



À VOS CÔTÉS
POUR FAIRE RESPECTER
VOS DROITS



**RAPPORT ANNUEL
D'ACTIVITÉS
2021-2022**



**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

Le rapport annuel d'activités 2021-2022

Rédaction

André Beaulieu
Louise Burgoyne
Claudette Gibeau
Yves Lapensée
Linda Lussier
Diane Raymond

Mise en page

Louise Burgoyne

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 (CUCI) 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 Sud

Joliette (Québec) J6E 5X7

Tél. : (450) 759-1157

2. Mot du président

L'année 2021-2022 a été encore une fois une période difficile pour notre comité des usagers : il y a eu la difficulté à organiser des réunions en présentiel et aussi la démission de trois membres dont deux officiers soit le président, M. Claude Chénier, et la secrétaire, Mme Louise Rainville, de même que M. Pierre Landry. Je veux profiter de l'occasion pour les remercier pour leur contribution exceptionnelle au fonctionnement du comité des usagers.

Malgré tout, les membres du CDU du Sud de Lanaudière sont demeurés très actifs en maintenant toutes les rencontres ainsi que celles des sous-comités et des groupes de travail par visioconférence afin de réaliser notre mandat établi par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

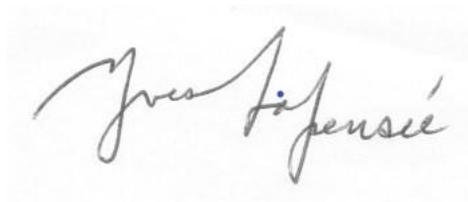
Je veux également féliciter et surtout remercier pour leur précieuse contribution au fonctionnement de nos trois comités de résidents M. André Beaulieu, président du CDR au CHSLD de Repentigny, Mme Claudette Gibeau, présidente du CDR au CHSLD de L'Assomption et Mme Linda Lussier, présidente du CDR du CHSLD Claude-David qui, malgré ce contexte difficile, ont réussi à assurer une présence dans ces installations et à réaliser leur mandat. Particulièrement, je veux remercier Mme Danielle Lacroix, Mme Linda Lussier et M. André Beaulieu, membres de notre comité, qui sont aussi membres de la Table d'hébergement Nord-Sud de la région de Lanaudière.

Il est pour moi un devoir de rappeler que le Comité des usagers du Sud de Lanaudière est le gardien des droits des usagers des MRC Les Moulins et L'Assomption. Il doit veiller à ce que les résidents de ces MRC soient traités dans le respect et avec dignité. Pour y parvenir le Comité des usagers doit faire des représentations auprès de la direction du CISSS de Lanaudière. Malgré le contexte pandémique de l'année 2021-2022, le CDU du Sud a maintenu sa mission afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des soins et des services et ses membres se sont assurés d'informer les usagers sur leurs droits et leurs obligations et ceci en collaboration avec le personnel du CISSS de Lanaudière.

En conclusion, j'aimerais remercier le personnel du CISSS de Lanaudière pour leur dévouement et leur compassion durant cette période difficile qui les a affectés de même que la population.

Je voudrais aussi féliciter et remercier les membres du Comité des usagers qui s'investissent énormément toute l'année pour la défense des droits des usagers. Je remercie également notre personne-ressource Mme Louise Burgoyne pour son support et son professionnalisme.

J'en profite également pour remercier la direction du CISSS de Lanaudière pour son ouverture et sa compréhension à résoudre les différents enjeux.

A handwritten signature in black ink, reading "Yves Lapensée". The signature is fluid and cursive, with the first name "Yves" and the last name "Lapensée" clearly distinguishable.

