



À VOS CÔTÉS
POUR FAIRE RESPECTER
VOS DROITS



**RAPPORT ANNUEL
D'ACTIVITÉS
2016-2017**



**Comité des usagers
du Sud de Lanaudière**

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière*

Québec 

Comité des usagers

du Sud de Lanaudière

135, boul. Claude-David
Bureau 1403
Repentigny (Québec) J6A 1N6

Téléphone : 450 654-7229, poste 61010
Courriel : usagers@cdulanaudieresud.ca
Site internet : www.cdulanaudieresud.ca

Le rapport annuel d'activités 2016-2017

Rédaction

Raymond Allard
André Beaulieu
Claudette Gibeau
Jean Henrichon
Yvon L'Abbé
Yves Lapensée
Linda Lussier
Stéphanie Morin

Mise en page

Louise Burgoyne

Reprographie

Bernard Fradette
Agent administratif
Service de reprographie du CISSS

Le comité des usagers se définit comme étant une instance créée en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Le Comité des usagers a la responsabilité de faire rapport au Comité des usagers du Centre intégré de l'ensemble de ses activités et de celles des comités de résidents. Le CUCI agit sous la responsabilité du conseil d'administration comme partenaire important au sein de l'établissement.

Dans le présent document, le masculin est utilisé comme générique, sans discrimination et dans le dessein d'alléger le texte.

1. Informations relatives à l'établissement

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
260, rue Lavaltrie
Joliette (Québec) J6E 5X7
Tél. : (450) 759-1157

2. Mot du président

Recrutement

Notre première priorité aura été d'assurer la pérennité de notre comité et de renouveler son membership. Nous sommes en mesure de dire aujourd'hui : mission accomplie mais il nous reste toujours de la place afin d'accueillir de nouvelles personnes. Nous cherchons d'ailleurs à recruter de nouveaux bénévoles car nos besoins sont grands et notre souhait c'est d'être capable de couvrir l'ensemble des secteurs de soins et services offerts par l'établissement.

Formation des membres du CDU

- La formation de base par le Regroupement provincial des comités des usagers a été offerte à nos membres
- Un processus d'intégration des nouveaux membres a été adopté
- Cinq membres ont assisté au congrès annuel du RPCU

Embauche d'une coordonnatrice

Le CDU a élaboré une entente contractuelle avec le RPCU afin de procéder à l'embauche d'une coordonnatrice administrative qui est entrée en fonction en novembre 2016.

Absence de contact avec des personnes ressource

La défense des droits individuels et collectifs de même que la qualité des soins et services sont des éléments importants du mandat de notre comité.

Cette absence de personne contact au sein des installations nous a certes causé problème quant à l'exercice et l'efficacité de notre travail. Malgré notre insistance auprès du CISSS de Lanaudière, nous avons été incapable d'atteindre un des objectifs que nous nous étions fixés soit d'établir

un calendrier de rencontres avec les différents gérants des installations nommés par le CISSS.

Afin d'assurer pleinement son mandat, le comité se doit d'avoir un accès et un contact rapide avec les responsables des services ou des unités.

Définir les mandats et les fonctions des différents sous-comités

Le sous-comité des insatisfactions et des plaintes a rédigé un document à ce sujet et les autres sous-comités : CLSC, hôpital, communication et finances feront ultérieurement de même.

Suivi des plans d'action découlant des visites ministérielles dans les trois CHSLD

Les dernières inspections des représentants du ministère aux trois CHSLD de notre région confirment ce constat. Les inspecteurs ont noté des faiblesses au chapitre de la courtoisie, de l'empathie et du respect des intervenants auprès des résidents. Nous aurons ainsi, au cours de la prochaine année, à surveiller ces aspects afin de s'assurer qu'une amélioration soit apportée.

Sondages sur la satisfaction des usagers

Nous avons transmis le rapport de notre sondage téléphonique sur les soins à domicile à la direction en y joignant des pistes d'amélioration suggérées. Nous avons poursuivi les sondages sur la satisfaction des usagers concernant les services de prélèvement sanguin et avons transmis à la direction nos doléances qui ont résulté du dépôt par le CISSS Lanaudière d'un plan d'action en vue de diminuer les délais inacceptables d'attente pour un prélèvement.

Augmenter la visibilité de notre CDU auprès de la population de notre territoire

Les membres du comité des communications ont été particulièrement efficaces pour augmenter la notoriété de notre CDU.

