



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

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

St-Lambert, le 1^{er} juin 2023

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 2022-2023, annexes 3A et 4

Monsieur le président,

Tel que requis dans la circulaire 2016-03.01.53.01, vous trouverez ci-joints les documents suivants du Comité des usagers Argyle/St-Lambert.

- Rapport annuel 2022-2023
- Annexe 3 (Rapport financier du comité)
- Annexe 4 (Validation des paramètres budgétaires)

Au cours de la dernière année, une équipe renouvelée a été mise en place. Comme la plupart d'entre nous étions des nouveaux membres du comité, nous avons dirigé nos efforts comme suit :

- Se familiariser avec le rôle d'un comité des usagers notamment en suivant des formations afin d'avoir les outils nécessaires pour bien remplir notre mandat.
- Se faire connaître par les résidents et par leurs proches
- Évaluer la satisfaction des résidents et leurs proches à l'égard des services de l'établissement, ce qui nous a fourni de bons indicateurs pour axer nos propositions d'amélioration à la direction de l'établissement

Enjeux et recommandations 2023-2024 du comité des usagers

Les enjeux et les recommandations du comité découlent notamment des résultats du sondage sur la satisfaction qui s'est tenu à la fin de 2022, mais aussi des observations et constatations du comité, ainsi que des commentaires et des insatisfactions exprimées par les résidents et leurs proches.

Parmi tous les sujets abordés dans le sondage, deux aspects ont reçu une évaluation particulièrement faible, soit l'alimentation et le soutien au maintien de l'autonomie.

L'alimentation

Les repas sont un moment privilégié pour les résidents. Aussi, ils doivent se dérouler dans une ambiance agréable et une nourriture saine et appétissante doit leur être servie. Les améliorations souhaitées concernent notamment la qualité de la nourriture, le service et l'aspect relationnel entre les résidents et le personnel.

Le maintien à l'autonomie et l'accompagnement

Le soutien à l'autonomie, soit la possibilité de marcher, de faire des exercices physiques et intellectuels, de participer à des activités, de socialiser, d'aller à l'extérieur, est un service essentiel pour maintenir l'autonomie physique, cognitive et intellectuelle et pour contrer l'ennui des résidents. À noter que cet aspect a reçu la note la plus faible du sondage. Or, il est difficile pour une majorité des résidents d'avoir accès à ce service, lesquels doivent être accompagnés pour y participer. Un poste au service des loisirs a été aboli dernièrement et il ne reste qu'une seule personne pour répondre aux besoins de près de 200 résidents, ce qui est inacceptable. Le Comité recommande notamment d'ajouter une deuxième personne au service des loisirs et d'impliquer les préposés pour l'accompagnement.

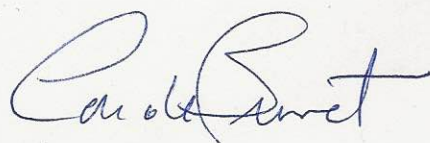
La formation

Plusieurs insatisfactions exprimées par les résidents ou par leurs proches, les observations notées par le comité, ainsi que les points les plus négatifs du sondage dénotent un déficit de formation du personnel et un manque de supervision tant du point de vue autant technique que relationnel. Les formations que l'on recommande portent sur la manipulation des équipements de soins, la vigilance sur l'état d'un résident, les soins hygiéniques et les relations avec les résidents ayant des problèmes cognitifs

Outre ces trois aspects, d'autres insatisfactions majeures ont été signalées dont les plus importantes sont la rapidité pour recevoir de l'aide, la fréquence des soins hygiéniques, l'entretien de la chambre et des vêtements, l'ambiance des lieux ainsi que les explications reçus par les proches sur l'état de santé du résident. Le comité espère que des ajustements notables y seront également apportés dans un proche avenir.

Le Comité s'engage à collaborer avec tous les intervenants dans la recherche de pistes d'amélioration visant à offrir à tous les résidents et les résidentes une qualité de vie digne, respectueuse et agréable.

Mes meilleures salutations

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carole Brunet', with a stylized, flowing script.

Carole Brunet, présidente
Comité des usagers Argyle/St-Lambert

P. J. : 3 documents