Yves Lapensée

Président par intérim et trésorier

3. Composition et portrait des membres au 31 mars 2022

| # | IDENTITÉ | | TYPE DE MEMBRE | | RÔLE |
|----|----------|-----------|----------------|--------|---|
| | Prénom | Nom | Usager | Autres | |
| 1 | Joane | Aubut | X | | Membre du sous-comité insatisfactions |
| 2 | André | Beaulieu | | CDR | Président du CDR du Centre d'hébergement de Repentigny, responsable du sous-comité de la Table d'hébergement du Sud et délégué au CUCI |
| 3 | Régis | Boudreau | X | | Membre du sous-comité ad hoc en santé mentale |
| 4 | Pierre | Hamel | X | | Délégué au RPCU et délégué au comité de gestion des risques (CISSS) |
| 5 | Louise | Henrichon | X | | Conseillère aux communications, membre de l'exécutif, responsable du sous-comité hôpital et déléguée au comité de coordination des soins palliatifs et de fin de vie et du comité sur l'environnement (CISSS) |
| 6 | Yvon | L'Abbé | X | | Membre du sous-comité insatisfactions |
| 7 | Danielle | Lacroix | | CDR | Vice-présidente, membre de l'exécutif, représentante du CDR du Centre d'hébergement de L'Assomption et membre du sous-comité de la Table d'hébergement du Sud |
| 8 | Yves | Lapensée | X | | Président intérimaire et trésorier, membre de l'exécutif, délégué au CUCI et au comité sur la maltraitance (CISSS) |
| 9 | Linda | Lussier | | CDR | Présidente du CDR du Centre multiservices de santé et de services sociaux Claude-David et membre du sous-comité de la Table d'hébergement du Sud |
| 10 | Yvon | Papin | X | | Représentant du CDU auprès des organismes communautaires des MRC Les Moulins et L'Assomption et délégué au comité AAPA (CISSS) |
| 11 | Diane | Raymond | X | | Secrétaire, membre de l'exécutif et membre du sous-comité insatisfactions |

4. Coordonnées

| FONCTION | IDENTITÉ | | COORDONNÉES | | |
|---|----------|----------|------------------------|--|---|
| | Prénom | Nom | Tél. | Courriel | Adresse postale |
| Président intérimaire | Yves | Lapensée | 450-654-7229 #61010 | usagers@hotmail.ca | 135, boul. Claude-David #1403 Repentigny J6A 1N6 |
| Directeur du CISSS, responsable des dossiers des comités des usagers | Sophie | Ouellet | 450-759-8070 #4237 | sophie.ouellet.dir.ciessleran@ss.gouv.qc.ca | 260 Lavaltrie Sud #223 Joliette J6E 5X7 |
| Personne-ressource | Louise | Burgoyne | 450-654-7229 #61010 | usagers@hotmail.ca | 135, boul. Claude-David #1403 Repentigny J6A 1N6 |

5. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Comité exécutif

- Suivi des dossiers inscrits au plan d'action élaboré en fonction de notre mandat;
- Rencontres avec la direction du CISSS de Lanaudière sur la situation Covid-19;
- Recrutement de trois nouveaux bénévoles;
- Mise à jour de notre site internet afin de bien renseigner les usagers sur leurs droits et obligations;
- Appui au document « État de situation et recommandations concernant les problèmes du service de transport adapté EXO sur la couronne nord » adressé au député de L'Assomption, M. François Legault;
- Sur proposition du CPM, lettre transmise à nos députés concernant les soins de fin de vie à domicile.

Comité exécutif (communications)

- Publication de bandeaux d'information sur les droits des usagers dans les hebdomadaires La Revue de Terrebonne (MRC Les Moulins) et Hebdo Rive-Nord (MRC de L'Assomption);
- Campagne publicitaire bimensuelle de janvier à mars 2022 afin de répondre aux situations rapportées par les usagers lors d'appels téléphoniques;
- Publicité sur nos services dans les cahiers pour aînés et le cahier pour les nouveaux résidents dans les journaux locaux ;
- Publication d'une annonce dans les journaux locaux pour la semaine des droits des usagers;
- Acquisition et distribution d'objets promotionnels afin de répondre à notre mandat;
- Suivi du plan de communication 2021-2022.

Comité exécutif (finances)

- Le trésorier tient une comptabilité et conserve les pièces justificatives nécessaires à la production des états financiers périodiques;
- Le comité s'est donné des règles pour l'autorisation des dépenses et des balises pour utiliser adéquatement le budget.

