

## Rapport d'activités du COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD DE SENNETERRE 2020-21

### 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 résidents: Comité de résidents du Centre de santé de Senneterre

### 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

*Nous vous présentons le rapport annuel du comité de résidents du Centre de santé de Senneterre.*

*Une année complète en pandémie a teinté d'une façon particulière les activités et événements habituels réalisés en cours d'année. Ainsi, les rencontres du comité ont eu lieu par conférence téléphoniques avec les membres non-résidents du CHSLD.*

*Ce fut une année où les résidents ont dû vivre une fissure avec leurs proches en temps de mesures sanitaires plus extrêmes (printemps 2020). Cependant, cette période a permis de rajouter du personnel auprès des résidents et de leur donner plus d'attention. De plus, une nouvelle chef de service a été nommée. Cette dernière couvre plusieurs services mais à Senneterre et non dans 2 CHSLD de la MRC de la Vallée-de-l'Or.*

*On peut compter environ 36 heures de bénévolat chez les membres du comité.*

*Par ailleurs, les soins à la personne, les services alimentaires, les services de salubrité, la sécurité et le bien-être des résidents sont demeurés prioritaires dans les rencontres du comité.*

Micheline Taillefer,  
Présidente



### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

*Des 6 réalisations et projets prévus pour l'année (décrits dans le rapport annuel de l'année dernière, 4 ont pu être réalisés.*

*Étant donné l'interdiction de bénévoles dans l'installation, les nouveaux arrivants n'ont pas eu de contact avec un membre du comité. Par contre, le membre résident a eu des contacts avec tous les nouveaux résidents.*

*Il n'y a pas eu de formation sur la bienveillance en hébergement comme prévu destinée aux membres de famille et résidents. Par contre, lors de la semaine des droits des usagers, chaque répondant a reçu le dépliant « La maltraitance envers les personnes âgées, c'est inacceptable! N'hésitez pas à en parler », dépliant produit par le gouvernement du Québec.*

*Le comité a réalisé 2 activités de promotion des droits des usagers qui rassemblaient les résidents sans leur famille. Lors d'un dîner du temps des Fêtes, des articles promotionnelles et des cartes de Noël avec 2 droits inscrits ont été offerts aux 9 résidents. Des sacs-cadeaux avec des articles promotionnels ont été*

donnés au personnel pour faire connaître le comité et les informer des droits des usagers. En février 2021 lors de la fête de la St-Valentin, les résidents ont reçu des fleurs et une carte contenant également 2 droits inscrits à l'intérieur.

Un sondage de satisfaction de la clientèle sur les soins et services a été fait en collaboration avec la conseillère en milieu de vie en Centre d'hébergement de la Vallée-de-l'Or.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Micheline	Taillefer	x		Présidente
Ginette	Muir Bolduc		Bénévole	Membre régulier
Dominique	Guillemette		Bénévole	Membre régulier

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Micheline	Taillefer	819-825-5858 #6419		961, rue de la Clinique, Senneterre (QC) J0Y 2M0
Responsable	Yannick	Sévigny	819-622-2773 #4445	yannsevi@ssss.gouv.qc.ca	22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
Personne-ressources	Francine	Laroche	819-825-5858 # 4567	Francine.laroche@ssss.gouv.qc.ca	1212, ave Brébeuf, Vald'Or(QC) J9P 2C9

#### 6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

##### 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

##### Actions :

- Considérant l'impossibilité de faire des rassemblements et une restriction des visites chez les résidents, une lettre a été adressée aux proche-aidants et aux répondants des résidents avec de la documentation sur les droits des usagers et sur la maltraitance envers les aînés en hébergement. Dans cette lettre, les familles étaient sollicitées pour faire partie du comité de résidents.
- Le comité a préparé une activité de Noël qui a rassemblé tous les résidents. Des cadeaux ont été offerts aux résidents et le comité a donné des cartes de Noël avec des droits inscrits à l'intérieur de celles-ci. Il y a eu la distribution du calendrier 2021 réalisé par le CUCI où on retrouve un ou 2 droits des usagers sur chaque page du calendrier en français et en anglais ainsi que les

coordonnées des comités de toute la région et de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services.