Suivi de notre plan d'action 2016-2017

Nous sommes fiers d'affirmer que nous avons réalisé plusieurs des objectifs que nous avons déterminés.

J'aimerais profiter de cette tribune afin de remercier tous les membres du Comité des usagers du Sud de Lanaudière qui y ont œuvré au cours de la dernière année.

Merci, un GRAND MERCI à notre adjointe administrative, Mme Louise Burgoyne ainsi qu'à notre coordonnatrice administrative Mme Stéphanie Morin.



Yves Lapensée
Président

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

- Recrutement de trois nouveaux membres
- Embauche d'une personne coordonnatrice
- Compilation des demandes d'information, des insatisfactions et des accompagnements aux plaintes dans un registre informatique sécurisé
- Poursuite de nos échanges avec le répondant de l'établissement et les membres de la direction générale du CISSS de Lanaudière
- Réalisation des objectifs du plan d'action 2016-2017
- Harmonisation de l'affichage de la liste des droits dans toutes nos publications
- Augmentation de notre visibilité auprès de la population de notre territoire
- Élaboration et adoption d'une politique de communication
- Affichage des informations des comités des usagers dans les abribus et panobus de la région

4. Composition et portrait des membres

#	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres	
1	Raymond	Allard	X		Membre du C.E., responsable du sous-comité des communications et délégué au CUCI
2	Doris	Auger	X		Membre du sous-comité CLSC
3	André	Beaulieu		CDR	Président du CDR du CH des Deux-Rives et délégué des CDR au CUCI
4	Jean	Henrichon	X	X	Vice-président, membre du C.E., responsable du sous-comité hôpital, délégué au CDR du CH de L'Assomption et délégué au Comité de gestion des risques du CISSS de Lanaudière
5	Yvon	L'Abbé	X		Secrétaire, membre du C.E., responsable du sous-comité CLSC et du sous-comité insatisfactions et plaintes
6	Danielle	Lacroix		X	Déléguée du CDR de L'Assomption
7	Yves	Lapensée	X		Président et trésorier, membre du C.E., membre des sous-comités finances et insatisfactions et plaintes et délégué au CUCI
8	Linda	Lussier		X	Présidente du CDR du CMV Claude-David
9	Jocelyne	Montpetit	X		Déléguée au CDR du CMV Claude-David
10	Yvon	Papin	X		Représentant du CDU auprès des organismes communautaires de la région de Lanaudière
11	Jacques	Périgny	X		Membre
12	Marie	Picard	X		Membre du sous-comité hôpital et du sous-comité insatisfactions et plaintes

5. Coordonnées des membres

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	Tél.	Courriel	Adresse postale
Président	Yves	Lapensée	450-654-7229 #61010	usagers@cdulanaudieresud.ca	135, boul. Claude-David #1403 Repentigny J6A 1N6
Responsable du dossier des comités des usagers de l'établissement	Benoît	Valiquette	450-759-1157 #4275	benoit.valiquette@csssl.ca	245, rue du Curé-Majeau Joliette J6E 8S8
Personne-ressource	Stéphanie	Morin	450-654-7229 #61010	usagers@cdulanaudieresud.ca	135, boul. Claude-David #1403 Repentigny J6A 1N6

6. Bilan des activités du Comité des usagers du Sud de Lanaudière

A) Actions prises par le Comité des usagers du Sud de Lanaudière

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- S'informer auprès de l'établissement des modalités de diffusion de l'information aux usagers (PIV).
- Consulter la documentation remise par l'établissement aux usagers.
- Informer les usagers sur leurs droits par des bandeaux publicitaires publiés dans deux journaux locaux (La Revue et Hebdo Rive-Nord).
- Distribuer nos dépliants lors des conférences offertes au public et dans les présentations du CDU.
- Tenir un kiosque au *Salon des ressources de la table de concertation des soins à domicile* de la MRC de L'Assomption.
- Tenir une conférence sur la maltraitance.
- Effectuer une présentation des droits des usagers au Réseau des proches aidants - Les Moulins.
- Participer aux diverses tables de concertation et aux réunions des groupes communautaires de la région.
- Alimenter le site internet avec la publication d'articles de référence sur l'évolution de la réforme en santé.
- Imprimer 44 000 bloc-notes d'information sur les CUC de Lanaudière en vue de leur distribution au domicile des usagers.