Comité des usagers

- Suivi avec la direction du document proposé par le CDU « Maintenir les adultes en perte d'autonomie à leur domicile le plus longtemps possible en bonifiant les soins à domicile et en diversifiant les

services »;

- Rencontres avec la direction du CISSS sur l'implantation de la gratuité des télécommunications à l'hôpital et dans nos trois CHSLD;
- Rencontres périodiques avec la direction du programme SAPA – volet hébergement;
- Participation consultative au développement du projet des nouvelles maisons des aînés et maisons alternatives dans Lanaudière Sud;
- Participation au comité de travail sur l'expérience usager;
- Consultations sur des politiques du CISSS de Lanaudière et sur le cadre de référence du partenariat clinique du CISSS de Lanaudière;
- Autoévaluation de la performance du CDU par ses membres;
- Participation de trois membres du CDU au CUCI;
- Obtention des comptes rendus des rencontres du C.A. du CISSS de Lanaudière;
- Membre de la Corporation de développement communautaire de la MRC de L'Assomption et du Centre d'action bénévole Les Moulins;
- Formation des membres sur comment militer au sein d'un CDU ou d'un CDR offerte par le Conseil pour la protection des malades;
- Accueil et intégration de trois nouveaux bénévoles;
- Deux formations offertes par le RPCU aux nouveaux membres;
- Participation au colloque sur le maintien à domicile organisé par la Table régionale de concertation des aînés de Lanaudière;
- Participation au colloque du CPM sur l'avenir des soins de longue durée à domicile.

Sous-comité de l'hôpital

- Rencontres périodiques avec la direction des services hospitaliers;
- Participation avec le CISSS de Lanaudière à l'élaboration d'un guide d'accueil pour l'utilisateur hospitalisé.

Sous-comité informations, insatisfactions et accompagnements aux plaintes

- Retour d'appel à 286 usagers pour nous faire part d'une demande d'information, d'une insatisfaction ou pour un accompagnement pour porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services et compilation des appels dans un registre informatique sécurisé;
- Rencontre avec la directrice du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière (CAAP);
- Rencontre avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Lanaudière et présentation de son rapport annuel;
- Rencontre avec la direction de l'Association des devenus sourds et des malentendants du Québec ADSMQ en réponse à leur demande d'appui afin d'augmenter l'accessibilité aux soins pour cette clientèle;
- Élaboration d'un guide sur les ressources existantes pour bien répondre aux usagers
- Suivi de l'implantation d'une clinique régionale de la douleur chronique à l'hôpital Pierre-Le Gardeur;
- En raison des demandes récurrentes pour l'accès à un médecin de famille, suivi du dossier Rendez-vous santé Québec (RVSQ) auprès du chef du département régional de médecine générale et demande au RPCU de sensibiliser le ministère à ces problématiques.

Sous-comité ad hoc

- Participation à la publication du sondage financé par le CUCI/CISSS sur les soins à domicile par le Comité d'évaluation sur la satisfaction des soins à domicile dans Lanaudière;
- Participation aux rencontres de la Table P38 du CISSS de Lanaudière.

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

- Mise à jour de notre site internet afin de bien informer les usagers sur leurs droits et obligations;
- Accueil et intégration de trois nouveaux bénévoles;
- Objets promotionnels :
 - ✓ Dépliants, affiches, stylos;
 - ✓ Distribution dans tous les foyers des MRC Les Moulins et de L'Assomption (110,000) de notre carton publicitaire sur les droits des usagers;
 - ✓ Création et distribution de calendriers 2022 personnalisés à chaque centre d'hébergement et à sept R.I. afin de faire connaître les droits des résidents;
- Publication de bandeaux d'information générale dans les hebdomadaires La Revue de Terrebonne (MRC Les Moulins) et l'Hebdo Rive-Nord (MRC de L'Assomption);
- Campagne publicitaire hebdomadaire afin de répondre aux situations rapportées par les usagers lors d'appels téléphoniques;
- Participation avec le CISSS de Lanaudière à l'élaboration d'un guide d'accueil pour l'utilisateur hospitalisé.

