

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de l'Abitibi-
Témiscamingue**

Québec 

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ DES USAGERS DES AURORES-BORÉALES
ET DE RÉSIDENTS DES CHSLD LA SARRE
ET MACAMIC - PALMAROLLE**

1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

Rapport d'activités des COMITÉS DE RÉSIDENTS

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue

Nom du comité de résident: CHSLD FOYER DE LA SARRE

2. MOT DU PRÉSIDENT

Les membres du comité de résidents du CHSLD Foyer de La Sarre sont très impliqués et actifs auprès des résidents et leurs familles afin de remplir le mandat du comité qui est de renseigner les résidents sur leurs droits, s'assurer de la qualité de vie et des soins offerts aux résidents et évaluer la satisfaction de la clientèle.

Sept rencontres régulières ont eu lieu. La chef de service assiste aux rencontres pour les points la concernant. Sa participation est très appréciée et les membres du comité lui apportent des commentaires constructifs afin que tout le monde travaille dans le même sens pour le bien-être des résidents. Les membres du comité sont très satisfaits des échanges avec la chef de service.

Un membre représente le comité de résidents au comité des usagers des Aurores Boréales, au sous-comité milieu de vie de l'établissement, au comité milieu de vie des Aurores-Boréales et au comité d'usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux. Les membres du comité sont présents aux activités de l'établissement et apportent leur support au besoin. Un membre du comité apporte son aide également à la messe offerte d'une façon hebdomadaire.

Les membres du comité organisent des dimanche-rencontre avec les familles à une fréquence de 4-5 fois/année. Lors de ces rencontres avec les familles, les membres du comité profitent de l'occasion pour renseigner ces dernières concernant les droits des usagers, sensibilisation des familles à la bienveillance ainsi que du rôle du comité de résidents. Une partie musicale est également offerte aux résidents et à leur famille. Ces activités se veulent un ajout au travail de l'animation pour lequel environ 14hres/semaine sont accordées et sont bénéfiques pour les résidents.

Des remerciements s'adressent aux membres du comité pour tout le travail accompli ainsi que pour leur intérêt et leur disponibilité.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Les priorités de réalisation pour l'année 2019-2020 furent les suivantes :

Discussion avec les responsables et ce à différents niveaux sur maintien de l'autonomie des résidents suite à leur admission en CHSLD. Une sensibilisation fut faite à l'ensemble des intervenants. Le souhait du comité est que cette culture fasse partie de la formation offerte aux employés et que l'application en soit efficace. Cette priorité fait également partie des droits des usagers et est essentielle pour le maintien du concept milieu de vie et qualité de vie des résidents.

Travailler à l'amélioration de la qualité du milieu de vie des résidents (observations –suggestions et suivis).

Mise en place par le comité des résidents d'une boîte à suggestions pour les visiteurs. À date, peu de commentaires furent émis mais les membres du comité souhaitent que la sensibilisation des familles à recevoir leurs commentaires finisse par porter fruit.

S'assurer de la satisfaction de la clientèle - discussions avec les résidents qui peuvent s'exprimer ainsi qu'avec les membres des familles et sondage de satisfaction effectué conjointement avec la direction de l'établissement

Une trousse d'informations aux familles fut créée. Les membres du comité se sont impliqués soit d'une façon individuelle ou en équipe à rencontrer chaque famille afin de les informer sur les différents services offerts dans le réseau, les sensibiliser au rôle du comité, faire connaître les droits des résidents et recevoir leurs commentaires afin d'apporter les améliorations si nécessaires. Les membres du comité profitent également de cette occasion afin de leur mentionner l'importance d'être impliqués auprès de leurs parents et sont invités à rejoindre le comité afin d'apporter leur support pour le bien-être de tous. Plusieurs familles furent rencontrées et d'autres le seront au cours de la prochaine année. C'est un travail en continu étant donné les changements réguliers qui surviennent (départ-arrivée).

