



Rapport annuel

2022-2023

Table des matières

Mot de la présidente	2
À votre service	3
L'équipe du Comité des usagers	
Le Comité des usagers a besoin de vous	
Votre précieux bras droit	4
La mission du Comité des usagers Argyle / St-Lambert	
Les valeurs fondamentales du comité	
Bilan des activités 2022-2023	5
Écouter et renseigner les usagers	
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie et évaluer la satisfaction à l'égard des services de l'établissement	
Défendre et accompagner les usagers	
Plan d'actions 2023-2024	9
Les enjeux prioritaires et les recommandations 2023-2024 du comité	
• L'alimentation	
• Le maintien à l'autonomie et l'accompagnement	
• La formation	
Conclusion	11
Rapport financier 2022-2023	12

Mot de la présidente

Cette année, l'équipe du Comité des usagers a été renouvelée. En effet, la majorité des membres ont été remplacés, tous fiers de travailler ensemble pour promouvoir la qualité de vie et la défense des droits des résidents. Nous avons à cœur le bien-être des résidents et nous nous donnons comme mandat de rendre agréable le milieu de vie des usagers de l'établissement en y apportant des améliorations concrètes.

Je tiens à remercier tout particulièrement mon prédécesseur, Daniel Gagné, qui a contribué durant 6 ans au respect des droits et à l'amélioration de la qualité de vie de tous les usagers. Chantal Drolet, Hélène Blanchard et Patrick Giguère ont également quitté le Comité en 2022. Je les remercie également pour leur précieux engagement.

Je vous invite à parcourir ce rapport pour connaître notre mandat et les responsabilités du comité, ainsi que les personnes qui y siègent. Il met en valeur les faits saillants et les principales réalisations accomplies pour l'année 2022-2023. Il vous informe également sur les enjeux prioritaires qui guideront les actions du comité pour l'année 2023-2024.

Carole Brunet, présidente

À votre service

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

L'équipe du comité des usagers

Carole Brunet, présidente (membre élue, famille)
Josée Brunet, vice-présidente et secrétaire (membre élue, famille)
Edna Gagné, trésorière et administratrice (membre cooptée, famille)
Liliane Richer, administratrice (membre élue, résidente)

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

Le Comité des usagers a besoin de vous

Nous recherchons trois autres membres qui veulent vivre des expériences enrichissantes dans différentes opportunités telles que :

- Visites d'accueil des nouveaux résidents
- Organisation d'activités (Café-causeries, sondages, conférences, etc.)
- Suivi des insatisfactions et des plaintes / suggestions auprès de la direction

Nous avons besoin de vos expériences et les résidents et résidentes ont besoin de vous pour promouvoir la qualité de vie et la défense de leurs droits. Contactez-nous :

- Téléphone : (450) 465-1401 (poste 21874)
- Courriel : cduasl@hotmail.com
- Site web : 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 la qualité des soins et des services offerts aux résidents.

Le comité de usagers observe et porte à l'attention de l'établissement les situations ou les points à corriger afin d'améliorer la qualité des conditions de vie des usagers.

Les valeurs fondamentales du comité

Voici les cinq 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 des activités 2022-2023

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

Nous avons adhéré au Réseau provincial des comités des usagers (RPCU), ainsi qu'au Conseil pour la protection des malades (CPM) qui peuvent nous fournir de la formation, du support et des outils nécessaires pour accomplir notre mandat.

Les membres du comité se sont réunis à dix reprises cette année. La direction de l'établissement était généralement invitée à se joindre à nous. Nous avons également rencontré à quelques reprises le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) et la commissaire des plaintes. Une assemblée générale annuelle (AGA) s'est tenue le 28 mai 2022 en visioconférence.

Écouter et renseigner les usagers

Lors de nos allers et venues dans l'établissement, nous invitons les résidents à nous faire part de leurs questions et nous nous enquêrons sur leur bien-être.

Afin d'être reconnu par les résidents et leurs proches, nous nous sommes procurés un foulard à l'effigie du comité et nous portons une cocarde.