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

- Suivi sur la mise à jour du code d'éthique publié sur le site internet du CISSS de Lanaudière;
- Suivi avec la direction du document proposé par le CDU « Maintenir les adultes en perte d'autonomie à leur domicile le plus longtemps possible en bonifiant les soins à domicile et en diversifiant les services »;
- Rencontres avec la direction du CISSS sur l'implantation de la gratuité des télécommunications à l'hôpital et dans nos trois CHSLD;
- Participation aux rencontres du comité sur l'agrandissement de l'hôpital (volet stationnement et aménagement paysager et volet médical) : 2 rencontres;
- Comité sur l'environnement : 3 rencontres
- Comité de travail sur l'expérience usagers : 2 rencontres
- Rencontres périodiques avec la direction du programme SAPA – volet hébergement;
- Rencontres périodiques avec la direction des services hospitaliers;
- Participation aux rencontres de la Table P38 du CISSS de Lanaudière;
- Participation au colloque sur le maintien à domicile organisé par la Table régionale de concertation des aînés de Lanaudière;
-

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

- Participation à la publication du sondage financé par le CUCI/CISSS sur les soins à domicile par le Comité d'évaluation sur la satisfaction des soins à domicile dans Lanaudière;

Défendre les droits et intérêts collectifs et individuels des usagers

- Le CDU est membre du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et du Conseil pour la protection des malades (CPM);
- Participation de deux membres aux tables de mission « hôpital » et « CHSLD » du RPCU;
- En raison des demandes récurrentes pour l'accès à un médecin de famille, suivi du dossier Rendez-vous santé Québec (RVSQ) auprès du chef du département régional de médecine générale et demande au RPCU de sensibiliser le ministère à ces problématiques.

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

- Suivi de l'organisation de la clinique de la douleur chronique avec un patient-partenaire;
- Rencontre avec la direction de l'Association des devenus sourds et des malentendants du Québec ADSMQ en réponse à leur demande d'appui afin d'augmenter l'accessibilité aux soins pour cette clientèle;
- Appui au document « État de situation et recommandations concernant les problèmes du service de transport adapté EXO sur la couronne nord » adressé au député de L'Assomption, M. François Legault;
- Rencontre avec la directrice du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière (CAAP);
- Rencontre avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Lanaudière et présentation de son rapport annuel;
- Élaboration d'un guide sur les ressources existantes pour bien répondre aux usagers
- Le sous-comité des informations, insatisfactions et accompagnement aux plaintes a traité 286 demandes en 2021-2022 comparativement à 259 demandes en 2020-2021 soit une augmentation de 10,4%;
- Les messages laissés sur notre boîte vocale ou par courriel sont relevés quotidiennement afin d'assurer le suivi de la demande dans un délai de 48 heures;
- Sur les 286 demandes enregistrées, 134 étaient des demandes d'information, 111 des insatisfactions et 36 pour l'accompagnement au droit de porter plainte;
- Sur les 36 demandes d'accompagnement et après consultation de l'utilisateur, 7 ont été référées au commissaire aux plaintes et à la qualité des services et 29—au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière.

Sur les 286 demandes 312 droits étaient en cause puisque certaines demandes concernaient plus d'un droit.

| Nombre de droits visés | Droit visé | Pourcentage |
|------------------------|---|--------------------|
| 142 | 1. Droit à l'information | 45,5% |
| 117 | 2. Droit de recevoir des services adéquats | 37,6% |
| 6 | 3. Droit de choisir son professionnel ou l'établissement | 1,9% |
| 4 | 4. Droit de recevoir les soins que requiert son état | 1,3% |
| 5 | 5. Droit de consentir aux soins ou de les refuser | 1,6% |
| 1 | 6. Droit de participer aux décisions | .3% |
| 1 | 7. Droit d'être accompagné, assisté et représenté | .3% |
| 0 | 8. Droit à l'hébergement | 0% |
| 0 | 9. Droit de recevoir des services en langue anglaise | 0% |
| 0 | 10. Droit d'accès à son dossier d'utilisateur | 0% |
| 0 | 11. Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur | 0% |
| 36 | 12. Droit de porter plainte | 11,5% |
| Total: 312 | | 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

