



À VOS CÔTÉS
POUR FAIRE RESPECTER
VOS DROITS



**RAPPORT ANNUEL
D'ACTIVITÉS
2017-2018**



**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 2017-2018

Rédaction

Raymond Allard
André Beaulieu
Louise Burgoyne
Claude Chénier
Jean Henrichon
Yvon L'Abbé
Pierre Landry
Yves Lapensée
Linda Lussier

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 services sociaux de Lanaudière (CISSS)

260, rue Lavaltrie

Joliette (Québec) J6E 5X7

Tél. : (450) 759-1157

2. Mot du président

Rencontres et réunions

Les membres du comité ont participé à dix réunions de notre conseil d'administration au cours de l'année financière se terminant en mars 2018. Signalons que le comité des officiers a quant à lui tenu 11 rencontres.

Il ne faut pas passer sous silence les nombreuses réunions de nos quatre sous-comités: CLSC, hôpital, informations, insatisfactions et plaintes et communications.

Depuis août 2018, nous invitons un des membres du conseil à se joindre aux officiers afin d'assurer une éventuelle relève.

L'un des nôtres assiste à de nombreuses rencontres avec les organismes communautaires avec lesquels nous travaillons de concert sur certains dossiers. Trois assistent aux rencontres des comités de résidents de nos trois CHSLD. L'un de nous participe aux réunions du comité de gestion des risques du CISSS. Enfin, trois participent aux rencontres du CUCI dont deux sont des officiers.

Il y a eu plus de 15 rencontres de travail de nos sous-comités auxquelles s'ajoutent celles des CHSLD et nos présences aux assemblées publiques du conseil d'administration du CISSS.

Au total, nos membres ont consacré plus de 1065 heures à la réalisation de notre mandat soit l'équivalent de 152 jours et le tout bénévolement, faut-il le rappeler. Notons que les heures passées à la préparation des rencontres et réunions, la rédaction et le suivi de courriels, les rencontres ponctuelles avec des représentants du CISSS ou celles avec les sous-comités du CUCI ou du CDU ne sont pas comptabilisées.

Formation des membres du CDU

Un processus d'intégration des nouveaux membres ainsi qu'une liste des documents essentiels a été mise à jour. L'une des principales suggestions est de désigner un mentor afin de répondre aux questions d'un nouveau membre et ainsi assurer son intégration.

Cinq membres du CDU ont participé au congrès du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) en octobre 2017 au cours duquel de nombreuses formations ont été offertes. Également en octobre, deux membres ont participé à une journée complète de formation offerte par le CISSS sur le cadre de référence des ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF).

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

Plusieurs gestes concrets ont été posés cette année par le sous-comité des communications afin d'améliorer la notoriété de notre comité auprès de la population en général mais surtout faire connaître à la population et usagers qu'il existe en vertu de la loi un comité des usagers.

En collaboration avec le CUCI, nous avons réalisé une campagne de promotion sur les autobus (panobus) et abribus tant du Sud que du Nord de Lanaudière. La population en général et les usagers en particulier ont pu voir ces affiches sur 30 autobus et abribus et ce jusqu'en mars 2018 permettant ainsi de faire connaître l'ensemble des comités des usagers. Nous avons pu reconduire le projet pour l'année financière 2018-2019 mais seulement pour notre comité et celui des centres jeunesse.

Un livret de notes identifiant chacun des cinq comités des usagers de la région de Lanaudière a été remis à 45 000 adresses par le biais d'un publisac.

Dans ce livret, nous décrivons la mission de chacun des cinq comités des usagers et la manière de les rejoindre. Nous précisons que les services offerts par les comités sont toujours confidentiels et gratuits.

Nous avons placé dans deux hebdomadaires de notre territoire (MRC Les Moulins et MRC de L'Assomption) plusieurs bandeaux d'informations sur les droits des usagers.

Soulignons que nos actions ont été récompensées par le Regroupement provincial des comités des usagers en octobre 2017 par l'attribution d'un prix Excellence.