- Une carte de St-Valentin (2021) a été offerte avec un fleur à chaque résident. A l'intérieur de la carte, 2 droits des usagers y étaient inscrits.
- Des dépliants sur le comité de résidents et des usagers sont remis aux nouveaux résidents lorsqu'ils reçoivent la pochette d'accueil à leur arrivée. Sur le dépliant du comité des usagers, les droits des usagers y sont inscrits.
- Le nouveau livret produit par le CUCI, la commissaire aux plaintes et la DQÉPÉ sur les droits et obligations des usagers a été remis à chaque membre du comité. Il s'agit d'un document officiel qui permettra facilement d'expliquer les droits et obligations lorsque les membres du comité en auront besoin.

**2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.**

**2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.**

**Actions :**

- Le comité de résidents est consulté pour l'élaboration de menus pour les résidents. Des commentaires sont recueillis par la technicienne en nutrition qui est invitée occasionnellement aux rencontres du comité pour discuter de la satisfaction et de l'amélioration du service alimentaire auprès des résidents.
- Les membres du comité prenaient le pouls de l'ambiance et du moral des résidents dans cette année d'isolement et de restrictions des visiteurs. Nous avons pu constater et évaluer l'implication du personnel auprès des résidents en cette période particulière.
- Le comité de résidents s'est impliqué dans le processus d'évaluation de la satisfaction des résidents à l'égard des services par un sondage auprès des résidents ou de leur répondant.

**3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.**

**Actions :**

- Le comité de résidents a questionné sur les soins prodigués et sur les mesures prises pour atténuer la diminution des contacts entre les résidents et leurs proches en période de restrictions. Nous avons eu des réponses et l'ajout de personnel a été bénéfique.
- Les membres des comités des usagers de la région ont été informés sur les impacts de l'isolement et les mesures sanitaires obligatoires vécues par les résidents du centre.

**7. TENUE DES RENCONTRES**

Nombre de réunions tenues en cours d'années
---

4
---

## 8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

1. *Maintenir 2 événements majeurs qui rassemblent les résidents et leurs familles pour faire la promotion des droits des usagers si le contexte le permet.*
2. *Prendre contact avec le résident et sa famille le plus tôt possible après l'admission de celui-ci afin de l'informer de l'existence du comité et de son rôle si la situation de pandémie se résorbe.*
3. *Faire un sondage de satisfaction sur les services du CHSLD auprès des résidents et de leurs familles en collaboration avec la conseillère en milieu de vie.*
4. *Continuer à s'impliquer dans les situations ou les dossiers soumis au comité touchant les conditions de vie des résidents.*
5. *Répéter les droits et obligations des usagers durant les rencontres pour se les approprier entièrement.*
6. *Recevoir une formation sur la bientraitance en hébergement si le contexte permet les rassemblements.*

## 9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

*Le comité a été présent virtuellement pendant l'année. Sans trop savoir comment évoluera la situation de pandémie de la COVID-19, le comité s'ajustera pour ses rencontres mais n'abandonne pas malgré les restrictions. L'intérêt des membres à l'égard des soins et services des résidents demeure bien présent.*

*Néanmoins, le recrutement de nouveaux membres demeure un enjeu pour bien représenter les résidents.*

*Les soins à la personne (soins nursing et professionnels) ainsi les services auxiliaires (alimentaires ; salubrité ; installations matérielles) concernant les services offerts et rendus demeurent les enjeux prioritaires pour le comité de résidents. Il vise à favoriser le bien-être des résidents, la qualité des soins et la sécurité dans leur milieu de vie. Ses mandats de renseigner, promouvoir, défendre les droits et améliorer la qualité de vie des usagers demeurent au centre des préoccupations du comité de résidents.*

*Nous recommandons que le personnel continue d'être sensibilisé par tout ce qui touche la qualité des services et des soins donnés aux résidents.*

## 10. RAPPORT FINANCIER