- Allouer un budget annuel équitable pour le fonctionnement de chacun des trois comités de résidents;
- Table d'hébergement Nord/Sud;
- Table d'hébergement du Sud de Lanaudière pour mettre en commun les différentes problématiques rencontrées dans les trois centres d'hébergement du Sud de Lanaudière;
- Création et distribution de calendriers 2022 personnalisés à chaque centre d'hébergement afin de faire connaître les droits des résidents et le rôle et les fonctions du CDR;
- Création et distribution de calendriers 2022 personnalisés à sept R.I. de la région
- Participation consultative au développement du projet des nouvelles maisons des aînés dans Lanaudière Sud;

8. Tenue des rencontres

- Le Comité des usagers a tenu une assemblée générale annuelle et 10 rencontres mensuelles;
- Le comité exécutif a tenu 10 rencontres dans l'année;
- Le sous-comité de l'hôpital : 2 rencontres;
- Le sous-comité informations, insatisfactions et plaintes : 4 rencontres;
- La Table d'hébergement du Sud : 10 rencontres;

9. Autres rencontres

- Les rencontres participatives aux comités du CISSS de Lanaudière :
 - Participation aux rencontres du comité sur l'agrandissement de l'hôpital (volet stationnement et aménagement paysager et volet médical) : 2 rencontres;
 - Participation aux rencontres avec la direction sur la gratuité des télécommunications à

- l’HPLG et dans nos trois CHSLD : 3 réunions
- Participation aux rencontres avec la direction sur le document « Maintenir les adultes en perte d’autonomie à leur domicile »;
- Comité sur l’environnement : 3 rencontres
- Comité de travail sur l’expérience usagers : 2 rencontres
- Participation aux rencontres de la Table P38 du CISSS de Lanaudière : 1 rencontre
- Rencontres périodiques avec la direction du programme SAPA – volet hébergement : 2 rencontres
- Table d’hébergement Nord/Sud : 3 rencontres
- Comité de coordination des soins palliatifs et de fin de vie : 1 rencontre
- Comité sur la Clinique régionale de la douleur chronique : 2 rencontres
- Dossier Maisons des aînés et maisons alternatives : 2 rencontres
- Réunions annulées dues à la Covid-19 :
 - Comité Approche adaptée à la personne âgée;
 - Comité de gestion des risques;
 - Comité sur la maltraitance.
- CUCI : Participation de 2 membres aux activités et réunions;
- TSAD Les Moulins et de L’Assomption : Participation d’un membre aux réunions;

10. Enjeux prioritaires

| Enjeux prioritaires antérieurs reconduits en 2019-2020-2021 | Commentaires |
|---|--------------|
| Conjointement avec le CISSS, effectuer un sondage sur la satisfaction des usagers sur les services en santé mentale adulte | Reconduit |
| Diffusion des résultats du sondage sur les soins à domicile et suivi du plan d’action pour l’amélioration des soins et des services offerts | Atteint |
| Participation aux projets de construction des trois nouvelles maisons des aînés dans Lanaudière Sud | Atteint |
| Suivi sur le fonctionnement de la clinique de la douleur chronique à l’hôpital Pierre-Le Gardeur | Atteint |

| Enjeux prioritaires 2022-2023 | Commentaires |
|--|--------------|
| Gratuité des télécommunications à l’HPLG et dans les 3 CHSLD publics | Reconduit |
| Maintenir les adultes en perte d’autonomie à leur domicile | Reconduit |
| Programme intégré d’amélioration continue de la qualité des services | |
| Repositionnement de la clientèle avec problèmes cognitifs dans les CHSLD | |
| Rénovations et améliorations des installations (CMSSS Claude-David) | |

11. Projets prévus pour l’année 2022-2023

- Suivi avec le CISSS de l’état de situation Covid-19;
- Suivi sur l’ouverture du guichet d’accès première ligne pour la clientèle sans médecin de famille dans le Sud de Lanaudière;
- Suivi auprès du RPCU sur le dossier refondation du système de santé;

- Suivi sur la nouvelle orientation en regard de la clientèle en maisons des aînés et en CHSLD dans Lanaudière Sud;
- Rétablir les rencontres annuelles avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CAPQS);
- Suivi avec le CISSS de Lanaudière sur la publication et distribution d'un guide d'accueil pour l'utilisateur hospitalisé;
- Publicité dans les journaux locaux sur les droits des usagers et les services offerts par le CDU;
- Recrutement de nouveaux bénévoles;
- Participation au congrès du RPCU d'octobre 2022;
- Développer notre réseau de contacts auprès des organismes communautaires;
- Organisation de conférences sur différents thèmes en fonction des besoins des usagers.