Nous rencontrons tous les nouveaux résidents pour leur souhaiter la bienvenue, nous faire connaître et répondre à leurs questions s'il y a lieu. Nous en profitons pour leur offrir une jetée identifiée au Comité, ainsi qu'un calepin et le dépliant sur les droits des usagers et dans lequel on retrouve les coordonnées pour rejoindre le comité.

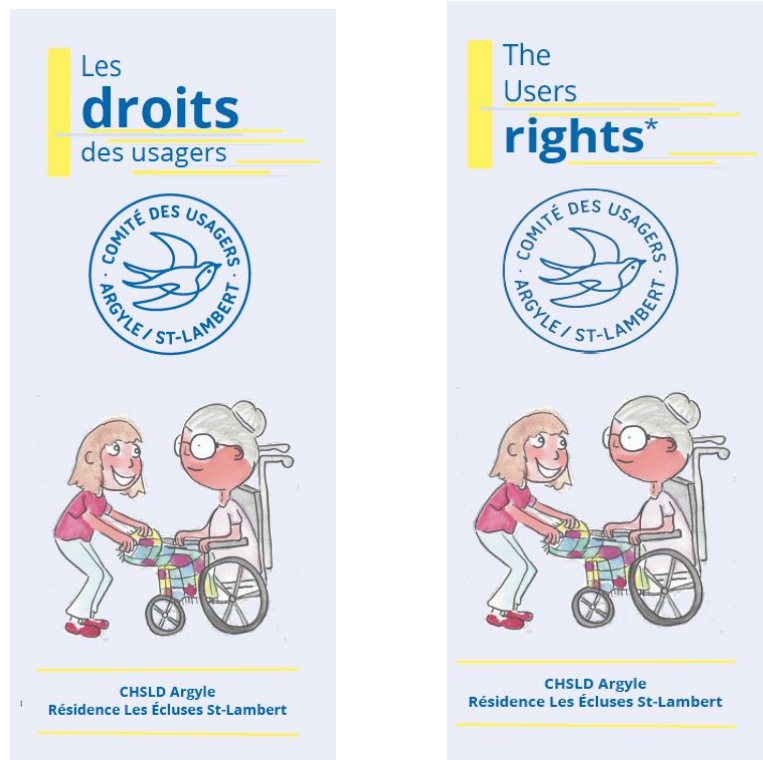
Le Comité a distribué le calendrier 2022, identifié aux couleurs du comité, dans toutes les chambres.



Nous avons répondu à de nombreuses demandes reçues via notre boîte vocale, courriels, site web et page Facebook du comité, ainsi que lors de rencontres avec les résidents. Être à votre écoute nous permet de mieux comprendre vos besoins et de mieux vous représenter dans nos interventions pour l'amélioration de votre qualité de vie et le respect de vos droits.

Le Comité est doté d'un écran d'affichage à l'extérieur de son local pour présenter le comité et communiquer des informations importantes. Il produit également un article mensuel dans le journal de l'établissement portant sur divers sujets d'intérêt pour les résidents.

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. En plus des droits, on y retrouve également les ressources disponibles pour vous aider.



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

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

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

À la fin de décembre 2022, le Comité a fait réaliser un important sondage sur le degré de satisfaction des proches des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement Les écluses de St-Lambert/CHSLD Argyle. Pour ce faire, nous avons mandaté la firme Médaillon Groupe Conseils qui détient une grande expertise dans ce type de sondage. Il couvre différents aspects dont l'évaluation des interventions du personnel auprès des résidents, l'alimentation, le milieu de vie, le respect des droits ainsi que les informations reçues à titre de répondant d'un résident. Cette firme indépendante s'est engagée à respecter l'anonymat et la confidentialité des personnes qui ont accepté d'y participer.

Les résultats de ce sondage guideront les efforts du comité vers les aspects qui nécessitent des ajustements, et ce, en travaillant de concert avec la direction pour concrétiser des améliorations. Plus de 50% des proches des résidents ont répondu au sondage. Nous vous en remercions.

Défendre et accompagner les usagers

Tout au long de l'année, les membres du Comité des usagers ont promu l'amélioration de la qualité des services offerts aux usagers, en plus de porter à l'attention de la direction leurs nombreuses préoccupations.

Le comité des usagers a répondu à plusieurs demandes pour des situations problématiques ainsi que pour 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.