Enfin, cette année, nous avons revu notre dépliant sur les droits et préparé des affiches notamment pour les installations du CISSS de Lanaudière.

Dans le cadre de la semaine des droits des usagers en septembre 2017, nous avons remis des affiches décrivant les 12 droits des usagers aux quatre députés de notre territoire : comtés L'Assomption, Repentigny, Masson et Terrebonne.

Les six objectifs prévus au plan d'action portant sur le mandat de « renseigner les usagers sur leurs droits et obligations » ont été réalisés mais pas toutes les actions prévues.

Suivi de notre plan d'action 2017-2018

Nous avons réalisé pratiquement 100% des objectifs que nous avons fixés. Toutefois, toutes les actions ou tous les moyens proposés n'ont pu être réalisés ou réalisés qu'en partie.

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 et un merci particulier à notre adjointe administrative, Mme Louise Burgoyne.



Raymond Allard
Président

3. Composition et portrait des membres

#	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres	
1	Raymond	Allard	X		Président, 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 centre d'hébergement de Repentigny
4	Claude	Chénier	X		Membre des sous-comités CLSC et informations, insatisfactions et plaintes
5	Pierre	Hamel	X		Membre des sous-comités des communications, de l'hôpital et des finances
6	Jean	Henrichon	X	CDR	Vice-président, membre du C.E., responsable du sous-comité de l'hôpital, membre du CDR du centre d'hébergement et de réadaptation en déficience physique de L'Assomption, délégué au Comité de gestion des risques du CISSS de Lanaudière et délégué au Comité stratégique de l'AAPA du CISSS
7	Yvon	L'Abbé	X		Secrétaire, membre du C.E., responsable du sous-comité CLSC et du sous-comité informations, insatisfactions et plaintes
8	Danielle	Lacroix		CDR	Déléguée du CDR du centre d'hébergement et de réadaptation en déficience physique de L'Assomption et déléguée des CDR au CUCI
9	Pierre	Landry	X		Membre des sous-comités CLSC et informations, insatisfactions et plaintes
10	Yves	Lapensée	X		Trésorier, membre du C.E., membre du sous-comité finances et délégué au CUCI
11	Linda	Lussier		CDR	Présidente du CDR du centre multiservices de santé et de services sociaux Claude-David
12	Yvon	Papin	X		Représentant du CDU auprès des organismes communautaires de la région sud de Lanaudière
13	Marie	Picard	X		Membre des sous-comités informations, insatisfactions et plaintes et de l'hôpital

4. Coordonnées des membres

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	Tél.	Courriel	Adresse postale
Président	Raymond	Allard	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	Dominique	Martel (par interim)	450-759-8070 #4296	dominique.martel.reg14@ssss.gouv.qc.ca	245, rue du Curé-Majeau Joliette J6E 8S8
Personne-ressource	Poste vacant				

5. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Comité exécutif

- Rencontres et discussions en vue d'une entente contractuelle pour l'embauche d'un coordonnateur;
- Échanges et rencontres avec le répondant du CISSS sur divers sujets;
- Participation de nos membres aux réunions du C.A. du CISSS.

Sous-comité CLSC

- Évaluation conjointe avec le CISSS de la satisfaction des usagers sur les services infirmiers offerts en CLSC;
- Participation aux tables de Soins à domiciles (SAD) de la MRC Les Moulins et celle de l'Assomption;
- Présentation à nos membres des services de la Direction des services en santé mentale/toxicomanie;
- Présentation à nos membres des services de la Direction déficience intellectuelle-trouble du spectre de l'autisme-déficience physique (DI-TSA-DP);
- Visite des ressource intermédiaires par nos membres et formation de deux d'entre eux au programme cadre des R.I.;
- Création de mécanismes de collaboration avec le CISSS de Lanaudière sur l'évaluation de la satisfaction des usagers sur les soins infirmiers offerts en CLSC.
- Centre de prélèvements Meilleur : recueil des suggestions des usagers sur l'implantation de la prise de rendez-vous téléphonique et démarches auprès d'OPTILAB pour diminuer le délai d'attente au centre de prélèvements Lamater.
- Démarches auprès de notre répondant et de diverses directions pour obtenir une liste des guichets d'accès (informatisée et écrite).
- Accompagnement d'un groupe d'usagers dans leur revendication d'une Clinique de la douleur chronique.