Note : Les projets prévus pour 2022-2023 peuvent changer en cours de période en tenant compte de la situation de pandémie et selon la pertinence des sujets.

12. Rapports financiers

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

États financiers 2021-2022

| | 2021 - 2022 |
|---|------------------|
| Revenu : | 83 000 \$ |
| Surplus 2020-2021 reporté : | 10 972 \$ |
| Revenu total : | 93 972 \$ |
| Dépenses : | |
| Soutien professionnel | 555 \$ |
| Fournitures de bureau | 1 785 \$ |
| Publication de documents | 16 983 \$ |
| Frais de recrutement | 0 \$ |
| Formations | 0 \$ |
| Colloques, congrès et conférences | 0 \$ |
| Frais de déplacement | 793 \$ |
| Frais postaux | 0 \$ |
| Allocation personne-ressource | 22 230 \$ |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers | 1 205 \$ |
| Frais de réunion | 360 \$ |
| Dépenses diverses | 4 845 \$ |
| TOTAL : | 48 756 \$ |
| SURPLUS / (DÉFICIT) : | 45 216 \$ |

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

Prévisions budgétaires 2022-2023

| | 2022 - 2023 |
|--|-------------------|
| Revenu : | 83 000 \$ |
| Surplus 2020-2021 reporté : | 45 216 \$ |
| Revenu total : | 128 216 \$ |
| Dépenses : | |
| Soutien professionnel | 1 000 \$ |
| Fournitures de bureau | 5 000 \$ |
| Publication de documents | 35 000 \$ |
| Frais de recrutement | 0 \$ |
| Formations | 5 000 \$ |
| Colloques, congrès et conférences | 23 000 \$ |
| Frais de déplacement | 8 000 \$ |
| Frais postaux | 0 \$ |
| Allocation personne-ressource | 30 000 \$ |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers | 3 000 \$ |
| Frais de réunion | 8 216 \$ |
| Dépenses diverses | 10 000 \$ |
| TOTAL : | 128 216 \$ |
| SURPLUS / (DÉFICIT) : | 0 \$ |

Rapport annuel d'activités des 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**

Le mandat du comité de résidents est d'être le gardien des droits des usagers hébergés. Il doit veiller à ce que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole importants des résidents auprès des instances de l'établissement. Le respect des droits des usagers hébergés, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions.

La sécurité et le bien-être des résidents demeurent nos priorités.

Cette année a été encore particulièrement difficile en raison de la pandémie (Covid-19). Aucune réunion du Comité de résidents n'a pu être tenue. Nous n'avons pas été en mesure, non plus, de tenir notre assemblée générale.

Merci à tout le personnel qui fait un excellent travail auprès de nos résidents malgré la situation difficile que nous vivons tous présentement. Un merci particulier à Julie Quintin, responsable des loisirs et des bénévoles, qui se dévoue sans compter pour offrir à nos résidents des activités qui leur procurent une meilleure qualité de vie.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Un feuillet explicatif est remis à chaque nouveau résident lors de son admission en hébergement. Celui-ci résume qui nous sommes, notre mandat et les droits des résidents.

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

- La présidente du comité siège sur le Comité Milieu de Vie institué par la direction. Bien que deux réunions aient dû être annulées en début d'année 2022 en raison de la pandémie, six réunions ont été tenues au cours de cette année 2021-2022;
- La reprise des activités sociales, bien que quelques fois limitées, a été beaucoup appréciée par les résidents. Les mesures sanitaires sont rigoureusement appliquées et l'ensemble du personnel et des bénévoles répondent rapidement aux besoins des résidents. Beaucoup d'efforts ont été mis sur la décoration des aires communes et des chambres et se poursuivront afin que les résidents se sentent, le plus possible, comme à la maison;
- La présidente siège sur le Comité des usagers du Sud de Lanaudière afin de promouvoir la qualité des conditions de vie des résidents de Claude-David. En cette année de pandémie, toutes les rencontres (i.e. 10) ont été tenues avec l'application ZOOM;

- Plusieurs rencontres virtuelles ont également été réalisées avec les représentants de chaque centre d'hébergement du Nord et du Sud de Lanaudière et la direction du CISSS.