2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- S'impliquer dans la démarche d'aménager des portes automatiques pour des toilettes adaptées pour les personnes à mobilité réduite.
- Poursuivre la compilation des sondages sur la satisfaction des usagers concernant les services de prélèvement sanguin et déposer nos suggestions à la direction du CISSS Lanaudière.
- S'impliquer dans le dossier du manque de personnel en centre hébergement.
- Informer les membres du C.A. du CISSS Lanaudière de nos préoccupations concernant le transfert des professionnels des CLSC vers les GMF.

- Acheminer le rapport de notre sondage sur le service de soins à domicile ainsi que des pistes d'amélioration suggérées à Messieurs Benoît Valiquette et Éric Matteau ainsi qu'à Mesdames Hélène Boisvert et Noëlla Goyet.
- Effectuer des représentations sur le plan d'action soumis par la direction du service de prélèvement en vue de diminuer les délais d'attente.
- Faire le suivi des recommandations du rapport d'intervention du Protecteur du citoyen concernant l'urgence de l'hôpital Pierre-Le Gardeur.
- Publier le communiqué de presse sur les résultats du sondage sur le service de soins à domicile et placer le rapport du sondage sur le site internet du Comité des usagers.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- Réviser et harmoniser le formulaire de sondage à l'hébergement, au centre de prélèvement et aux services externes.
- Élaborer les sondages de satisfaction des services offerts en oncologie et à l'urgence de l'hôpital Pierre-Le Gardeur.
- Distribuer nos dépliants dans les 31 présentoirs de l'hôpital Pierre-Le Gardeur et dans les installations des CLSC Meilleur et Lamater ainsi qu'au CMV Claude-David.
- Prendre connaissance des évaluations réalisées par l'établissement relativement à la satisfaction de la clientèle, les rapports d'Agrément et les visites ministérielles.
- Compiler et analyser les résultats trimestriels de nos formulaires d'évaluation de la satisfaction des usagers sur les services reçus dans nos présentoirs et sur notre site internet.
- Effectuer un sondage concernant le délai d'attente au service de prélèvement en fonction de la nouvelle procédure de prise de rendez-vous et transmettre les résultats au PDG.

3. Défendre les droits et intérêts collectifs et individuels des usagers

- Deux membres du comité ont participé à deux ateliers au Congrès 2016 du RPCU. Un atelier « *Mieux comprendre l'exercice concret de la défense des droits des usagers* » et un autre sur « *Les principes de l'accompagnement d'une communication ou d'une plainte* ».
- Recevoir et évaluer les demandes faites par les usagers au Comité des usagers ou aux Comités de résidents concernant le non-respect de leurs droits.
- Souligner à l'établissement les besoins de continuité de services d'évaluation offerts et réduire le délai de prise en charge par les centres de réadaptation.
- Effectuer des représentations auprès de la direction afin de diminuer le délai d'attente des usagers aux deux centres de prélèvement.

4. Accompagner et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte

- Dans l'année, un usager a eu recours au CDU pour l'accompagner dans la rédaction de sa plainte au CPQS et trois usagers ont été rencontrés afin de les assister dans leur démarche.
- Le CDU a référé 11 usagers au CAAP.
- Un usager a été assisté et accompagné par un membre du comité afin de porter plainte auprès du Protecteur du citoyen.

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

- Embaucher une personne adjointe administrative pour deux des trois Comités de résidents.
- Recruter et former une personne présidente au Comité de résident de l'Assomption.
- Allouer un budget annuel de fonctionnement à chacun des trois Comités de résidents.

6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux

Ne s'applique pas.

7. Tenue des rencontres

- Le Comité des usagers a tenu une assemblée générale annuelle et onze rencontres mensuelles.
- Le comité exécutif a tenu onze rencontres dans l'année.
- Le sous-comité CLSC : huit rencontres.
- Le sous-comité hôpital : trois rencontres.
- Le sous-comité des finances : une rencontre.
- Le sous-comité des communications : trois rencontres.
- Le sous-comité insatisfactions et plaintes : trois rencontres.

8. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Harmoniser la fonction de défenses de droits des trois comités de résidents via la Table des présidents.
- Offrir aux nouveaux membres la formation de base du RPCU.
- Participer au congrès du RPCU dont le prochain thème porte sur les sondages de satisfaction des usagers.
- Augmenter la visibilité du CDU auprès de la population de notre territoire.
- Poursuivre le suivi et la mesure de la satisfaction des usagers en regard des services de prélèvement.
- Évaluer la satisfaction des usagers en oncologie, à l'urgence et dans certains services externes identifiés conjointement avec le CISSS.
- Échanger avec différents comités d'usagers sur les problématiques communes.
- Assurer le suivi de la réalisation des objectifs du plan d'action 2017-2018.
- Participer aux différentes tables d'échanges identifiées par le CISSS.
- Rencontrer le responsable du service de soutien à domicile pour échanger sur les pistes d'amélioration du service issues de notre sondage téléphonique.
- Statuer sur les modalités de la présence du CDU dans les ressources intermédiaires.
- Revendiquer l'importance pour le CDU de disposer d'un site internet autonome lui permettant de bien informer les usagers et réaliser ses mandats.
- Participer au suivi des plans d'action issus de l'Agrément.
- Définir les fonctions et les responsabilités des différents sous-comités.
- Autoévaluation du comité.

9. Assistance et accompagnement effectués par le comité

- Faire le relevé téléphonique quotidien de notre boîte vocale et le relevé des courriels reçus dans notre boîte de réception et en assurer le suivi dans un délai de 48 heures (246 appels et 216 courriels reçus dans l'année).

- Donner suite aux demandes des usagers : 92 signalements ont été enregistrés, dont 41 demandes d'information, 29 insatisfactions et 22 demandes d'accompagnement aux plaintes.
- Dans un ordre décroissant, les principaux droits lésés ont été :
 - 28% de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.
 - 24% d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu.
 - 20% dans toute intervention, d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension.
 - 16% de recevoir les soins que requiert son état.
 - 12% autres droits.

10. Conclusion

Nous demandons au CUCI de tenir compte dans leur rapport annuel des recommandations en caractères gras. Les recommandations précédées d'un * sont prioritaires pour le Comité des usagers.

AVIS, RECOMMANDATIONS ET PRÉOCCUPATIONS	RÉSULTATS Au 31 mars 2017
Demande d'ajout de chaises roulantes à l'urgence et à l'entrée de l'hôpital	Obtenu
Implantation au complet du programme de l'approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier (2015-16)	En attente
*Nomination d'une personne contact avec le CDU à l'intérieur de chaque installation du CISSS (2015-16)	En attente
Construction d'un jardin prothétique au CHSLD des Deux-Rives (2015-16)	En cours
Diminution du temps d'attente aux centres de prélèvement Meilleur et Lamater et modifications des procédures (présentées au C.A. en 2016)	En cours
*Obtention d'une copie du bottin des noms des chefs de services et d'unités afin de pouvoir accompagner et assister les usagers lors d'une démarche de plainte. (Présenté au C.A. en 2016)	En attente
Obtenir de meilleurs rabais sur le prix du stationnement pour les usagers nécessitant certains types de soins. (Présenté au C.A. en 2016)	En cours
*Demande afin de modifier, d'améliorer ou d'accélérer la procédure pour le remplacement ou la réparation d'équipement en CHSLD. (Présenté au C.A. en 2016)	En attente
*Ajout d'une borne de paiement pour le stationnement à l'hôpital Pierre-Le Gardeur. (Présenté au C.A. en 2016)	En cours
*Amélioration de l'accès en fauteuils roulants aux toilettes identifiées pour les personnes à mobilité réduite. (Présenté au C.A. en 2016)	En attente
Accessibilité au PAE pour les bénévoles	En attente
Accessibilité du CDU à intranet (2015-2016)	Obtenu
*Suivi des plans d'action issus de l'Agrément (2015-16)	En attente
*Déterminer avec le CISSS un mécanisme de collaboration pour la diffusion de nos sondages.	En attente
*Visite des R.I. (2016-17)	En attente
*Obtention du Comité de gestion des risques d'un rapport spécifiant les causes des incidents et accidents déclarés	En attente
Que les résidents du CHSLD de l'Assomption qui en font la demande puissent avoir plus d'un bain par semaine	En attente
*Afin d'éviter un bris de continuité de services, diminuer le délai de prise en charge des usagers qui ont obtenu une évaluation en CLSC et la prise en charge par les centres de réadaptation	En attente
*Ajout de personnel supplémentaire dans les CHSLD afin de mieux répondre aux besoins des résidents. (Lettre acheminée au C.A. en 2017)	En cours

11. Rapport financier

Comité des usagers du Sud de Lanaudière incluant le budget des comités de résidents