Sous-comité des communications

- Révision de notre politique de communication;
- Distribution de 45 000 cartes d'affaire magnétiques et de 45 000 bloc-notes dans les MRC Les Moulins et de L'Assomption;
- Publication de bandeaux d'information générale dans les hebdomadaires La Revue (MRC Les Moulins) et Hebdo Rive-Nord (MRC de L'Assomption);
- Publication d'informations dans les hebdomadaires en juin 2017 dans les cahiers pour les nouveaux résidents;

- Nouveau dépliant de promotion et nouvelles affiches sur les 12 droits des usagers;
- Élaboration d'une liste des documents à remettre aux nouveaux membres de notre comité;
- Obtention du Prix RPCU de l'Excellence – Information en collaboration avec le CUCI de Lanaudière en octobre 2017;
- Rencontre et remise aux députés provinciaux des comtés de Repentigny, L'Assomption, Masson et Terrebonne d'un cadre portant sur la description des 12 droits des usagers (semaine des droits des usagers de septembre 2017) et sensibilisation de ces derniers sur certains enjeux importants pour notre comité des usagers (en partenariat avec le Comité des usagers de la Myriade);
- Affichage sur 20 panobus et abribus sur les territoires des MRC Les Moulins et de L'Assomption;
- Renouvellement de l'entente pour l'année 2018-2019 visant la pose de publicité sur 24 panobus et 20 abribus (partenariat avec le Comité des usagers des Centres jeunesse en partie);
- Présentation des comités des usagers au forum populationnel de la MRC de L'Assomption tenu le 28 novembre 2017;
- Participation à plusieurs projets en matière de communication avec les membres du CUCI de Lanaudière dont une éventuelle trousse d'information commune.

Sous-comité de l'hôpital

- Questionnements au C.A. du CISSS de Lanaudière pour augmenter de 150 à 250 lits l'agrandissement de l'hôpital Pierre-Le Gardeur;
- Participation avec le CISSS à l'élaboration d'un guide pour l'utilisateur hospitalisé;
- Suggestions acheminées sur les politiques concernant le stationnement et le tabac.

Sous-comité informations, insatisfactions et accompagnements aux plaintes

- Retour d'appel à 196 usagers pour des demandes d'information, d'insatisfactions ou d'accompagnement aux plaintes et compilation d'un compte rendu dans un registre informatique sécurisé;
- Rencontre avec un ex-commissaire aux plaintes en vue d'élaborer des mécanismes de collaboration pour mieux suivre les plaintes et insatisfactions structurelles.

6. Plan d'action

Le comité a un plan d'action : ☒ oui ☐ non

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

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Distribution de notre dépliant dans les présentoirs situés à l'hôpital, dans les installations externes du CISSS, dans les ressources intermédiaires ainsi que dans les événements tenus par l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) et lors du Salon des ressources à l'hôpital Pierre-Le Gardeur.
- Affiches 24 x 36 sur les 12 droits des usagers apposées dans les centres de prélèvements Meilleur et Lamater ainsi qu'au local du CDU;
- Distribution de 45 000 cartes d'affaire magnétiques et de 45 000 bloc-notes dans les MRC Les Moulins et de L'Assomption;