La qualité des soins et un milieu de vie agréable pour les résidents et résidentes est une préoccupation constante des membres de notre comité. Nous sommes intervenus à plusieurs occasions auprès de la direction pour faire part de nos préoccupations et des insatisfactions des résidents.

Plan d'action 2023-2024

Votre comité poursuivra ses efforts pour préserver la qualité des services et promouvoir la qualité de vie et le respect des droits pour l'ensemble des usagers de notre établissement.

- Être présents aux activités de l'établissement et susciter des moments pour informer les résidents et leurs proches sur les droits et obligations
- Poursuivre les visites d'accueil aux nouveaux résidents pour leur présenter le comité
- 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.
- Répondre aux demandes pour accompagner et défendre tous les usagers ainsi que leurs proches qui feront appel au comité

Les enjeux prioritaires et les recommandations 2023-2024 du comité

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. Par ailleurs, plusieurs points négatifs soulevés, soit par le sondage, les insatisfactions exprimées par les résidents et leurs proches ou lors de nos observations relèvent d'un manque de formation du personnel. Le comité a donc défini trois enjeux prioritaires :

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 la qualité de la nourriture, le service et l'aspect relationnel entre les résidents et le personnel.

- Se doter d'une équipe à la cuisine avec les compétences et la formation requises
- Offrir une nourriture saine et une présentation appétissante tenant compte des restrictions alimentaires des résidents
- Varier les collations
- Offrir un choix de menu alternatif
- Améliorer l'aspect relationnel entre les préposés et les résidents (contenu de l'assiette, délicatesse, stimulation, attention, ...)

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. Voici des pistes d'amélioration que l'on propose :

- Engager le plus tôt possible une personne additionnelle au service des loisirs
- Impliquer les préposés pour l'accompagnement
- Donner la responsabilité à une personne par étage pour stimuler, accompagner les résidents et les informer sur les activités journalières
- Élaborer une fiche par résident sur leurs besoins et sur les activités auxquelles il pourrait participer

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 technique que relationnel. Les formations que l'on suggère sont :

- La manipulation des équipements de soins adaptés (lève-personne, CRAP, oxygène, bas de contention, appareil auditif, ...)
- Les soins hygiéniques
- La vigilance sur l'état d'un résident
- Les relations avec les résidents ayant des problèmes cognitifs
- Mandater du personnel pour la supervision sur les étages

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.

Conclusion

L'amélioration du milieu de vie ne peut se faire sans la participation, le dévouement et le bon vouloir de tous, que ce soit les membres du comité, les bénévoles, le personnel de l'établissement, la direction, ainsi que les résidents et leurs proches qui nous font part de leurs commentaires et de leurs insatisfactions. Nous remercions tous ceux et celles qui contribuent à offrir un environnement agréable à nos résidents et qui ont comme souci de rendre leurs conditions de vie confortables et humaines malgré des situations parfois difficiles.

Le sondage s'est révélé très négatif à de nombreux égards, ce qui concorde à nos observations et aux commentaires que les résidents et leurs proches nous transmettent. Nous comptons notamment sur la collaboration de la direction pour que des actions concrètes visant à améliorer la situation soient observables au cours des prochains mois.

Le comité des usagers est la voix des usagers de l'établissement. Nous avons à cœur le bien-être de nos résidents et nous accordons une attention spéciale à ceux et celles qui sont particulièrement vulnérables.

Rapport financier 2022–2023

Comité des usagers Argyle/St-Lambert

Revenus

Solde en banque au 1 ^{er} avril 2022	2 478 \$
Budget total alloué par l'établissement	6 000 \$
Total des revenus	8 478 \$

Dépenses

Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)	404 \$
Colloque, congrès, conférences	116 \$
Frais de déplacement	88 \$
Frais postaux	21 \$
Frais d'affiliation (RPCU et CPM)	650 \$
Activité Chasse aux œufs	50 \$
Jetées pour accueil des nouveaux résidents	1 505 \$
Calendriers	1 196 \$
Matériel de promotion	600 \$
Sondage (firme Médaillon)	3 794 \$
Total des dépenses	8 424 \$

Solde au 31 mars 2023	54 \$
------------------------------	--------------