Informé le personnel et les familles concernant la Bienveillance (dépliant, discussion lors des rencontre-familles)

S'assurer de rendre les espaces physiques plus sécuritaires

. Ajout de caméra dans les corridors (en attente)

Positionnement

. Amélioration demandée quant au positionnement du résident dans son fauteuil

Recruter des bénévoles pour le CHSLD Foyer de La Sarre

Implication dans le suivi concernant l'alimentation au CHSLD

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Carole	Bédard		Personne externe	Présidente
Jocelyne	Gagnon		Personne externe	Vice-Prés.
Mireille	Pomerleau		Fille de résidente	Secrétaire
Sylvie	Bédard		Fille d'un résident	Membre
Michel	Boucher		Personne externe	Membre
Suzelle	Carreau		Membre de famille	Membre
Jacqueline	Goulet		Épouse d'un résident	Membre
Céline	Guay		Bru de d'une résidente	Membre
Mathilde	Lévesque		Personne externe	Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Président</i>	<i>Carole</i>	<i>Bédard</i>	819-333-2974	<i>cbedard2009@live.ca</i>	112 Chemin Ste-Hélène, La Sarre
<i>Responsable</i>	<i>Jennie</i>	<i>Archambault</i>	819-333-5525	<i>jennie_archambault@ssss.gouv.qc.ca</i>	CHSLD 22, 1 ^{ère} Ave Est La Sarre

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

Distribution de dépliants aux résidents et familles

Pause d'affiches au CHSLD pendant la semaine de la maltraitance envers les aînés et sensibilisation du

personnel et des familles (rencontre-familles)

Remise d'objets promotionnels tels blocs notes et calendrier

Rencontre des familles avec la commissaire aux plaintes

Renseignements donnés aux familles concernant le centre d'accompagnement aux plaintes

Amélioration de la qualité et des conditions de vie des résidents

Aménagement de la cour extérieure (fleurs et nettoyage) pour la période estivale.

Discussions avec la chef de service et autres personnes responsables concernant l'horaire des repas,

le positionnement, l'alimentation, l'animation, la sécurité des résidents ainsi que le maintien de l'autonomie.

Participation en collaboration avec le service de l'animation et le personnel à une activité de détente

pour les résidents (2fois/année). Participation à la fête champêtre (juillet), aux activités du temps des fêtes (repas avec les familles- distribution des cadeaux en présence du Père Noël).

Présences pour la messe du mois et messe de Noël. Présence à certaines activités (chorale-musique, etc.)

Évaluer le degré de satisfaction des résidents

Évaluation des résultats du sondage de satisfaction, des visites ministérielles et autres et suivi des correctifs apportés en collaboration avec l'établissement.

Suivi fait par la personne désignée aux rencontres du comité milieu de vie et comité des usagers des Aurores Boréales et CISSS-AT et implication des autres membres de l'équipe aux différentes décisions prises et /ou documents proposés.

Être à l'écoute des personnes ayant des plaintes à formuler et les diriger aux personnes ressources.

Formation aux membres du comité et familles

Participation à l'organisation d'une journée de formation ouverte à toute la population Abitibi-Ouest concernant les corridors de services. Ont été invités également à cette journée la commissaire aux plaintes du CISSS-AT, le CAAPAT et la RAIDDAT.

Participation aux formations offertes par le CUCI

7. TENUE DES RENCONTRES

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	7
<i>Assemblée générale</i>	1

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

POURSUIVRE LES RENCONTRES AVEC LA CHEF DE SERVICE AFIN DE S'ASSURER D'UNE BONNE COMMUNICATION ET TRAVAILLER DANS LE MÊME SENS POUR LE BIEN-ÊTRE DES RÉSIDENTS

POURSUIVRE LE RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES TANT AUPRÈS DES RÉSIDENTS QUE POUR LE COMITÉ

S'ASSURER QUE LE RÉSIDENT GARDE LE PLUS LONGTEMPS POSSIBLE SON DEGRÉ D'AUTONOMIE SUITE À SON ADMISSION EN CHSLD (en continu)

ORGANISER DES DIMANCHES-RENCONTRE (MINIMUM 4-5) AVEC LES RÉSIDENTS ET LEUR FAMILLE

POURSUIVRE LES DEMANDES CONCERNANT LE BIEN-ÊTRE ET LA SÉCURITÉ DES RÉSIDENTS (BOUTON PANIQUE- MIROIR DANS LES CORRIDORS, ETC)

S'ASSURER QUE CHAQUE FAMILLE SOIT RENCONTRÉE PAR UN OU DES MEMBRES DU COMITÉ (en continu) ET MISE EN COMMUN DES COMMENTAIRES REÇUS AFIN DE DONNER SUITE À CES DERNIERS

AMÉNAGER LA COUR EXTÉRIEURE POUR LA PÉRIODE ESTIVALE

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Les membres sont félicités pour le travail effectué au sein du comité. L'implication de ces derniers et leur disponibilité permettent d'atteindre les objectifs prévus en début d'année. Au total, environ 500 heures de bénévolat sont complétées par l'équipe pour le bien-être des résidents du Foyer de La Sarre. C'est une équipe dévouée, unie et vraiment extraordinaire.