- Publication de bandeaux d'information générale dans les hebdomadaires La Revue (MRC Les Moulins) et Hebdo Rive-Nord (MRC de L'Assomption);
- Publication d'informations dans les hebdomadaires en juin 2017 dans les cahiers pour les nouveaux résidents;
- Nouveau dépliant de promotion et nouvelles affiches sur les 12 droits des usagers;
- Affichage sur 20 panobus et abribus sur les territoires des MRC Les Moulins et de L'Assomption;
- Présentation des comités des usagers au forum populationnel de la MRC de L'Assomption tenu le 28 novembre 2017;
- Participation à plusieurs projets en matière de communication avec les membres du CUCI de Lanaudière dont une éventuelle trousse d'information commune.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- S'impliquer dans la démarche de faciliter l'ouverture des portes automatiques pour les toilettes adaptées pour les personnes à mobilité réduite à l'hôpital Pierre-Le Gardeur;
- Suivi fait du rapport d'intervention du Protecteur du citoyen concernant l'urgence à l'hôpital Pierre-Le Gardeur;
- Recommandations faites à notre répondant et au C.A. du CISSS de Lanaudière afin de trouver des moyens pour pallier au manque de personnel dans les CHSLD;
- Relance auprès de la Direction SAPA afin de connaître le suivi des suggestions d'amélioration suite au sondage sur les soins à domicile.

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

- Compiler et analyser les résultats trimestriels de nos formulaires d'évaluation de la satisfaction de la clientèle sur les soins et les services offerts;
- Sondage effectué conjointement avec le CISSS de Lanaudière sur l'évaluation de la satisfaction des usagers sur les soins infirmiers en CLSC.

Défendre les droits et intérêts collectifs et individuels des usagers

- Poursuivre nos objectifs d'obtenir la liste des guichets d'accès ainsi qu'un dépliant promotionnel de ces guichets ex : accès à un médecin de famille, à un médecin spécialiste; ou obtenir la liste des cliniques sans rendez-vous;
- Effectuer des représentations à notre répondant et à diverses directions afin que le site internet du CISSS de Lanaudière soit plus convivial;
- Représentations au CISSS pour que les usagers de Lanaudière puissent bénéficier d'une clinique de la douleur chronique selon l'échéancier prévu par le Ministère (fin 2018);
- Poursuivre les recommandations en vue de réduire les délais d'attente au centre de prélèvements Lamater;
- Échanges avec un ancien CAPQS en vue d'identifier des mécanismes de collaboration sur les insatisfactions et plaintes collectives acheminées au CDU ou au CAPQS;
- Analyse des rapports du CAPQS en vue d'identifier les constantes des insatisfactions et plaintes et de préconiser des interventions pour les diminuer;

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

- Le sous-comité des informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes a traité 196 demandes en 2017-2018 comparativement à 92 demandes en 2016-2017 soit une augmentation de 114%;
- L'adjointe administrative a procédé au relevé quotidien des messages laissés sur notre boîte vocale ou par courriel afin d'assurer le suivi de la demande dans un délai de 48 heures;
- Sur les 196 demandes enregistrées, 111 étaient des demandes d'information, 71 des insatisfactions et 14 des demandes d'accompagnement aux plaintes.

Sur les 196 demandes, 211 droits étaient en cause puisque certaines demandes concernaient plus d'un droit.

Nombre de droits visés	Droit visé	Pourcentage
44	1. Droit à l'information	20,85 %
85	2. Droit de recevoir des services adéquats	40,28 %
8	3. Droit de choisir son professionnel ou l'établissement	3,79 %
35	4. Droit de recevoir les soins que requiert son état	16,59 %
0	5. Droit de consentir aux soins ou de les refuser	0 %
5	6. Droit de participer aux décisions	2,36 %
6	7. Droit d'être accompagné, assisté et représenté	2,84 %
10	8. Droit à l'hébergement	4,74 %
0	9. Droit de recevoir des services en langue anglaise	0 %
2	10. Droit d'accès à son dossier d'utilisateur	0,95 %
2	11. Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur	0,95 %
14	12. Droit de porter plainte	6,63%

Total : 211

Total : 100%

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

- Recruter et former une personne présidente au Comité de résidents de l'Assomption;
- Allouer un budget annuel de fonctionnement à chacun des trois comités de résidents;
- Rencontre des présidents des CDR pour mise en commun des préoccupations des trois CDR.