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;
- Dans les conditions actuelles, il ne nous a pas été possible d'effectuer de sondage.

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

- La présidente rencontre la gestionnaire responsable du Centre (Mme Bélinda Dumont) une fois par mois et est par le fait même en mesure de lui faire part de ce qui préoccupe ou dérange les résidents.

Résultats des objectifs 2021-2022

Les objectifs de l'année 2021-2022 ont dans l'ensemble été atteints bien que nous ayons vécu une année difficile en raison de la pandémie. Les visites pour les résidents de leurs proches ont été limitées en nombre et en temps, ce qui a affecté leur moral.

Le port du masque, la distanciation, la désinfection et le lavage des mains ainsi que l'obligation de porter des vêtements adaptés n'ont tout de même pas découragé les bénévoles à poursuivre leur « travail ».

Objectifs pour 2022-2023

- En lien avec sa mission, le Comité continuera à prioriser la sécurité des résidents, à faire le lien avec la direction et à maintenir son appui auprès du Comité des loisirs;
- 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;
- Si la situation le permet, sollicitation pour ajouter de nouveaux membres au Comité de résidents étant donné que quelques membres actuels ne seront plus en mesure de poursuivre leur implication.



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

Malgré la situation de pandémie qui a persisté en 2021-2022, le CDR a été en mesure d'être plus présent au centre. Ainsi, il a vécu 8 rencontres en présence et plusieurs de ses membres ont fait des présences ponctuelles, bien que limitées. De plus, dans le cadre d'une période d'éclosion, quelques membres du CDR se sont réunis en rencontre Zoom une fois.

Ajoutons que les suivis téléphoniques avec certains résidents et de nombreux suivis par courriel entre les membres ainsi que les gestionnaires et les partenaires ont permis au comité de répondre assez bien à ses trois mandats en cours d'année.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Au niveau de tenir résidents et familles informés le plus adéquatement possible, ces actions furent réalisées :

- ✓ On s'est assuré que dans la pochette d'accueil des résidents les informations sur le CDR étaient bien incluses.
- ✓ Bien qu'interrompus par des périodes d'éclosion, les cadeaux de bienvenue et les cartes d'anniversaires rappelant les services du CDR et les droits des résidents furent distribués lorsque possible.
- ✓ Dans la période des Fêtes, un calendrier annuel et des cartes de souhaits furent distribués.
- ✓ Dans le cadre de la Semaine des droits, une sensibilisation fut faite à l'ensemble des résidents et familles.
- ✓ Bien que très peu utilisé, le numéro de la boîte vocale du comité fut régulièrement rappelé par des messages et affiches.

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

La réponse à plusieurs plaintes/insatisfactions vise l'amélioration des services. La collaboration avec l'équipe de gestion et le personnel en général fut très bonne, mais les limitations dues à la Covid et les mesures de prévention en découlant ne nous ont guère permis de mettre de l'avant certains dossiers favorisant l'amélioration des services.

Cependant, le suivi avec nos partenaires, tels le CDU et les Tables d'hébergement ainsi que la Direction SAPA nous ont permis d'échanger sur différents aspects qui favoriseront dans les mois à venir l'amélioration des services. Notons entre autres :

- ✓ Le plan d'action de la Direction SAPA
- ✓ L'ouverture possible d'une 2e unité prothétique au Centre
- ✓ Le suivi des impacts du dossier sur les maisons des Aînés à venir
- ✓ La participation à divers comités à venir, tels le Comité Milieu de vie, le Comité sur l'Agrément, le RPCU et les Services alimentaires

- ✓ Formation du CPM sur le rôle des CDR par certains membres de l'équipe

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

Furent relevées, tout au long de l'année, 46 plaintes/insatisfactions concernant 22 dossiers particuliers :

