



# Tournée téléphonique


Me Céline Dauphinais



# I) Équipements à la disponibilité des comités



1. Lieu de travail minimal, si pas de local attitré:
  - a) Locaux partagés;
  - b) Salles de conférence empruntées;
  - c) Parfois sous-sol ou entrepôt attitrés comme local.
2. Parfois travail à domicile avec équipement personnel.
3. Adresse électronique attitrée pour le comité: très rare.
4. Quelques tablettes électroniques disponibles à cause de la pandémie.
5. Souvent mauvaise configuration du poste téléphonique du CR ou CU.
6. Pas de problème de confidentialité rapporté pour une très grande majorité.



## II) Marge de manœuvre et défense des droits collectifs

1. Volonté de collaboration observée.
2. Règlement à l'interne privilégié:
  - a) Collaboration des CISSS et CIUSSS très précieuse si présente;
  - b) Participation au CUCI augmente la collaboration.
3. Front commun facilite la défense des droits collectifs;
  - Avec autres CHSLD et CR du même territoire.
4. Participation aux activités de la direction (Fêtes, réunions avec les familles):
  - a) Améliore les relations: référence au CU et au CR;
  - b) Favorise parfois l'obtention d'une liste des résidents;
  - c) Peut mener au règlement de plaintes directement avec l'administration;
  - d) Obtention d'un budget peut être facilité.



## II) Marge de manœuvre et défense des droits collectifs

5. Une majorité de CR rapporte que les rôles et responsabilités des comités ne sont pas compris des administrateurs.
6. Souvent des bâtons dans les roues:
  - a) Pour l'obtention d'un budget;
  - b) Pour des suivis sur les insatisfactions exprimées;
  - c) Pour la prise en compte des recommandations des comités;
  - d) Renseignements utiles au CU et CR inaccessibles, lenteur administrative, instrumentalisation des comités.
7. Une meilleure visibilité des comités amène une meilleure marge de manœuvre...

## III) Régime de plaintes

1. Processus lent > 45 jours.
2. Analyses souvent sans constat des faits, manque d'impartialité.
3. CU et CR épuisent les recours internes plutôt que de recourir au CPQS:
  - Peur de représailles.
4. Recours plus rapide au CAAP ou Protecteur du citoyen.
5. Peu d'information du CPQS vers CR et CU:
  - Argument de confidentialité.
6. Être membre du CUCI: un avantage!
7. Mise en place de tableaux de bord, avantageux:
  - Accès à une synthèse, dates des plaintes, interventions et résolutions des plaintes.

## IV) Alimentation

### Attention particulière dans les CHSLD et CH

1. Harmonisation régionale et fermeture de cuisines dans certains CHSLD:
  - Moins de modulation selon les goûts et les besoins.
2. Régime d'alimentation:
  - a) En cours d'amélioration;
  - b) Déjà amélioré.
3. Menus peut se répéter aux 3 semaines, manque de variété.
4. Possibilité d'absence de collation, de mets plaisirs et de fruits frais.
5. Souvent un préposé nourrit plusieurs résidents, sans trop d'attention.
6. Plusieurs bénévoles sont refusés, pas formés pour nourrir les résidents.
7. Les gestionnaires mangent peu sur place.

## V) Hygiène et propreté

1. Culottes d'incontinence pratiquement obligatoires:
  - Manque de temps des préposés.
2. Bains:
  - a) 1 par semaine est offert;
  - b) 2è sur demande, pas toujours offert.
3. Il n'y a pas de supplément \$ demandé pour la lessive des vêtements personnels.

## VI) Problèmes les plus importants

1. Pénurie de personnel.
2. Roulement de personnel.
3. Manque de bénévoles.
4. Manque d'accès aux familles.
5. Urgence congestionnée.
6. Stationnement des hôpitaux (manque de places disponibles et coûts).
7. Dignité écorchée.
8. Erreurs dans la prise de médicaments.
9. Alimentation et temps accordé pour alimenter.
10. Superstructures nuisent aux communications.
11. Recrutement de nouveaux membres aux CU et CR.