8. Tenue des rencontres

- Le Comité des usagers a tenu une assemblée générale annuelle et dix rencontres mensuelles;
- Le comité exécutif a tenu onze rencontres dans l'année;
- Le sous-comité CLSC : huit rencontres et deux rencontres en comité conjoint avec des représentants du CISSS pour planifier l'évaluation de la satisfaction des usagers sur les soins infirmiers en CLSC;
- Le sous-comité des communications : 3 rencontres.
- Le sous-comité des finances : 2 rencontres.
- Le sous-comité hôpital : 3 rencontres.
- Le sous-comité informations, insatisfactions et plaintes : 12 rencontres.

9. Autres rencontres

- Cinq membres du CDU ont participé à une rencontre préparatoire pour la tenue du forum populationnel;
- Quatre membres du CDU ont participé à une rencontre avec la présidente du CUCI de l'Ouest de l'Île de Montréal.

10. Enjeux prioritaires

Enjeux prioritaires antérieurs atteints
Obtention d'une liste de répondants par programme
Construction d'un jardin prothétique au CHSLD de Repentigny (2015-16)
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 d'insatisfaction (CA 2016)
Obtenir de meilleurs rabais sur le prix du stationnement pour les usagers nécessitant certains types de soins (CA 2016)
Demande afin de modifier, d'améliorer ou d'accélérer la procédure pour le remplacement ou la réparation d'équipement en CHSLD (CA 2016)
Que les résidents qui en font la demande puissent avoir plus d'un bain par semaine en CHSLD (2016)
Ajout d'une borne de paiement pour le stationnement à l'hôpital Pierre-Le Gardeur (CA 2016)
Déterminer avec le CISSS un mécanisme de collaboration pour la diffusion de nos sondages (2016)
Visite des R.I. (2016)
Obtention du Comité de la gestion des risques d'un rapport spécifiant les causes des incidents et accidents déclarés (2016)

Enjeux prioritaires antérieurs non atteints et reconduits en 2018-2019	Commentaires
Ajout de personnel supplémentaire dans les CHSLD afin de mieux répondre aux besoins des résidents (Lettre au CA 2017)	Reconduit
Amélioration de l'accès en fauteuil roulant aux toilettes identifiées pour les personnes à mobilité réduite (CA 2016)	En cours
Accessibilité au Programme d'aide aux employés pour les bénévoles (2016)	Refusé
Implantation au complet du programme de l'approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier (2015-16)	Reconduit
Diminution du délai d'attente au centre de prélèvements Lamater et implantation d'une prise de rendez-vous téléphonique (C.A. 2016)	Reconduit
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 dans les services de réadaptation (2016)	Reconduit
Représentations du CDU sur la restructuration des services DI-TSA-DP	Reconduit

Enjeux prioritaire 2018-2019
Effectuer des représentations en vue d'augmenter de 150 à 250 lits le projet d'agrandissement de l'hôpital Pierre-Le Gardeur
Poursuivre nos recommandations en vue d'obtenir une liste des guichets d'accès ainsi qu'un dépliant promotionnel de ces guichets et un site internet du CISSS de Lanaudière plus convivial
Conjointement avec le CISSS, effectuer un sondage sur la satisfaction des usagers sur les services en santé mentale adulte
Poursuivre les représentations afin de diminuer les délais d'attente au centre de prélèvements Lamater
Soutenir les usagers et les représenter pour la mise en place d'une Clinique de la douleur chronique selon l'échéancier mentionné par le PDG lors du forum populationnel de la MRC de L'Assomption (fin 2018)

