



14 ET 15 MAI 2018

FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES

USAGERS • CHSLD • SOUTIEN À DOMICILE

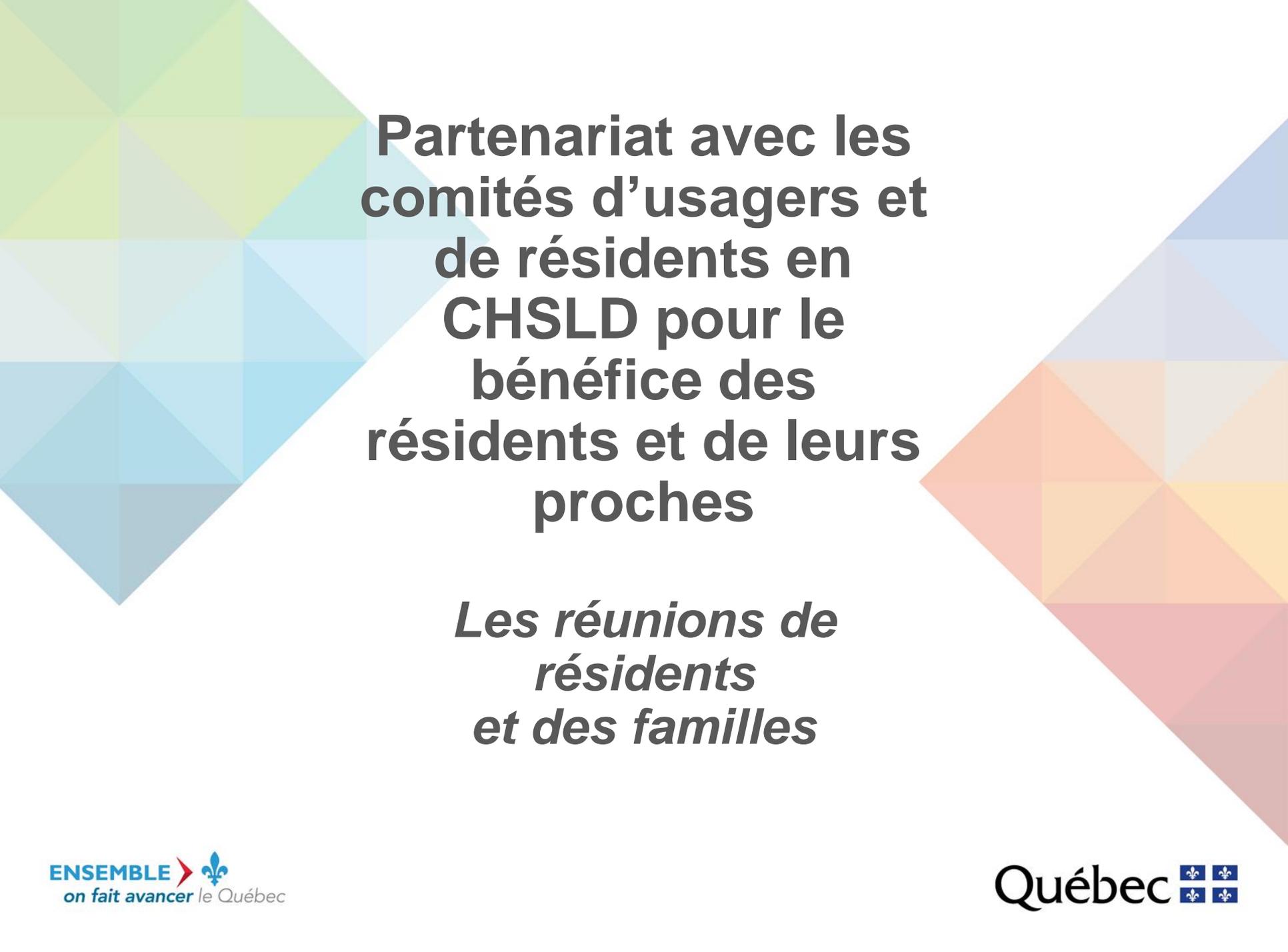
CISSS de la Montérégie-Centre

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

