



14 ET 15 MAI 2018

# FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES

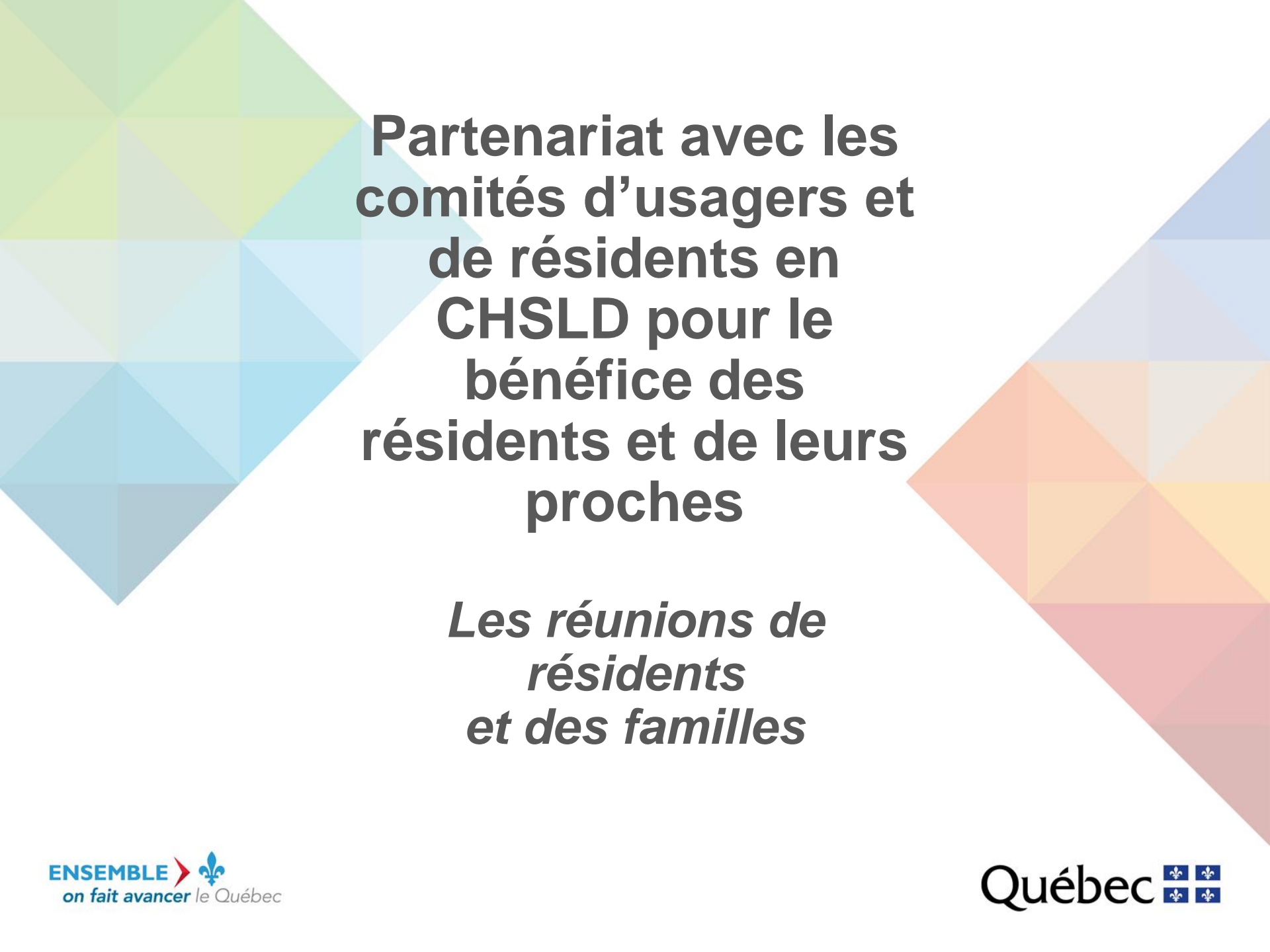
**USAGERS • CHSLD • SOUTIEN À DOMICILE**

**CISSS de la Montérégie-Centre**

**M. Jacques Fortin**, directeur de la qualité,  
évaluation, performance, éthique et Lean

**M<sup>me</sup> Anic Barré**, coordinatrice/personne-ressource  
Comité des usagers continués du RLS du Haut-  
Richelieu–Rouville



