



Rapport annuel

2023-2024

Table des matières

Mot de la présidente	1
À votre service	2
L'équipe du Comité des usagers Le comité a besoin de vous	
Votre précieux bras droit	3
La mission du Comité des usagers Argyle/St-Lambert Les valeurs fondamentales du comité	
Bilan des activités 2023-2024	4
Écouter et renseigner les usagers Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie et évaluer la satisfaction à l'égard de l'établissement Défendre et accompagner les résidents	
Plan d'action 2024-2025	7
Les enjeux prioritaires et les recommandations 2024-2025	7
<ul style="list-style-type: none">• L'alimentation• Face au désœuvrement et à l'ennui• Le maintien à l'autonomie et l'accompagnement• Confort et dignité• Propreté des lieux et qualité du milieu de vie	
Conclusion	10
Rapport financier 2023-2024	11

Mot de la présidente

Les membres du Comité des usagers sont 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 plus agréable leur milieu de vie en y proposant des améliorations concrètes.

Je vous invite à parcourir ce rapport pour connaître notre mandat et nos responsabilités ainsi que les personnes qui y participent. Il met en valeur les faits saillants et les principales réalisations accomplies durant l'année 2023-2024. Il vous informe également sur les enjeux prioritaires qui guideront les actions du comité pour l'année 2024-2025 et vous présente les recommandations que le comité adresse à la direction de l'établissement.

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour nous faire part de vos commentaires. Il nous fera plaisir de vous écouter, de répondre à vos questions et de vous accompagner dans vos démarches.

Bonne lecture à tous !

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
Josée Brunet, vice-présidente et secrétaire
Edna Gagné, trésorière et administratrice
Kenneth Rudd, administrateur
Suzanne Larocque, administratrice

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

Le comité a besoin de vous

Nous recherchons de nouveaux membres qui veulent vivre des expériences enrichissantes et valorisantes. Nous nous réunissons une fois par mois notamment pour faire le suivi des insatisfactions et des plaintes et proposer à la direction des actions pour y remédier.

Nous avons besoin de vos expériences et les résidents et résidentes ont besoin de vous pour promouvoir leur 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.

Il 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 2023-2024

Les membres du comité se sont réunis à onze reprises cette année. La direction de l'établissement était généralement invitée à se joindre à nous. L'assemblée générale annuelle (AGA) s'est tenue le 10 juin 2023.

En décembre dernier, les résidents et leurs proches étaient invités à un Super Bingo dont le thème était « J'ai le droit ». Aussi, pour souligner la période des fêtes, nous avons visité tous les résidents et leur avons remis un napperon.

Nous avons adhéré au Réseau provincial des comités des usagers (RPCU) qui peut nous fournir de la formation, du support et des outils nécessaires pour accomplir notre mandat.

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 informons sur leur bien-être.

Nous avons répondu à plusieurs 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.

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 nom du comité, ainsi qu'un calepin et le dépliant sur les droits des usagers et dans lequel on retrouve les coordonnées pour rejoindre le comité.

Nous avons distribué le calendrier 2024, identifié aux couleurs du comité, dans toutes les chambres.



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.



Un écran d'affichage est localisé à l'extérieur de notre local pour présenter le comité et pour communiquer des informations importantes.

Le comité 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 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. Il couvrait 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. Plus de 50% des proches des résidents avaient répondu au sondage.

Les résultats de ce sondage sont toujours d'actualité et guideront encore cette année les efforts du comité vers les aspects qui nécessitent des ajustements, et ce, en travaillant de concert avec la direction pour concrétiser des améliorations.

Défendre et accompagner les résidents

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

Le comité des usagers a fait le suivi de 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 2024-2025

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 la résidence.

- 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.
- Suite aux modifications structurelles réalisées récemment, notamment au niveau des repas et des soins, faire un suivi sur l'efficacité de ces changements.
- Suggérer et s'assurer de la mise en place d'actions concrètes pour améliorer le milieu de vie des résidents
- Assurer le support et l'accompagnement de tous les résidents ainsi que leurs proches qui feront appel au comité pour des problématiques et des insatisfactions
- 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.

Les enjeux prioritaires et les recommandations 2024-2025 du comité

L'alimentation

Les insatisfactions qui sont les plus soulevées par les résidents et leurs proches concernent les repas. Le dernier sondage avait également montré des résultats très négatifs à ce sujet .

Les repas sont un moment privilégié pour les résidents. Aussi, ils doivent se dérouler dans une ambiance agréable et une nourriture saine, nutritive et appétissante doit leur être servie. Nos recommandations sont les suivantes :

- Augmenter la variété des aliments, notamment au déjeuner (œufs, crêpes, yogourt, fruits, céréales variées) et lors des collations
- S'assurer que les repas soient servis chauds
- Respecter l'heure des déjeuners afin qu'ils soient offerts à un moment raisonnable
- Améliorer l'aspect relationnel entre les préposés et les résidents (contenu de l'assiette, délicatesse, stimulation, attention, ...)