M^{me} Anic Barré, coordinatrice/personne-ressource

Comité des usagers continués du RLS du Haut-
Richelieu–Rouville



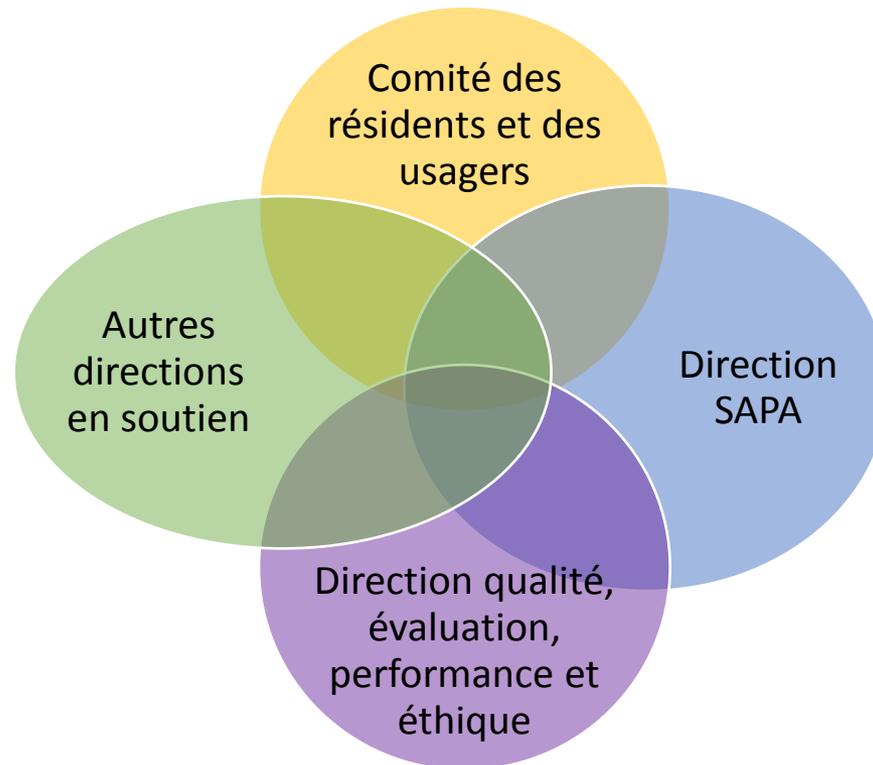


Partenariat avec les comités d'usagers et de résidents en CHSLD pour le bénéfice des résidents et de leurs proches