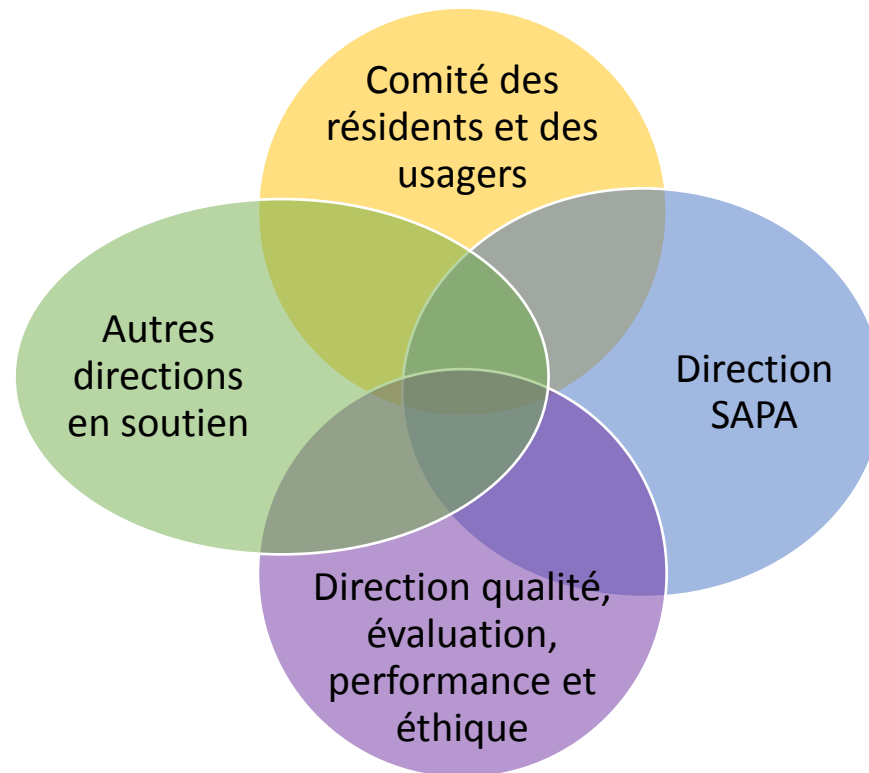


# Partenariat avec les comités d'usagers et de résidents en CHSLD pour le bénéfice des résidents et de leurs proches

*Les réunions de  
résidents  
et des familles*

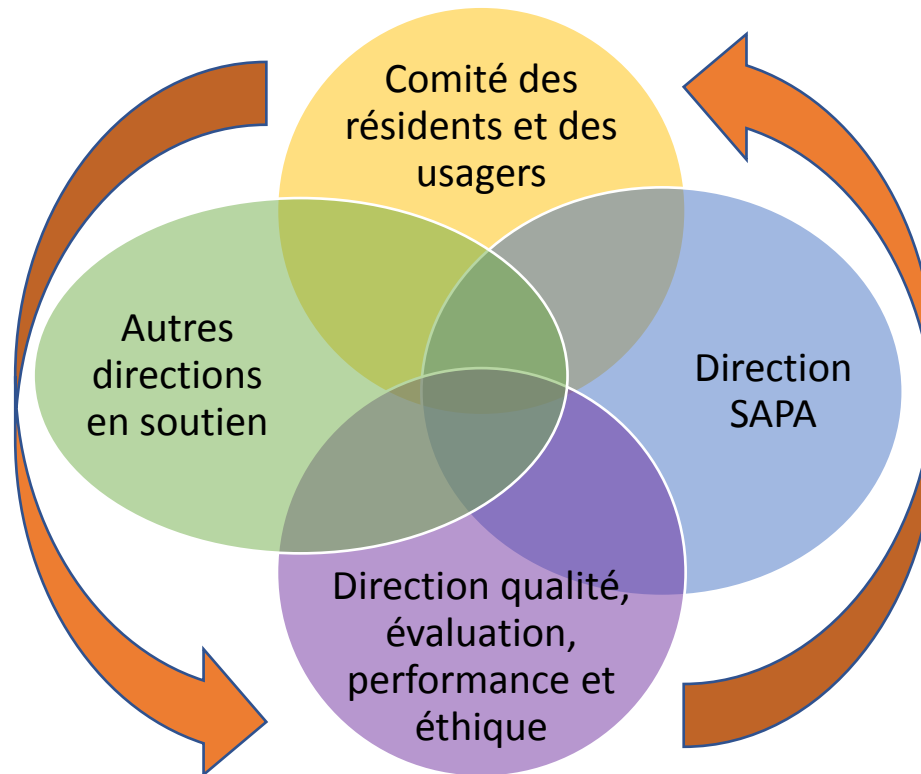
# Le dialogue en CHSLD

Le dialogue entre les résidents, les familles en CHSLD et le personnel du CISSS s'actualise entre autres par les réunions trisannuelles.