Le comité doit recruter d'autres bénévoles afin de s'assurer d'un nombre toujours suffisant, particulièrement de personnes qui ont un parent hébergé au CHSLD afin de permettre d'être encore mieux les porte-paroles de ces derniers. Le maintien le plus longtemps possible de l'autonomie du résident demeure un enjeu majeur pour le comité.

Il est important de démontrer aux membres du comité que leur rôle est très important et que chaque action est importante pour s'assurer d'un milieu de vie attrayant et sécuritaire.

Les rencontres avec les familles et la remise de documents sont un ajout important afin de favoriser leur participation auprès de leur résident et ces dernières apprécient le soutien que les membres du comité apportent dans leur quotidien.

10. RAPPORT FINANCIER

Ce rapport fait partie intégrante du rapport du comité des usagers des Aurores-Boréales

Rapport d'activités des COMITÉS DE RÉSIDENTS

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue

Nom du comité de résident: Comité de résidents du CHSLD Macamic et Palmarolle

2. MOT DU PRÉSIDENT

Suite à la fermeture du CHSLD de Palmarolle et la relocalisation des résidents au CHSLD de Macamic, les deux comités ont décidé de travailler ensemble. Mme Marcelle Noël a occupé le poste de présidente jusqu'en janvier 2020 et Françoise Desjardins continue le mandat.

Le comité des résidents a reçu 2 démissions en cours d'année et a recruté 2 nouveaux membres.

Les membres du comité ont participé aux activités au cours de l'année. Ils ont fait un peu plus de 300 heures de bénévolat pour répondre au mandat du comité.

Notre année n'a pas été facile, nous avons eu de la maladie et des démissions et pour finir l'année la Pandémie de COVID-19.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité de résidents du CHSLD de Macamic-Palmarolle fait de grands efforts pour participer aux activités planifiées afin de remplir leur rôle. Ce rôle qui est de renseigner les usagers sur leurs droits obligatoires, de faire la promotion de la qualité des conditions de vie, l'évaluation du degré de satisfaction des usagers.

La chef de service Mme Diane Sanscartier qui a été remplacée par Mme Cindy Trudel en novembre dernier, assiste aux rencontres pour les points de la direction. Les membres apprécient son engagement envers la clientèle et ses intervenants. Ils ont été à même de constater son dynamisme et sa persévérance pour maintenir un milieu de vie de qualité pour tous les résidents du CHSLD.

Les membres du comité tiennent aussi à féliciter les intervenants pour leur implication auprès des résidents et à leur participation exceptionnelle lors des activités et des fêtes réalisées pour les résidents.

Une personne représente le comité de résidents au Comité des usagers des Aurores Boréales et une autre au sous-comité milieu de vie du CHSLD. Les membres du comité sont présents à quelques activités auprès des résidents et apportent leur support au besoin. Des échanges réguliers avec la chef de service concernant particulièrement la qualité du milieu de vie et la qualité des soins se font dans un esprit ouvert et de collaboration.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Francoise	Desjardins		Personne intéressée	Présidente
Marcelle	Noël		Personne intéressée	Vice-présidente
Guy	Desaulniers		Fils d'une résidente	Secrétaire
Johanne	Dubé		Personne intéressée	Membre
Nicole	Plourde		Personne intéressée	Membre
Ghislaine	Arseneault		Personne intéressée	Membre
Francoise	Boulet		Personne intéressée	Membre
Lucille	Richer		Conjointe d'un résident	Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Présidente</i>	<i>Françoise</i>	<i>Desjardins</i>	819-333-4878	francoisedesjardins@outlook.com	67, 2 ^e Ave Est La Sarre
<i>Responsable</i>	<i>Cindy</i>	<i>Trudel</i>	819-782-4661 poste 3296	cindy_trudel@ssss.gouv.qc.ca	169, 7 ^e Ave Est Macamic
<i>Responsable</i>	<i>Jennie</i>	<i>Archambault</i>	819-520-9265	jennie_archambault@ssss.gouv.qc.ca	169, 7 ^e Ave Est Macamic