*Les réunions de
résidents
et des familles*

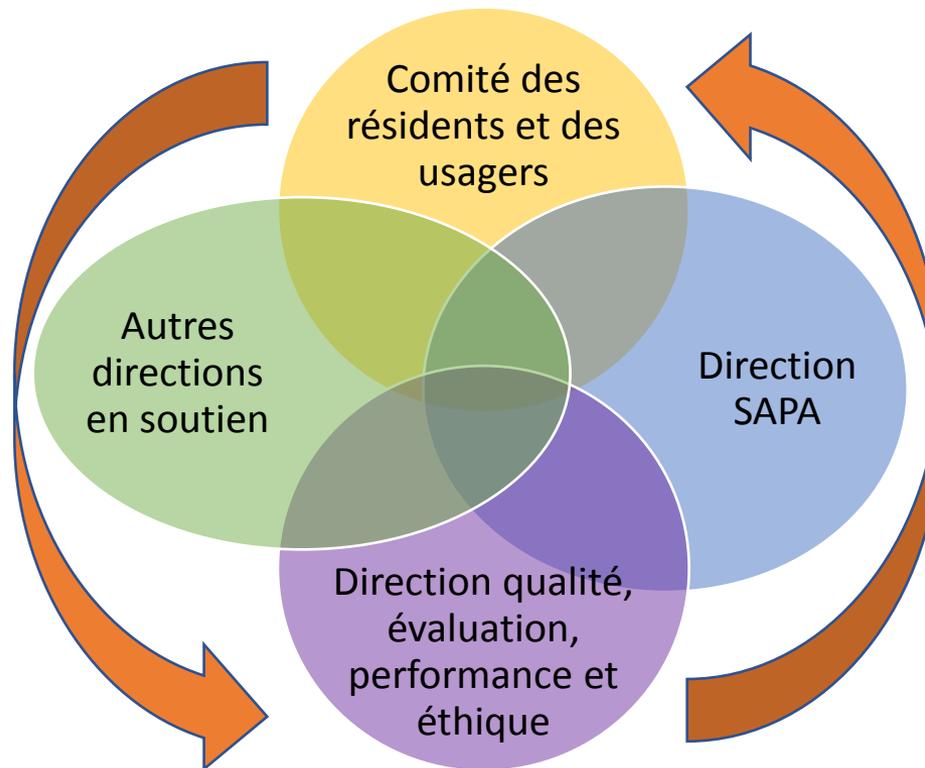
Le dialogue en CHSLD

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

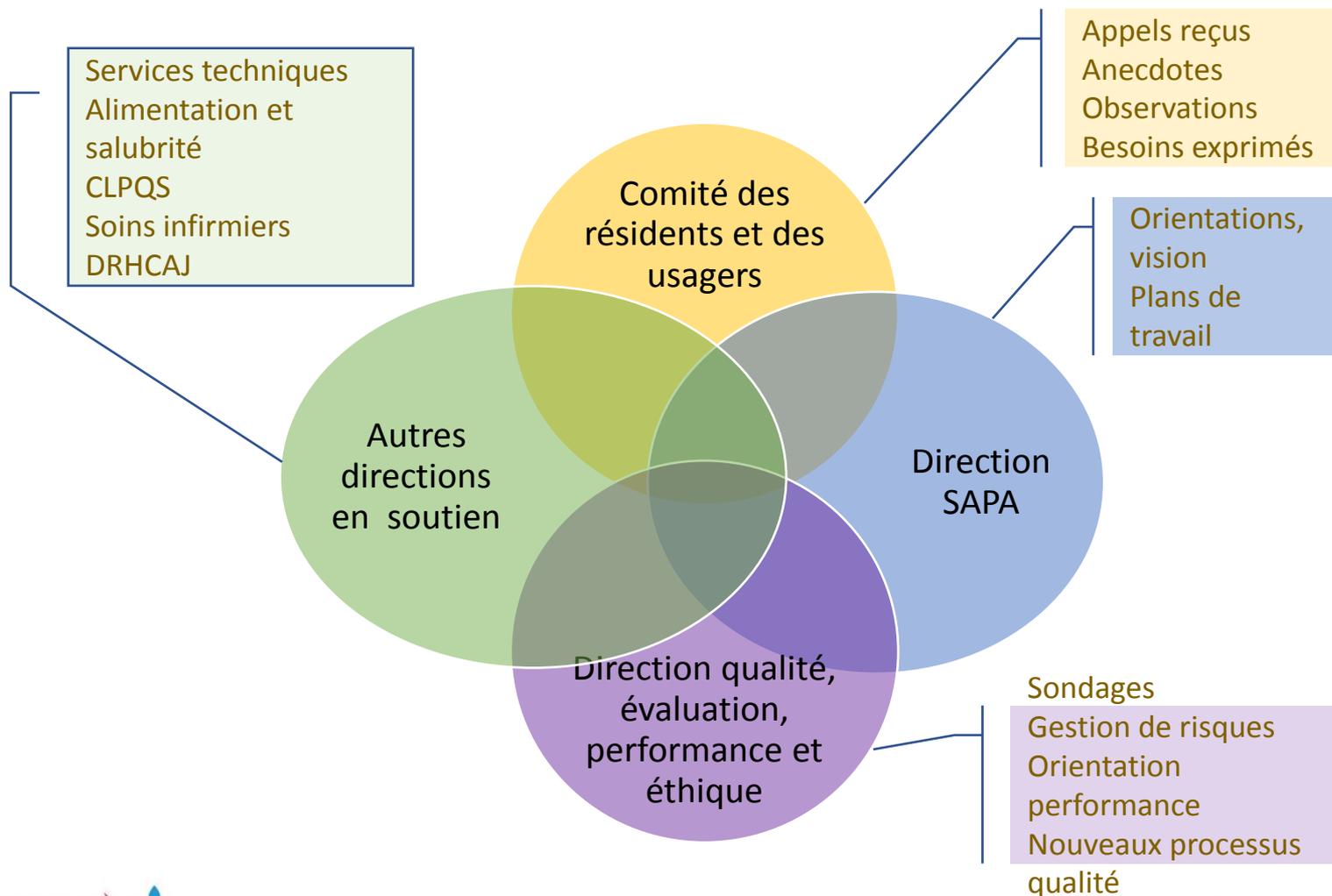


Le dialogue en CHSLD

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