



Rapport annuel

2024-2025

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 2024-2025	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 2025-2026	8
Les enjeux prioritaires et les recommandations 2025-2026	9
<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	11
Rapport financier 2024-2025	12

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. Le comité veut s'investir pour faire avancer les dossiers qui lui tiennent à cœur et pour valoriser les forces de chaque membre du comité pour le rendre le plus performant possible.

Votre comité des usagers est composé d'un résident et de proche-aidants (épouse, enfants et amie de longue date), qui partagent la même réalité que vous. Par conséquent, nous comprenons bien vos préoccupations et vos besoins.

Vous cherchez des renseignements sur vos droits et les services offerts? Nous sommes là pour vous afin de vous accompagner dans vos démarches ou de vous apporter le soutien lors d'insatisfactions ou encore pour porter plaintes.

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 2024-2025. Il vous informe également sur les enjeux prioritaires qui guideront les actions du comité pour l'année 2025-2026 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 !



Edna Gagné, 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

Edna Gagné, présidente
Ken Rudd, vice-président
France Bouthillier, secrétaire
Christiane Gauthier, trésorière
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 (4 heures) notamment pour faire le suivi des insatisfactions et des plaintes et proposer à la direction des actions pour y remédier. De plus, chaque membre est assigné à un étage pour la rencontre des nouveaux résidents.

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. Si vous êtes intéressé 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 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 2024-2025

Nous avons mis sur pied notre nouveau comité à la suite du départ de Mmes Carole (présidente) et Josée Brunet (vice-présidente).

Les nouveaux membres du comité se sont réunis à huit reprises cette année. À chaque réunion, la direction de l'établissement était invitée à se joindre à nous ainsi que l'administration provisoire.

L'assemblée générale annuelle (AGA) s'est tenue le 9 juin 2024.

Nous avons renouvelé notre adhésion 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.

Nous tenons à souligner qu'à la suite des demandes du comité concernant les plaintes des résidents mais surtout grâce au désir de la résidence de concert avec le comité et avec l'administration provisoire, plusieurs de nos demandes ont été réalisées par la direction.

Le comité a fourni à la direction et à l'administration provisoire, un rapport de recommandations portant sur la nourriture, la propreté des lieux, la salle d'activité des loisirs, l'hygiène des résidents etc.

ALIMENTATION

Le comité a révisé les menus du CHSLD et Ressources intermédiaires pour l'hiver 2024-2025 et pour l'été 2025. Plusieurs changements ont été apportés aux menus existants. Les recettes ont été révisées par la Direction.

De sérieux retards ont été enregistrés dans la livraison des repas aux étages et même à la salle à manger. Les résidents pouvaient attendre jusqu'à une heure avant d'avoir leurs repas. Il semble que depuis l'ajout de personnel à la cuisine, le problème soit en partie réglé.

Des chariots de livraison (Cambro et Burlodge) ont été achetés afin de conserver la température des repas selon les normes. Les résidents demandaient que les repas qui leurs étaient offerts, soient plus chauds.

Un effort a été apporté afin que les préposés aux bénéficiaires soient en mesure de décrire les plats présentés aux résidents lors de leurs repas.

Plusieurs fruits sont maintenant mis à la disposition des résidents lors des déjeuners et des collations.

Des déjeuners chauds (œufs, crêpes, viandes etc.) seront maintenant servis sur chaque étage une fois à toutes les sept semaines. Notre but est d'avoir ces déjeuners servis sur

chaque étage à toutes les semaines et à une journée précise afin que les résidents puissent en profiter au maximum.

VISITES AUX RÉSIDENTS

Tous les nouveaux résidents sont rencontrés un mois après leur arrivée à la résidence pour leur souhaiter la bienvenue, Un membre du comité se présente à la chambre pour discuter avec le résident 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 nous rejoindre. Un calendrier est également distribué à tous les résidents en début d'année.



Au mois de décembre, une carte de Noël du comité a été remise à tous les résidents pour une première année.



