



LES AÎNÉS, VULNÉRABLES!

La population de la région de Lanaudière Sud est très satisfaite des services de soutien à domicile qui lui sont dispensés par les C.L.S.C. et le Centre intégré de santé et services sociaux (CISSS). C'est la principale conclusion à laquelle en vient le Comité des usagers du Sud de Lanaudière qui a réalisé avec Médaille Groupe Conseils un sondage dont il a rendu public les résultats en mars dernier.

L'étude rapporte chez les usagers des degrés de satisfaction au-delà de 80% pour les soins infirmiers et de santé, les services de professionnels tels ergothérapeutes et travailleurs sociaux, les prêts d'équipement et l'adaptation de domicile. Le service qui a suscité les plus grandes réserves chez les usagers est celui de l'entretien ménager pour lequel les bénéficiaires ont réservé les critiques les plus nombreuses. Ce résultat a de quoi surprendre.

Le but du Comité étant d'améliorer la qualité des services de soutien à domicile, ses membres ont cherché à comprendre davantage ces réserves et ils ont pris contact avec quelques bénéficiaires pour découvrir, à leur grand étonnement, que ceux-ci craignaient de se manifester et de mentionner leur insatisfaction. Ils ont découvert que ces usagers, des aînés en majorité, se sentent vulnérables, fragiles et inquiets devant la possibilité de représailles de la part des organismes de soins qui pourraient les priver de services auxquels ils ont droit. Du bout des lèvres, ils ont déploré leur manque de participation dans les décisions qui les concernent pourtant. C'est de vive voix seulement qu'ils ont consenti à manifester leur opinion critique à des interlocuteurs de première ligne en qui ils avaient confiance.

Face à cette constatation inattendue, le Comité des usagers s'est interrogé sur la possibilité d'augmenter dans l'avenir la précision de ses méthodes de sondage pour déterminer avec encore plus d'acuité les carences du système. Son but ultime : améliorer, s'il se peut, la qualité des services de soutien à domicile. La population de Lanaudière sud recevant des soins ou des services du CISSS peuvent compléter les sondages du Comité des usagers en cliquant sur l'icône «5 minutes» sur la page d'accueil de son site internet au www.cdulanaudieresud.ca



La conclusion logique qui s'impose a priori est de prévoir une implication plus grande des usagers dans la détermination des services à recevoir.

-30-

Source : M. Yvon L'Abbé
Comité des usagers du Sud de Lanaudière
(450) 654-7229 poste 61010 (boîte vocale)