous-total dépenses générales : 1 330,35 \$ 2 525,00 \$ 1 421,61 \$

Dépenses des fonctions spécifiques du C.U.

<u>Renseigner</u> sur les droits et obligations des usagers	4 126,30 \$	3 000,00 \$	2 779,46 \$
<u>Promouvoir</u> l'amélioration de la qualité des conditions de vie	11,04 \$	300,00 \$	
<u>Évaluer</u> le degré de satisfaction des usagers		200,00 \$	54,15 \$
<u>Défendre</u> des droits et les intérêts collectifs ou individuels	14,40 \$	50,00 \$	57,60 \$
<u>Accompagner et assister</u> dans toute démarche lors d'une plainte		50,00 \$	4,80 \$

Sous-total dépenses fonctions spécifiques : 4 151,74 \$ 3 600,00 \$ 2 896,01 \$

Total des dépenses : 5 482,09 \$ 6 125,00 \$ 4 317,62 \$

Total des revenus : 6 165,00 \$ 6 682,91 \$ 6 795,81 \$

Solde prévu : 682,91 \$ 557,91 \$ 2 478,19 \$

Légende :

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

Conclusion

L'année 2021-2022 a imposé ses défis que ce soit pour les usagers, leurs proches et notre comité. Les membres bénévoles du comité ont innové par leurs engagements et la qualité de nos réalisations au service de tous les usagers.

Le **Comité des usagers Argyle / St-Lambert** poursuivra ses efforts pour faire retirer la recommandation du « Rapport Benoit » visant à restreindre nos fonctions uniquement aux 60 usagers en CHSLD, confiant ces fonctions pour les 140 usagers en ressources intermédiaires (RI), à un autre comité de résidents, sous l'autorité du Comité d'usagers de l'Hôpital Charles-LeMoyne. Cette recommandation, nous semble aller à l'encontre de la volonté du Ministère de réduire en juin 2021, de quatre (4) à un (1) seul Commissaire aux plaintes pour simplifier le traitement des plaintes pour notre établissement. Soulignons que, tous ces usagers continueraient d'avoir la même direction, les mêmes services alimentaires, d'entretien, de réception, d'ascenseurs, etc. Tous ces usagers, partagent aussi plusieurs des problématiques de notre établissement.

Par contre, notre comité soutient toutes les recommandations du « Rapport Benoit » visant la pérennité de l'amélioration de la qualité des soins et des services de notre établissement. Ces enjeux identifiés dans notre « Plan d'action 2022-2023 » sont des priorités pour l'ensemble des résidents et des résidentes.

Le comité 2022-2023 étudie la possibilité d'embaucher une firme spécialisée en sondages, pour évaluer le degré de satisfaction des usagers en s'adressant aux répondants de tous les usagers. Ce sondage permettrait de mesurer l'évolution de la qualité des services depuis un sondage de la direction de l'établissement, la visite d'évaluation du Ministère et l'enquête sur la qualité des soins et des services en 2021 à la Résidence Les Écluses St-Lambert, le CHSLD Argyle. Un tel sondage indépendant permettrait de soutenir les efforts du comité visant à promouvoir l'amélioration des soins et des services adaptés aux besoins de tous les usagers auprès des autorités.

Les membres du comité s'engagent à collaborer dans la recherche de solutions avec l'ensemble des intervenants identifiés afin de proposer des solutions qui répondront aux besoins de la clientèle du CHSLD Argyle et de la Résidence Les Écluses St-Lambert.

Rappelons l'importance d'un principe fondamental de la **Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)** :

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