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

<p>Renseigner les usagers sur leurs droits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la liste des résidents du CHSLD ainsi que celle des nouveaux résidents. • Participe aux activités organisées par le sous-comité de milieu de vie. Les membres profitent de ces occasions pour rencontrer les résidents et leurs familles et remettre des outils promotionnels et de l'information. • Participe aux rencontres d'informations organisées par le CHSLD (service ambulatoire, protocole de garde en établissement). <p>Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assure le suivi d'impact des nombreux changements. • Discute des suivis mis en place en réponses aux demandes des visiteurs du MSSS. • Participe à la vidéo lors de la visite de l'Agrément.

- Participe aux échanges dans le sous-comité de milieu de vie.
- Visite les résidents et rencontres les familles.

Défendre les droits et les intérêts collectifs

- Rencontre plusieurs personnes afin d'augmenter le nombre de participants au comité, notamment des résidents ou des membres de leur famille.
- Remise d'une chemise uniformisée d'information aux nouveaux membres.

7. TENUE DES RENCONTRES

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	5
<i>Assemblée générale</i>	1 (avec CU)

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Recruter de nouveaux membres
 Élaborer et réaliser un plan d'action qui tiendra compte du mandat.
 Assurer une présence et une participation aux activités mises de l'avant par le sous-comité milieu de vie.

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

En conclusion, l'année qui se termine nous laisse avec des enjeux importants au niveau du recrutement des membres du comité. Nous poursuivrons nos efforts dans ce sens tout au long de la prochaine année.

Une collaboration des membres du comité de Palmarolle et Macamic continuera, tant que le projet de la *Maison des Aînés* de Palmarolle ne sera pas complété.

Des préoccupations au niveau des soins aux aînés, ainsi que la stabilisation de l'environnement physique et des équipes de soins demeurent des priorités.

10. RAPPORT FINANCIER

Ce rapport fait partie intégrante du rapport du comité des usagers des Aurores-Boréales

Rapport d'activités des COMITÉS DES USAGERS

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Nom du comité des usagers : Comité des usagers des Aurores-Boréales

2. MOT DU PRÉSIDENT

<p>L'année 2019-2020 fut une année de changements et de transition. En mai dernier, j'ai été élue au poste de présidente du comité des usagers des Aurores Boréales, suite à la démission de Mme Céline Hubert. Comme je possède peu d'expérience au sein d'un tel comité et étant très impliquée dans ma communauté, j'ai hésité avant d'accepter la présidence. Suite à un comité de travail, nous avons décidé de convertir le poste de notre personne-ressource en poste de coordonnatrice. Les autres membres du comité m'ayant assurés leur support, j'ai accepté la présidence en septembre. J'ai reçu une grande aide de la part de Mme Céline Hubert, la présidente sortante, afin de m'épauler dans ce nouveau défi.</p> <p>Les résidents du CHSLD de Palmarolle ont dû être relocalisés vers le CHSLD de Macamic en raison de l'instabilité du sol et les risques d'effondrement du bâtiment de Palmarolle. Le comité de Palmarolle s'est donc joint au comité de Macamic afin de poursuivre leur mission. La décision du CISSAT de poursuivre le financement des deux comités fut bien accueillie.</p> <p>Dans le cadre de la semaine des droits des usagers, nous avons tenu une journée d'information auprès de la population de l'Abitibi-Ouest. Nous avons plusieurs invités du réseau de la santé qui nous ont présenté leurs services. Lors de cette journée, nous avons tenu sur l'heure du dîner, un salon d'exposants. Ce salon regroupait principalement des entreprises et/ou des organismes en lien avec la santé comme le Regroupement des proches-aidants A.-O. , Alarme Abitibi, Transport adapté, la Chrysalide et j'en passe. Nous avons eu de bons commentaires qui nous serviront à organiser notre prochaine journée.</p> <p>Au cours de l'année, nous avons ajouté dans le Centre hospitalier La Sarre et le CHSLD de Macamic des boîtes pour recueillir les formulaires de satisfaction des services.</p> <p>Au niveau du comité de Macamic/Palmarolle, nous avons accueilli deux nouveaux membres. Le recrutement de nouveaux membres se poursuit.</p> <p>Je n'ai que des félicitations à adresser à tous les membres des comités pour leur implication et leur support.</p> <p>Avec l'arrivée de la pandémie, nous avons cessé nos activités au début mars. Beaucoup de travail nous attend, quand nous reprendrons la vie courante. L'année de 2020-2021 sera une année de défis et de consolidation. La situation dans les CHSLD et dans la Ressource intermédiaire nous préoccupe au plus haut point et le comité des usagers et des résidents seront présents.</p> <p>Pour réaliser ces mandats, les membres du comité ont mis plus de 880 heures collectivement.</p>