11. Projets prévus pour l'année prochaine

- Diffuser les résultats du sondage soins infirmiers en CLSC et les pistes d'amélioration suggérées dans 2 journaux régionaux;
- Effectuer un projet pilote d'évaluation conjointe avec le CISSS de la satisfaction des usagers hébergés dans une R.I.
- Effectuer des représentations afin de relocaliser le centre de prélèvements Meilleur;
- Représentations du CDU sur la restructuration en cours des services DI-TSA-DP sur l'ensemble de la clientèle 0-7 ans;
- Finaliser la rédaction des deux documents en vue d'harmoniser le fonctionnement du sous-comité informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes (rôle et tâches du sous-comité informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes et guide d'accompagnement et d'assistance de défense des droits collectifs ou individuels des usagers);
- Participer au congrès du RPCU d'octobre 2018;
- Suivre une formation du Conseil provincial des malades sur la défense des droits ainsi que sur le programme cadre R.I.;
- Poursuivre la publicité en vue d'augmenter la visibilité du CDU auprès de la population de notre territoire et plus particulièrement dans les pharmacies;
- Évaluer la satisfaction des usagers à l'urgence;
- Maintenir l'implication du CDU dans les ressources intermédiaires;
- Participer au processus d'Agrément où il est question d'évaluation de la satisfaction des usagers sur les soins et les services;
- Effectuer l'autoévaluation du fonctionnement du CDU.

12. Rapport financier

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

	2017 - 2018
Revenus :	(83 000,00) \$
Dépenses :	
Personnes ressources	18,116.93
Matériel de comité	141.53
Organisation de réunions	1,368.46
Frais d'affiliation	1,005.00
Publicité et promotion	51,506.65
Fournitures de bureau	2,194.12
Honoraires professionnels	1,086.52
Autres dépenses	435.73
Intérêts	(2,473.71)
Frais de déplacement	5,253.63
Frais de représentation	669.63
Frais de perfectionnement	2,690.40
Équipement de bureau	0.00
Équipement informatique	0.00
TOTAL :	81,994.89
(SURPLUS) / DÉFICIT :	(1,005.11)

Les revenus et le surplus sont indiqués en négatif

Actions prise par les comités de résidents



**Comité de résidents du
centre multiservices de santé et
de services sociaux 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

- Dès l'arrivée d'un nouveau résident, le comité lui remet un mot de bienvenue accompagné d'une couverture 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;
- 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'évènement et de favoriser les échanges;
- Participation chaque semaine à quelques activités organisées pour les résidents dans le but d'accompagner et mieux les connaître;
- À la fin de décembre, deux membres du comité ont remis à chaque résident le calendrier produit par les comités de résidents de la région de Lanaudière accompagné d'un mot leur souhaitant une bonne année 2018;
- Participation au dîner de Noël ainsi qu'aux activités se déroulant pendant la période des fêtes.

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 a été réalisé en juin dernier auprès des résidents et/ou de leur famille. Malgré le très faible taux de participation, les répondants ont indiqué que globalement ils étaient très satisfaits ou assez satisfaits de l'ensemble des soins et services reçus;
- Nous avons été en mesure de constater en cours d'année lors d'échanges avec des membres de certaines familles que leur niveau de satisfaction allait dans le même sens.

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.

4. Nombre d'heures de bénévolat par les membres du CDR

- Le Comité de résidents a tenu neuf rencontres entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018 ainsi que l'assemblée générale annuelle le 4 juin dernier. Ce qui représente un peu plus de 100 heures de bénévolat;
- La présidente siège aux réunions du Comité des usagers ce qui représente 25 heures de bénévolat;
- La présidente participe à la Table d'hébergement, ce qui représente 11 heures de bénévolat;
- Un membre participe au Comité Milieu de vie, ce qui représente 25 heures de bénévolat;
- Quelques membres effectuent des visites et des accompagnements aux activités, ce qui représente 315 heures de bénévolat.
- Total : 476 heures de bénévolat.

Objectifs pour 2018-2019

- Le Comité désire maintenir la tradition amorcée il y a 2 ans 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;
- Poursuivre notre collaboration avec le Service des loisirs dans le but d'accompagner et de bien connaître les résidents;
- Sollicitation pour ajouter des nouveaux membres au Comité de résidents.