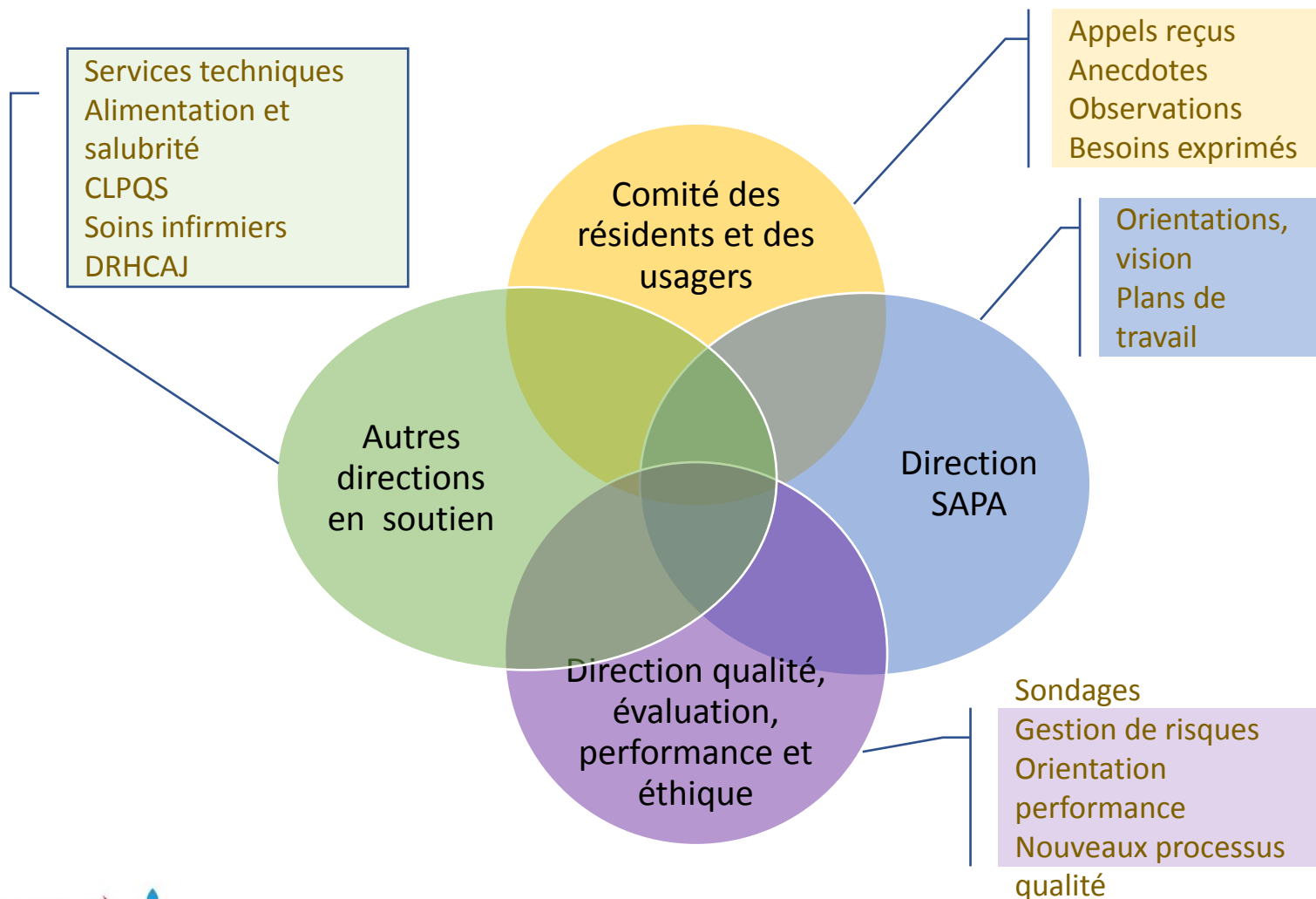


# Le dialogue en CHSLD

Une meilleure circularité et une plus grande transparence étaient requises afin d'améliorer la satisfaction des résidents et de leurs familles.



