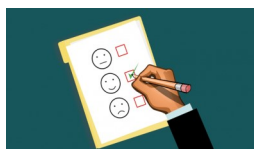


## Comité de résidents Centre d'hébergement de Saint-Eustache

### SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SOINS LONGUE DURÉE DE SAINT-EUSTACHE



**Période de sondage:** du 12 au 30 septembre 2022

**78 personnes répondantes du CHSE:** 41 résidents et 37 proches aidants

SECTEURS ÉVALUÉS	TAUX MOYEN DE SATISFACTION
Programmation des activités	44%
Alimentation - Satisfaction de la nourriture et des repas	66%
Entretien, buanderie et maintenance	83%
Soins et services	88%

## Améliorations souhaitées au centre d'hébergement de Saint-Eustache

### ACTIVITÉS

- ◆ Réorganiser les activités pour susciter plus d'intérêt
- ◆ Afficher la liste d'activités dans les chambres

### ALIMENTATION

- ◆ Améliorer la variété et la présentation des menus
- ◆ S'assurer que les repas chauds n'aient pas refroidis
- ◆ Prioriser les ustensiles en métal
- ◆ S'assurer que les collations aux résidents leurs soient données en tous temps
- ◆ Permettre la possibilité de manger dans la chambre si désiré



### ENTRETIEN

- ◆ Réduire les délais pour le service de nettoyage des vêtements et éviter les pertes de ceux-ci
- ◆ Améliorer significativement l'entretien en général incluant celui des chambres
- ◆ Prévoir une séparation des effets d'hygiène personnel de deux résidents dans la même chambre

### SOINS ET SERVICES

- ◆ Réduire le temps de réponse pour l'arrivée d'un préposé après le signal d'une cloche
- ◆ Limiter la perte des objets
- ◆ Cesser les erreurs de médication aux résidents

## UNE HISTOIRE DE SOLIDARITÉ ENTRE COMITÉS!



Le 9 janvier 2023 s'est tenue une réunion exceptionnelle qui a réuni les membres du comité de résidents de Saint-Benoît, du comité de résidents de Saint-Eustache et du comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes afin d'unir leurs forces dans le but de traiter d'un sujet d'intérêt commun soit les résultats d'un sondage de satisfaction sur l'Hôpital de Saint-Eustache et des recommandations à présenter à la direction du CISSS des Laurentides afin de corriger la situation.

La rencontre à laquelle était présent vingt-six membres des comités a débuté par un dîner à la cabane à sucre Lalande à Saint-Eustache afin de permettre aux participants de faire connaissance dans une atmosphère conviviale et chaleureuse. Ce fut également l'occasion de les remercier pour leur implication bénévole. Ces derniers effectuent un travail dans l'ombre pour améliorer la qualité des soins et services offerts aux divers usagers du territoire couvert par ces divers comités.

De belles rencontres, de belles discussions, des rires et par-dessus tout de la joie de se voir tous ensemble réunis. Cette rencontre a permis de briser l'isolement de chacun des comités habitués de travailler en solo. On pouvait y ressentir une grande ce jour-là.

S'en est suivi la tenue de la réunion. Les sujets abordés ont été :

- ⇒ Les motifs qui ont amenés la mise en place d'un tel sondage, soit l'insatisfaction des usagers envers l'Hôpital Saint-Eustache.
- ⇒ Présentation des résultats du sondage fait par la firme Infrac.
- ⇒ Des échanges, des discussions, des débats ainsi que des réflexions suite à la présentation des résultats du sondage.
- ⇒ Sous forme de document de travail pour le moment, la mise en place de recommandations qui devront être présentées au CISSS des Laurentides.

**Une belle rencontre, un sentiment de solidarité, une expérience à revivre!**



# Connaissez-vous vos droits en tant qu'utilisateur du réseau de la santé?



INFOLETTRE Vol. Mars 2023

Comité de résidents du CHSLD de Saint-Eustache

55, rue Chénier, Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8

Courriel: [comite.usagers.iddm@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.usagers.iddm@ssss.gouv.qc.ca) / Téléphone: 450 472-0013, poste 46351

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides

Québec