1. Réponses inadéquates pour assistance aux toilettes et changement de culotte d'incontinence
2. Approche inadéquate de certains PAB avec des résidents
3. Résidents qui crient et résidents agressifs
4. Hygiène dentaire négligée
5. Manque de personnel ponctuellement pour bien répondre
6. Manque de PAB accompagnateurs
7. Effectif réduit à l'inter quart
8. Nourriture servie froide et menu questionnable
9. Communication du personnel jour/soir/nuit manquante
10. Manque d'activités
11. Messages sur boîtes vocales des infirmiers/infirmières non répondus
12. Hydratation pendant la période estivale
13. Jeunes de la RAC agressifs et qui font peur
14. Résidents en détention au Centre
15. Charriot de couches souillées dans les corridors
16. Services funéraires pas assez discrets
17. Armoires de lingerie brisées et trop accessibles
18. Manque de chaises pour visiteurs
19. Manque de produits de base, tels « Kleenex »
20. Ustensiles mal lavés remis sur les tables
21. Réparation non faite dans une chambre
22. Linge qui ne revient pas de la buanderie

À noter que plusieurs de ces dossiers sont toujours actifs.

Notons en terminant que la cohabitation avec les jeunes autistes de la RAC s'est améliorée de beaucoup, mais demeure à suivre. De plus, en juin 2021, fut inauguré, dans la cour arrière, un lilas commémoratif en l'honneur des résidents décédés au Centre depuis son ouverture, rappel qui se maintiendra grâce à une plaque commémorative.

Soulignons également que l'équipe a déploré le décès de deux de ses membres en cours d'année laissant place à de nouveaux membres.

L'année 2021-2022 fut donc malgré tout assez active et le CDR espère que l'année 2022-2023 sera encore plus profitable aux bénéfices de nos résidents.



**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

- Les droits des usagers ont été affichés sur les étages et dans les ascenseurs;
- Les calendriers 2022 faisant état des droits des usagers ont été distribués aux résidents.

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

- Même si les conditions pandémiques ont été ahurissantes et instables, le Comité de résidents a tenu sept réunions dont une via l'application Zoom;
- Les messages laissés sur notre boîte vocale ont été relevés régulièrement;
- Des suivis constants ont été faits avec la chef d'unité et la nouvelle coordonnatrice sur les sujets touchant les résidents à savoir :
 - ✓ La température des aliments;
 - ✓ Les activités à l'étage;
 - ✓ Le bon fonctionnement des climatiseurs;
 - ✓ Les directives ministérielles;
 - ✓ La vaccination du personnel et des résidents;
 - ✓ Installation des structures liées à la pandémie.
- Tous les dossiers concernant les recommandations ministérielles d'avant la pandémie ont été mis en suspens.

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

- Il n'est pas nécessaire de se munir d'un sondage pour mesurer l'insatisfaction des résidents et leurs familles face à tous ces changements qu'ils ont dû subir dans leurs rituels de vie. Nous croyons que tous étaient en mode survie;
- Comme témoignage de la ténacité du personnel et de leurs bons soins, nous avons fait la plantation d'un arbre commémoratif le 20 octobre 2021 en la présence du personnel et des familles pour souligner l'excellent travail de tous.

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

- Participation au Comité Milieu de vie;
- Livraison des cartes d'anniversaire et de décès en continu par une résidente;
- S'assurer de la structure d'un comité sur le choix des menus préférés des résidents en collaboration avec le service alimentaire;
- S'assurer que le plan d'intervention individuel soit respecté;

- S'assurer que l'analyse des chutes soit faite.

Objectifs pour 2022-2023

Si la levée des restrictions sanitaires le permet :

- ✓ Recrutement de nouveaux membres;
- ✓ Revoir l'affichage des membres du Comité de résidents;
- ✓ S'assurer d'une présence plus régulière au centre;
- ✓ Suivi pour qu'un réseau wifi soit accessible aux résidents;
- ✓ Retour du Comité Milieu de vie;
- ✓ Suivi sur la prévention des chutes.





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

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

Québec 