# Les parties prenantes du dialogue en CHSLD



# Les rencontres de familles et de résidents...

... des lieux de dialogue,  
d'expression mutuelle,  
de partage de priorités,  
de recherche de solutions,  
d'apprentissages et  
d'appropriation de la réalité de  
l'autre...

# Le dialogue exige...

Une clarté quant à  
son rôle propre

Des rendez-vous  
réussis

# Le dialogue exige une clarté quant à son rôle propre

- **Direction de l'hébergement** : plan de travail, vision intégrant la gestion des risques, budget, agrément, recommandations diverses, rapports d'inspections professionnelles, etc.
- **Chefs d'unités** s'approprient leur plan de travail, l'articulent, le rendent intelligible, sont ouverts.
- **Comités de résidents** saisissent bien leur rôle, sont présents dans leurs milieux, communiquent clairement.
- **Comité des usagers** épaulé, soutient la formation des membres des comités de résidents.



# Le dialogue exige une clarté quant à son rôle propre

Direction qualité, évaluation, performance, éthique et Lean :

- Facilite les rapprochements, l'écoute, l'information permettant de mettre en perspective les attentes;
- Soutient la réalisation d'enquêtes, de sondages, d'audits;
- Intègre le patient partenaire;
- Soutient le dépôt et la communication de plusieurs plans de travail et analyses de performance par les secteurs qui affectent plus directement la satisfaction des usagers.

# Le dialogue exige des rendez-vous réussis

Direction adjointe de l'hébergement :

- A convenu d'un cycle de rendez-vous et le respecte : dépôt du plan de travail annuel, de toute procédure ou politique pour lecture et examen par le comité des usagers ou de résidents.

# Le dialogue exige des rendez-vous réussis

## Chefs d'unités :

- Disponibles, alimentent les rencontres du comité de résidents et entendent les préoccupations des membres;
- Proactifs dans les suivis demandés et font preuve de fiabilité dans les rétroactions;
- Systématiquement formés par les formations du RPCU;
- Intègrent des membres des CR dans les comités de milieu de vie.

# Le dialogue exige des rendez-vous réussis

Les comités de résidents :

- ont soutenu l'expression des demandes et des insatisfactions de leurs membres pour en faciliter la compréhension;
- partagent leur babillard d'affichage avec la direction SAPA.

Le comité des usagers :

- démontre son soutien auprès des comités de résidents et soutient la formation du RPCU jugée obligatoire pour les nouveaux membres.

# Le dialogue exige des rendez-vous réussis

Direction qualité, évaluation, performance, éthique et Lean :

- Présente aux réunions mensuelles des comités d'usagers;
- Assure un suivi des demandes, insatisfactions et projets en cours de réalisation dans diverses directions;
- Soutient l'interprétation des données de performance;
- Soutient la compréhension des informations ayant fait l'objet d'une médiatisation et la recherche de solutions entre les CUC, CR et les directions interpellées lorsque requis.

# Les rencontres de familles et de résidents en CHSLD

- Les rencontres sont organisées 3 fois par année, dans chaque CHSLD.
- L'assemblée générale annuelle de chaque CR est tenue lors d'une rencontre de résidents et de familles et le secrétariat est alors réalisé par la direction SAPA.
- La direction SAPA, ses chefs de services, le président du CR ainsi que le président du CUC sont présents.

# Les rencontres de familles et de résidents en CHSLD

L'ordre du jour, convenu entre les représentants des CR et CU et l'établissement, inclut les points suivants :

- Information sur l'état d'avancement du plan de travail annuel;
- Formation sur un sujet d'intérêt des personnes présentes;
- Temps de parole réservé aux membres des CR ou CU qui souhaitent s'adresser aux résidents/familles;
- Temps d'écoute par les représentants de l'établissement, permettant de capter les préoccupations de notre clientèle.

# Impacts des réunions de résidents et de familles

- Sentiment de participer à l'amélioration des milieux de vie pour les comités des usagers
- Transparence et cohérence des messages
- Meilleure compréhension des attentes, contraintes, opportunités et priorités
- Amélioration de la qualité des communications écrites avec les résidents et familles