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

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Chaque nouveau résident du CH reçoit un cadeau de bienvenue de la part du CDR, qui lui rappelle la présence du CDR, ses mandats, ses coordonnées pour le rejoindre ainsi qu'un survol de ses droits. La remise étant personnalisée et réalisée par des membres du CDR, elle permet de développer un contact avec le résident et de répondre à ses questions, s'il y a lieu, notamment sur ses droits et obligations.
- À l'anniversaire d'un résident une carte d'anniversaire lui est remise par un membre du CDR permettant un nouveau contact personnalisé avec la majorité des résidents.
- Les membres du CDR font des visites régulières sur chacun des étages afin d'échanger avec les résidents en mesure de le faire et leurs proches, le cas échéant. Lors de ces visites les membres du CDR se sont donnés comme objectif complémentaire de s'attarder plus particulièrement aux personnes seules n'ayant pas ou peu de visite.

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

Dans le cadre de leurs démarches, les membres du CDR notent tout point d'intérêt en mesure de qualifier la qualité de vie des résidents. Ainsi cette année diverses démarches furent effectuées sur ces dossiers :

- ✓ Les absences du personnel et le non remplacement;
- ✓ Finaliser l'aménagement du jardin prothétique;
- ✓ Modifier les systèmes d'accès au centre pour faciliter le déplacement des résidents en chaise roulante allant sur le patio et l'accueil des visiteurs en soirée;
- ✓ Le suivi de la mise en place de nouveaux menus alimentaires et la qualité de l'alimentation.;
- ✓ Le suivi de la mise en place d'une structure permettant un deuxième bain pour les résidents le désirant;
- ✓ La réponse du personnel aux diverses demandes des résidents pour les levers et le temps d'attente pour répondre à leurs demandes et leur implication pour faciliter le vécu des activités;
- ✓ Les loisirs, le suivi des grandes activités du CH et l'implication avec l'équipe des bénévoles loisirs;
- ✓ Un appui à la mise en place par une bénévole d'un tablier d'activités pour des personnes atteintes de problèmes cognitifs.

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

- En cours d'année, 2 sondages auprès des familles et résidents furent effectués en collaboration avec le CH nous ont permis d'avoir une certaine lecture du taux de satisfaction et des zones à investir.
- Bien que peu utilisé, un formulaire de sondage est à la disposition des personnes le désirant en tout temps.
- Lors de nos visites avec les résidents et les familles de façon hebdomadaire les membres du CDR s'attardent aux commentaires des personnes sur les services obtenus et un suivi est fait lors des rencontres mensuelles du CDR.

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

- Cette année, le comité a effectué 47 suivis en lien avec la défense des droits des résidents du CH de Repentigny.
- Très peu de situations ont dû être signalées au Commissaire aux plaintes, la majorité des situations signalées ayant été corrigées suite aux démarches du CDR en collaboration avec l'organisation.
- Afin de bien ajuster ses actions et ses suivis pour la défense des droits et la promotion de la qualité, le CDR maintient, outre les rencontres mensuelles du comité, une rencontre également mensuelle avec les gestionnaires du CH, une rencontre mensuelle avec le Comité des usagers du Sud de Lanaudière, le suivi des activités du Comité des usagers du Centre intégré de Lanaudière, des rencontres avec la Table des représentants des CDR du Sud de Lanaudière ainsi que le suivi d'informations provenant du Regroupement provincial des comités d'usagers et du Conseil pour la protection des malades.

4. Nombre d'heures de bénévolat par les membres du CDR

Un calcul sommaire des heures de bénévolat effectuées annuellement par les 14 membres du Comité totalise minimalement 1 900 heures, sans compter les nombreuses heures que plusieurs des bénévoles du CDR font dans le cadre d'activités loisir.

Objectifs pour 2018-2019

Outre le maintien des activités déjà en place, le CDR du CH de Repentigny vise principalement pour 2018-2019 quatre objectifs particuliers :

- Examiner les impacts de « l'alourdissement de la clientèle » sur les mandats du CDR et développer des mécanismes pour y faire face;
- Promouvoir le développement d'équipes de bénévoles centrées sur l'accompagnement des résidents qui permettront de dépasser certaines limites actuelles et qui qualifieront les conditions de vie des résidents ainsi que la défense de leurs droits;
- Suivre les affectations du personnel, le non remplacement, la régularité des présences et les impacts sur l'accompagnement des résidents;
- Évaluer et répondre aux besoins de formation des membres de l'équipe du CDR.