Face au désœuvrement et à l'ennui

Nous souhaitons que la direction soit plus ouverte à la mise en place d'actions pour contrer l'ennui des usagers, principalement ceux qui sont alités, en perte d'autonomie ou qui n'ont pas les capacités pour se rendre aux activités.

Lors de nos visites, on constate qu'il y a plusieurs résidents alités, souvent éveillés, sans distraction telle que la télévision ou la radio. D'autres n'ont pas la capacité de les faire fonctionner. Une attention particulière de la part des préposés est souhaitée.

- Sensibiliser les préposés à ces situations afin qu'ils demandent aux résidents leur désir de regarder la télévision ou d'écouter la radio

Des résidents, actifs et autonomes avant leur arrivée à la résidence, nous informent parfois de leur ennui et de leur désœuvrement.

- Des actions simples d'application et des responsabilités peuvent être proposés aux résidents qui en ont les capacités, telles que, mettre le couvert sur les tables des salles à manger, plier des serviettes, distribuer le courrier, arroser les plantes, faire du jardinage, etc.)
- Afin de socialiser avec les autres, motiver les résidents afin qu'ils puissent prendre leur repas à la salle à manger plutôt que dans leur chambre et les inciter à sortir dans le jardin

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. À noter que cet aspect a reçu la note la plus faible lors du sondage. Or, il est difficile pour une majorité des résidents d'avoir accès à ce service, lesquels doivent être accompagnés pour y participer. Voici des pistes d'amélioration que l'on recommande :

- Élaborer une fiche par résident sur leurs besoins et sur les activités auxquelles il pourrait et aimerait participer
- Afin de seconder la responsable des loisirs, impliquer les préposés pour stimuler, accompagner les résidents aux activités et les informer sur les activités journalières
- Pour faciliter les accompagnements, identifier soit les chaises roulantes et les marchettes ou soit par un bracelet avec le nom du résident et son numéro de chambre

Confort et dignité

Au sous-sol, il y a une grande quantité de vêtements, de meubles, frigos et autres articles qui ont été laissés par les anciens résidents. Or, nous avons observé que plusieurs résidents qui ont peu ou pas de proches pour les soutenir, ont des vêtements défraîchis, parfois sales, Leur chambre est dénudée et déprimante.

- Faire l'inventaire de l'entrepôt, récupérer et offrir les vêtements, les meubles et autres articles aux résidents qui en ont le plus besoin

Propreté des lieux et qualité du milieu de vie

Nous avons constaté que deux lieux méritent une attention particulière en ce qui a trait à la propreté. La propreté des cuisines et les équipements (chariots, micro-onde, etc.) est souvent négligée. Aussi, les accessoires de jardin (balançoires, chaises, tables, parasols) sont rarement lavés.

Le fonctionnement pour fermer la porte côté jardin est constamment défectueux. Le froid d'engouffre à l'intérieur rendant la salle d'activités, le hall d'entrée et le grand salon inconfortables, au point où les résidents évitent de les fréquenter. Cette situation affecte aussi les employés et les bénévoles qui y travaillent.

- Donner la responsabilité à une personne par étage qui supervise la propreté dans la cuisine
- S'assurer que les responsables de l'entretien s'occupent également du jardin durant la période estivale
- Régler le problème de fermeture de la porte côté jardin de façon permanente

Distribution des médicaments et suivis médicaux

On nous a signalé des manquements au niveau de la distribution des médicaments (pilules trouvées par terre, pilules non avalées, erreur dans la distribution des pompes). Aussi, les suivis médicaux ne sont pas toujours respectés (ex. : prises de pression).

- Responsabiliser davantage les personnes en charge de la distribution des médicaments et des suivis médicaux.

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, la direction, le personnel de l'établissement, 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.

Les enjeux et les recommandations du comité découlent notamment des observations des membres du comité, ainsi que des commentaires et des insatisfactions exprimées par les résidents et leurs proches. Nous comptons sur la collaboration de la direction et de tout le personnel 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 2023–2024

Comité des usagers Argyle/St-Lambert

Revenus

Solde en banque au 1 ^{er} avril 2023	54 \$
Budget total alloué par l'établissement	6 000 \$
Total des revenus	6 054 \$

Dépenses

Fournitures de bureau	69 \$
Frais bancaires	45 \$
Site Web	169 \$
Frais d'affiliation Regroupement provincial des CU	325 \$
Activités d'information auprès des usagers	726 \$
Calendriers	1 480 \$
Matériel de promotion (jetées de bienvenue, napperons, breuvages, diffuseurs)	2 362 \$
Total des dépenses	5 176 \$

Solde au 31 mars 2024	878 \$
------------------------------	---------------