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Au cours de l'année, les membres ont assisté à 8 réunions régulières. Ces réunions sont très importantes pour les membres, elles permettent de connaître ce qui se passe dans le réseau pour aider les usagers. Elles permettent aussi des échanges entre les comités de résidents et les autres secteurs de la communauté.

La dernière rencontre prévue le 18 mars 2020 a été annulée à cause du COVID-19. Mais les membres ont continué de fonctionner avec les courriels et les téléphones. Ainsi, 2 conférences téléphoniques régionales ont eu lieu au mois de mars, pour que les membres soient au fait des derniers développements concernant ce virus. Ces rencontres étaient présidées par Mme Marianne Gagnon-Bourget et Mme Sylvie Petit.

Nous avons tenu 2 réunions extraordinaires avec Mme Maggy Vallières, pour faire suite à une discussion à l'AGA concernant le maintien du CR de Palmarolle et de son budget annuel alloué de 1000 \$. Une première rencontre a eu lieu le 28 mai 2019, où l'on parlait de fermeture temporaire du CHSLD de Palmarolle, donc maintien du CR et budget. Une deuxième rencontre a eu lieu le 11 juillet 2019, où cette fois-ci on expliquait la fermeture définitive du CHSLD, mais que le statut demeurait en vigueur, puisqu'une Maison des Aînés est en pourparlers. Les membres apprécient le dévouement de Mme Vallières pour répondre à nos besoins et demandes.

Quelques membres se sont réunis pour une rencontre spéciale pour trouver une nouvelle présidente, suite au départ de Mme Céline Hubert.

Les membres ont assisté à une rencontre fort enrichissante avec M. Dave Lépine, Directeur, Curateur public, ainsi que Mme Marie-Claude Hamel, Chef de service. De l'information très pertinente a été apportée concernant les fonctions du Curateur public, la loi, le mandat de protection et plusieurs autres sujets.

Les membres ont aussi assisté à une rencontre avec Mme Lise Langlois concernant le Centre de soins ambulatoires.

Et une autre rencontre avec Mme Valérie Martel, avocate, concernant le Protocole de garde en établissement.

En septembre dernier, nous avons reçu la visite de Mme Claudette Carignan et de M. Alain Couture (du CUCI), les membres présents ont apprécié la rencontre.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Ginette	Germain	Usager		Présidente
Murielle	Rossignol	Usager		Secrétaire-trésorière
Carole	Bédard	Usager	Représentante CR du CHSLD La Sarre	Membre
Françoise	Desjardins	Usager	Représentante CR du CHSLD Macamic	Membre
Marcelle	Noël	Usager	Représentante CR CHSLD Palmarolle	Membre
Josiane	Michaud	Usager		Membre
Carolle	Touzin	Usager		Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Présidente</i>	<i>Ginette</i>	<i>Germain</i>	819-333-3763	ginette.germain.cisss@ssss.gouv.qc.ca	679, 2 ^e Rue Est La Sarre J9Z 2X7
<i>Responsable</i>	<i>Sylvie</i>	<i>Petit</i>	819-764-5131 (49212)	sylvie.petit@ssss.gouv.qc.ca	1, 9 ^e Rue Rouyn-Noranda J9X 2A9
<i>Coordonnatrice</i>	<i>Francine</i>	<i>Lehouiller</i>	819-333-2311 (2433)	08_comite_usagers_ab@ssss.gouv.qc.ca francine.lehouiller@ssss.gouv.qc.ca	679, 2 ^e Rue Est La Sarre J9Z 2X7

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Outils promotionnels qui font la promotion du Comité, renouvelés
- Dépliants et cartons pour commentaires laissés dans des endroits accessibles dans les différents sites des établissements.
- Dépliants, document d'informations (CAAP, formulaire de plaintes) lors du Relai pour la vie le 31 mai 2019 et lors de la journée de sensibilisation du 27 septembre 2019.
- Environ 1500 calendriers réalisés par le CUCI ont été distribués, auprès de différents groupes (RI la Signature, les Jardins du Patrimoine, Club l'Amitié, CHSLD Macamic/Palmarolle et La Sarre, Centre hospitalier La Sarre, CLSC et les points de services et plusieurs organismes communautaires).
- Rencontre individuelles, ou téléphoniques et échanges par courriel avec des personnes préoccupées par des situations particulières.