**Comité de résidents du
Centre d'hébergement et de réadaptation
en déficience physique 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

- Achat et installation d'un bandeau déroulant, situé à l'intérieur de l'entrée principale du CHSLD, qui énumère les droits des résidents;
- Organisation et présentation d'une conférence de Me Jean-Pierre Ménard sur le sujet des droits et obligations des résidents.

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

- Communication avec le responsable de la SAPA, M. Salois, au sujet de l'interdiction d'accès à la cafétéria du Centre à l'occasion du souper de remerciements offert aux bénévoles par la direction des 3 CHSLD du Sud de Lanaudière;
- Tentative de rencontre auprès de M. Pelletier au sujet de la situation inquiétante quant à la question du personnel manquant ou de remplacement. M. Pelletier a refusé de nous rencontrer sous prétexte de la présence aux côtés des membres du CDR d'un représentant syndical;
- Présentation de M. Salois sur le même sujet au cours de la réunion régulière suivante du CDR;
- Rencontre avec le responsable du service alimentaire afin de transmettre certaines doléances des résidents au sujet de l'offre des aliments et également de transmettre certaines demandes de la part des résidents;
- Rencontre avec la direction du Centre sur la question des bains non donnés et la demande d'un deuxième bain. Refus de la direction du CISSS d'accorder un deuxième bain et ce jusqu'à ce que le ministre tranche en faveur des résidents;
- Envoi d'une lettre qui mentionne l'objection du CDR au sujet d'une éventuelle fermeture des fumoirs au Centre. Rencontre avec la direction et un membre de la santé publique du CISSS. Maintien des positions des parties à ce sujet, jusqu'à ce que le ministre tranche en faveur des résidents.

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

- Préparation d'un questionnaire de sondage évaluant le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services reçus;
- Rencontre des résidents aptes à répondre au sondage;
- Envoi du questionnaire de notre sondage auprès des familles de résidents;
- Compilation des résultats du sondage.

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

- Réclamer le maintien de la présence des fumoirs à l'intérieur du CHSLD. **Obtenu suite à l'intervention du ministre;**
- Réclamer le service d'un deuxième bain par semaine auprès des résidents qui le désirent. **Obtenu suite à l'intervention du ministre;**
- Préparation d'un libellé pour l'impression d'un dépliant explicatif au sujet des conditions et raisons permettant l'installation d'une caméra de surveillance;
- Rencontre avec des représentants syndicaux afin d'obtenir des informations sur le dossier du manque et de l'absence du personnel;
- Rencontre avec la direction afin d'obtenir des informations sur le dossier du manque et de l'absence de personnel;
- Préparation d'un dossier d'intervention sur toute la question du manque et de l'absence de personnel, car cet élément a des répercussions importantes tant sur la qualité, que sur la sécurité et la quantité des soins et services offerts aux résidents.

4. Nombre d'heures de bénévolat par les membres du CDR

- En raison de l'absence d'un budget permettant l'embauche d'une adjointe-administrative et devant le refus de la direction du CISSS de nous fournir gratuitement les services d'une adjointe-administrative, ce calcul n'est pas fait. Les membres du CDR de L'Assomption ont jugé que le temps consacré à leur bénévolat à l'intérieur du CDR serait plus efficient et efficace en étant consacré directement à leur mission légale qui est mentionnée clairement aux points 1, 2 et 3 du présent rapport.

Objectifs pour 2018-2019

- Réduire le manque et l'absence du personnel auprès des résidents;
- Réduire le temps de réponse lors de l'activation de la cloche d'appel par les résidents;
- Améliorer la transmission de l'information au sujet des droits des résidents;
- Solutionner la problématique engendrée par l'absence d'une adjointe-administrative.

NOTES

[illegible]



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