	2016 - 2017
Revenus :	(83 000,00) \$
Dépenses :	
Personnes ressources	23 749,97 \$
Matériel de comité	274,73 \$
Organisation de réunions	680,85 \$
Frais d'affiliation	510,00 \$
Publicité et promotion	37 402,32 \$
Fournitures de bureau	2 425,19 \$
Honoraires professionnels	2 509,34 \$
Télécommunications	972,45 \$
Autres dépenses	389,37 \$
Intérêts	(1 901,75) \$
Frais de déplacement	6 834,51 \$
Frais de représentation	1 136,87 \$
Frais de perfectionnement	3 146,20 \$
Équipement de bureau	1 241,02 \$
Équipement informatique	0,00 \$
TOTAL :	79 371,07 \$
(SURPLUS) / DÉFICIT :	(3 628,93) \$

Les revenus et le surplus sont indiqués en négatif

B) Actions prise par les comités de résidents



**Comité de résidents du
Centre d'hébergement du CMV Claude-David
135, boul. Claude-David
Repentigny (Québec) J6A 1N6
Tél. : (450) 654-7229 poste 60040**

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Des visites sont effectuées de façon régulière auprès des résidents afin de les informer de l'existence du Comité de résidents.
- Lors de l'anniversaire d'un résident un ballon gonflé à l'hélium et une carte de fête sont remis à celui-ci, ce qui permet au personnel et aux autres résidents de connaître l'événement et de favoriser les échanges.
- Distribution d'une couverture identifiée au Comité de résidents à l'arrivée de nouveaux résidents accompagnée d'un mot de bienvenue et du feuillet explicatif résumant qui nous sommes, notre mandat et les droits des résidents.

2a. Promouvoir la qualité des conditions de vie des résidents

- Un membre du comité siège sur le Comité Milieu de vie institué par la direction.
- Rencontres individuelles par les membres du Comité avec les résidents.
- Présence de la chef d'unités aux réunions du CDR.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

- Des boîtes à messages sont installées sur chaque étage en hébergement afin de recueillir les commentaires ou les préoccupations des résidents ou de leurs proches.
- Un sondage réalisé en juin dernier auprès des résidents et/ou de leur famille indiquait que le degré de satisfaction global pour l'ensemble des soins et des services reçus était «assez satisfaisant» ou «très satisfaisant».

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents

- Au cours de cette année, quelques insatisfactions ont été rapportées à la direction par les membres du comité et celles-ci ont été traitées avec diligence.

Objectifs pour 2017-2018

- Le Comité désire maintenir la tradition amorcée l'an dernier de remettre un ballon et une carte à l'anniversaire de chaque résident.
- Le Comité souhaite poursuivre la remise d'une couverture (identifiée au Comité de résidents) à l'arrivée de nouveaux résidents. Celle-ci est accompagnée d'un mot de bienvenue et du feuillet explicatif résumant qui nous sommes, notre mandat et les droits des résidents.
- Poursuivre notre participation au Comité Milieu de vie.
- Collaboration accrue avec le Service des loisirs dans le but de faire davantage d'accompagnement et de se rapprocher des résidents.
- Assurer plus de protection et de sécurité auprès des résidents.
- Sollicitation pour ajouter des nouveaux membres au Comité de résidents.



**Comité de résidents du
Centre d'hébergement des Deux-Rives
250, boul. Brien
Repentigny (Québec) J6A 7E9
Tél. : (450) 585-4884**

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Cadeau de bienvenue à chaque résident incluant un rappel des droits.
- Affichage lors de la semaine des droits et au babillard de façon continue et dépliants disponibles à ce sujet.
- Rappel de l'existence du CDR par les cartes de fête, le Café des Sages et le babillard.
- Rencontres individuelles par les membres de l'équipe avec les résidents le désirant de façon régulière.