ADMINISTRATION

Un article dans le journal de la résidence est produit à chaque mois par la secrétaire du comité, Mme France Bouthillier. Cette année, le comité a décidé que nous allions aborder et élaborer sur les 12 droits des usagers.

Un nouvel onglet 'Proche-aidant' est aussi venu s'ajouter à notre site internet www.cduasl.ca. Vous y trouverez des articles et des informations.

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.

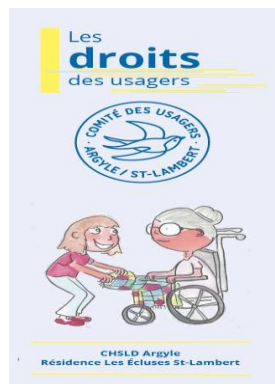
Être à leur écoute nous permet de mieux comprendre leurs besoins et de mieux les représenter dans nos interventions pour l'amélioration de leur qualité de vie et le respect de leurs droits.

Afin d'être reconnu par les résidents et leurs proches, nous portons une cocarde bleue qui a été fournie par la résidence.

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** : www.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 janvier 2025, la résidence et l'administration provisoire ont réalisé un 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 guideront 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 2025-2026

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.

- Déjeuner à l'assiette: Une (1) fois semaine sur chaque étage. Présentement, les déjeuners à l'assiette sont offerts une (1) fois à toutes les sept (7) semaines et un brunch déjeuner à tous les quatre (4) semaines.
- Rencontre avec des organismes afin d'établir des visites d'amitié pour les résidents sans famille.
- Maintien permanent de tous les efforts qui ont été faits en ce qui concerne la propreté des lieux.
- Distribution d'une carte de fête sera distribuée aux résidents de la part du comité.
- Toute les fêtes de l'année tel que Pâques, Fête des Mères, Fête des Pères etc. seront soulignées à l'écran d'affichage localisé à l'extérieur de notre local.
- Un courriel de visibilité 'Votre comité des usagers vous parle' sera envoyé dans le but de nous faire connaître auprès des proche-aidants et résidents. La fréquence du courriel sera discutée au sein de la direction.
- Dans la prochaine année, le comité a demandé à la direction, d'avoir un laps de temps réservé avec la famille ou le proche-aidant du résident lors de leur journée d'admission, afin de nous faire connaître et profiter de ce moment pour leur expliquer notre mandat.
- Promotion du comité : Un kiosque se tiendra dans le salon près des ascenseurs lors de la semaine des proche-aidants, pour faire la promotion du comité des usagers.
- Recrutement de nouveaux membres: deux (2) représentantes du comité, nous ont fait part de leur fin de mandat. Nous serons en mode recrutement.
- 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.
- 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 2025-2026 du comité

L'alimentation

Les insatisfactions qui sont les plus soulevées par les résidents et leurs proches concernent les repas.

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
- Respecter l'heure des repas 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. Souvent, ils 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, arroser les plantes, faire du jardinage, proposer de les accompagner lors d'événements à la salle d'activité ou au grand salon lors de concert 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. 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 :

- Afin de seconder le responsable des loisirs, impliquer les préposés pour stimuler, accompagner les résidents aux activités et les informer sur les activités journalières.

Propreté des lieux et qualité du milieu de vie

Les accessoires de jardin (balançoires, chaises, tables, parasols) sont rarement lavés.

- S'assurer que les responsables de l'entretien s'occupent également du jardin durant la période estivale.

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.

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 2024–2025

Comité des usagers Argyle/St-Lambert

Revenus

Solde en banque au 1 ^{er} avril, 2025	878 \$
Budget total alloué pour l'établissement	6000 \$

Total des revenus 6878 \$

Dépenses

Fournitures de bureau	239 \$
Frais bancaires	45 \$
Site Web	168 \$
Frais d'affiliation Regroupement provincial des CU	325 \$
Matériels informatiques	222 \$
Activités d'information auprès des usagers	726 \$
Calendriers	1443 \$
Remboursement Dropbox	220 \$
Matériels de promotion (jetée de bienvenue, cartes de Noël)	932 \$

Total des dépenses 4320 \$

Solde au 31 mars, 2025 2558 \$