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

- Organisation de la journée de sensibilisation sur les droits des usagers et l'accès aux services le 27 septembre 2019 sous le thème « Maintien de son bien-être et de son autonomie en Abitibi-Ouest. Sensibilisation, prévention et intervention ». Avec la présentation de petites capsules vidéo et suivi d'une présentation, divers sujets ont été abordés (voir l'horaire en annexe). Nous avons eu près de 100 participants pour cette journée.
- Participation aux consultations demandées par le CISSAT sur les politiques et procédures de l'organisation, tel que : la politique de déplacement des usagers.

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

- Nous avons ajouté des boîtes à suggestions au CHSLD de Macamic et nous avons reçu une vingtaine de commentaires. Malheureusement, n'ayant pas accès à notre bureau, nous ne sommes pas en mesure de vous transmettre les chiffres exacts. Cependant, les commentaires reçus (avant mars) ont été transmis à la direction.

Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels.

- Depuis le début de mon mandat, j'ai orienté 3 personnes vers le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le CAAP.

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.

- Partage des outils promotionnels entre les divers comités
- Suivi des activités et de la bonne marche des comités lors des rencontres du comité des usagers.
- Aussi lors de chaque rencontre du comité, les membres sont informés des développements au niveau du CUCI (compte-rendu, plan d'action et autres documents pertinents), du suivi budgétaire.
- Le plan d'action n'a pas été révisé mais c'est prévu pour 2020-21

7. TENUE DES RENCONTRES

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	6
<i>Assemblée générale</i>	1

Nous avons tenu 6 réunions régulières du CU. De plus, les membres se sont rencontrés à 3 reprises pour la préparation de la Journée d'information du 27 septembre 2019.

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Pour 3 situations particulières, nous avons référé les familles au commissaire aux plaintes et à la qualité des services en indiquant également que les familles pouvaient se faire aider par le CAAP.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Poursuivre notre participation à des activités organisées par le CISSAT pour faire connaître le rôle du comité des usagers auprès de la population.
- Suivi de l'état de situation dans les CHSLD.
- Travailler de concert avec le CUCI afin d'implanter un comité de résident dans la ressource intermédiaire.
- Consolider le soutien aux comités de résidents selon leurs besoins.
- Poursuivre le recrutement de nouveaux membres pour assurer la pérennité des comités.
- Réviser notre plan d'action afin qu'il réponde bien à notre mandat.
- Réaliser (selon la situation pandémique) une journée de sensibilisation lors de la semaine des droits des usagers.
- Assurer le suivi de l'offre de service de notre secteur et faire connaître nos préoccupations sur des situations problématiques amenées à notre connaissance.

CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Avec tous les changements subits au cours de l'année 2019-2020 et suite aux mesures de confinement dues à la pandémie, la reprise des activités des comités sera difficile. Nous devons nous serrer les coudes afin de reprendre nos activités et motiver nos troupes.

Quand la crise de la Covid-19 sera calmée, beaucoup de travail attend les comités afin de faire le bilan de cet événement. Beaucoup de résidents et leurs familles sortiront meurtris de cet aventure et nous devons mettre au point une collaboration avec le CISSSAT, CUCI et les autres comités de la région, une stratégie pour supporter ces personnes.

Je remercie les membres du comité des usagers et des comités de résidents pour leur dévouement et leur souci du bien-être des usages et résidents. Des bénévoles qui donnent si généreusement de leur temps au bon fonctionnement des comités et aux activités dans les différents milieux de vie. Je les remercie également pour le support qu'ils m'apportent dans mes nouvelles fonctions. Je ne peux passer sous silence, l'excellent travail accompli par notre coordonnatrice Mme Lehouiller.

Nous sommes également heureux de la collaboration avec les chefs de services, les divers intervenants et la direction du CISSSAT. Cette importante collaboration contribue grandement à réaliser notre mandat tel que prévu dans le cadre de référence du MSSS.

10. RAPPORT FINANCIER

Rapport financier en annexe