2a. Promouvoir la qualité des conditions de vie des résidents

- Poursuite du travail pour la mise en place d'un jardin prothétique qui devrait s'actualiser en 2017.
- Implication de certains membres de l'équipe dans des activités loisir des résidents, tout en touchant l'animation, la préparation, les suivis et les recommandations pour le vécu des résidents.
- Rencontre mensuelle des gestionnaires et ponctuelle au besoin pour suivis et recommandations.
- Présence des gestionnaires aux rencontres des CDR.
- Dossiers du CDR remis de l'avant sur : le rôle des familles et des bénévoles pour aider à la qualité de vie, le vécu et l'ambiance lors des repas, le support aux personnes seules et dossier valorisation du personnel pour les remercier de prendre soin des résidents.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

- Sondage disponible en tout temps sur le site internet et en mode papier à l'entrée du centre.
- Sondage en collaboration avec les gestionnaires du CH à deux reprises lors de rencontres avec les familles.
- Suivi des recoupements des données faites dans le cadre d'une étude pour le CUCI à partir des données de l'Agrément.
- Validation par le Café des Sages lors de deux rencontres sur certains sujets (ex. : nourriture / activités...)
- Par le suivi donné suite aux nombreuses remarques et/ou insatisfactions des résidents.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents

- Démarches individuelles : environ 100 suivis divers en lien avec des insatisfactions et quelques plaintes officielles.
- Dossier collectif majeur sur le non remplacement du personnel faute d'effectifs (lettre de plainte au PDG et au président du C.A.,) suivi de trois rencontres avec les cadres supérieurs, implication demandée au CUCSL et CUCI pour des suivis réguliers de la situation et ses impacts sur les résidents.
- Suivi de problématiques diverses: de laveuse, de pagettes, de civière douche spéciale, d'accès au balcon sur l'étage, de sécurité du centre pour les entrées de l'extérieur.

Objectifs pour 2017-2018

Poursuite de l'investissement amorcé tout en souhaitant dépasser les limites rencontrées en 2016-2017 sur le non remplacement du personnel qui a limité grandement l'avancement de certains dossiers. De plus, une attention particulière sera apportée au vécu des résidents en lien avec « l'alourdissement des besoins de la clientèle » qui sera orientée au centre d'hébergement.



**Comité de résidents du
Centre d'hébergement de L'Assomption
410 boul. de l'Ange-Gardien
L'Assomption (Québec) J5W 1S7
Tél. : 450-581-2101 poste 68143**

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Depuis la dernière AGA, le Comité de résidents a tenu dix (10) rencontres.
- Installation d'un tableau avec les photos et les noms des membres du Comité.
- Une bannière déroulante affichant les droits des usagers est en voie de livraison.
- À la dernière AGA, M. Gaétan Thibodeau, commissaire aux plaintes et à la qualité des services était présent pour donner de l'information sur la manière de porter plainte.
- Une soirée d'information a été donnée par le Dr Berlinguet pour expliquer la loi concernant les soins de fin de vie.

2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents

- Des suivis ont été faits notamment concernant : la visite ministérielle, le Comité Milieu de vie, le sondage à l'accueil, les rapports incidents/accidents, le manque de personnel et l'aire d'accueil.
- Constatation durant l'année d'un manque flagrant de personnel suivi de non-remplacement et plaintes informelles des résidents lucides et des familles.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

- A l'aide d'un sondage, une équipe a rencontré 28 résidents et avons reçu 18 opinions des familles. Après compilation des données, les insatisfactions se situent au niveau de l'ignorance de leurs droits en tant que résidents, de la variété des repas, du peu de bains donnés par semaine et du très peu d'information concernant leur dossier médical.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents

- Participation à deux formations concernant les droits et le rôle du Comité de résident ainsi qu'une conférence sur la maltraitance.
- Un total de 91 heures de bénévolat par les membres du CDR a été comptabilisé depuis janvier 2017.

Objectifs pour 2017-2018

- Planifier une séance d'information sur les droits des résidents.
- Une lettre sera envoyée à la direction concernant la Loi sur le tabac.
- Présentation des résultats du sondage au personnel et aux résidents.
- Supporter la direction et implication dans l'amélioration de la stabilité du personnel.
- Développer une stratégie pour améliorer le ratio personnel/résidents demandé par la Commission de la santé et des services sociaux.
- Suivi de tous les dossiers de la direction et implication au besoin.
- Établir après entente, une présence du Comité au centre.
- Être à l'affut de tout nouveau dossier tel la maltraitance.



NOUS SOMMES
LÀ POUR VOUS!
CONTACTEZ-NOUS



Comité des usagers du Sud de Lanaudière

135, boul. Claude-David, bureau 1403
Repentigny (Québec) J6A 1N6

Tél. : (450) 654-7229 poste 61010
Courriel : usagers@cdulanaudieresud.ca
Site internet : cdulanaudieresud.ca

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière*

Québec