

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

Québec 

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2020-2021

*Comité de résidents
du CHSLD de Ville-Marie*

2021-04-28

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 : | <i>Comité de résidents du CHSLD de Ville-Marie</i> |

2. MOT DU PRÉSIDENT

Il nous a été impossible de tenir une rencontre de notre comité de résidents au cours de la présente année 2020-21 que ce soit en présentiel ou en mode virtuel.

Voici pourquoi : Tout d'abord, l'arrivée de la pandémie avec les restrictions à respecter nous interdisait de se rencontrer en présentiel.

Par la suite, le décès de l'une de nos membres, la démission de deux (2) autres de nos membres et l'incapacité d'un autre membre de se déplacer, à la suite d'un grave accident de la route, a finalement rendu impossible les réunions de notre comité de résidents.

Mais, avec l'aide M. Jacques Girard, nous avons réussi tout récemment à recruter quatre (4) nouveaux membres qui vont nous permettre de relancer prochainement les activités de notre comité.

Même s'il n'y a pas eu de rencontre du comité, nous avons été, à au moins trois (3) reprises, rencontrer la direction de notre CHSLD pour s'assurer que nos résidents continuaient à recevoir des services de qualité.

Nous avons pu également échanger avec des personnes dont le parent était résident. Là aussi, sauf quelques insatisfactions rencontrées, les gens nous assuraient que les résidents recevaient des services de qualité.

Je suis confiant qu'au CHSLD de Ville-Marie, nos résidents vont continuer à apprécier les services qu'ils reçoivent; notre comité sera là, pour être les yeux et les oreilles de nos résidents.

Raymond Bagmon

Président du Comité des Usagers du Témiscamingue

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Nous avons mis de l'avant un projet pour rencontrer chaque nouvel arrivant au CHSLD. Nous avons dû interrompre ce projet à cause des interdictions de visite en CHSLD.
- Nous voulions participer plus activement à la semaine de promotion des droits des usagers, on a dû se contenter de dresser une table avec des objets promotionnels. C'est « partie remise » pour l'automne prochain.
- Nous avons pu procéder, avec la coopération du personnel, à la distribution des calendriers et autres objets promotionnels à l'effigie du comité des résidents.
- Nous allons poursuivre notre démarche pour recruter de nouveaux membres.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

| Identité | | Type de membre | | Rôle |
|--------------|--------------|----------------|--------|----------------------|
| Prénom | Nom | Usager | Autres | |
| Céline | Allen | | x | Administrateur |
| Marie-Hélène | Brault | | x | Administrateur |
| Lucie | Desrochers | | x | Administrateur |
| Raymond | Gagnon | | x | Président du Cu |
| Jacques | Girard | | x | Administrateur du CU |
| Chantal | Lacasse | | x | Administrateur |
| Gilles | Vaillancourt | | x | Administrateur |

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

| Fonction | Identité | | Coordonnées | | |
|-----------------------|----------|--------|---------------|-------------------------------|---|
| | Prénom | Nom | No. téléphone | Adresse courriel | Adresse postale |
| Président | Raymond | Gagnon | 819 629-5415 | raymondg@tlb.sympatico.ca | 11 Lartigue Sud, Ville-Marie J9V 1T3 |
| Agente administrative | Céline | Sirard | 819 629-5752 | celine.sirard@ssss.gouv.qc.ca | 15, rue Boivin, Ville-Marie J9V 1B4 |

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Lors de la semaine de promotion des droits, distribution de documents et objets promotionnels
- Distribution des calendriers du CUCI
- Présence à l'arrivée de nouveaux résidents a dû être interrompue à cause de la pandémie

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

Un document d'information est remis au nouvel arrivant, environ un (1) mois après son entrée en résidence. Dans ce document, on retrouve un formulaire d'évaluation, à être complété par le résident ou un membre de sa famille, pour nous faire part de son niveau de satisfaction quant aux services qu'il a reçus.

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

- Deux (2) boîtes à suggestions sont installées sur les étages mais sont devenues inopérantes avec la pandémie.
- Un retour sur le dernier sondage effectué, auprès des résidents et de leur famille et, la préparation d'un prochain sondage en collaboration avec les responsables au CHSLD, n'ont pu être réalisés cette année. Ce n'est que « partie remise ».

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

On réfère les insatisfactions et satisfactions ainsi que les plaintes aux autorités concernées.

7. TENUE DES RENCONTRES

| | |
|---|---|
| Nombre de réunions tenues en cours d'années | 0 |
| Assemblée générale | 0 |

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Augmenter notre présence auprès des résidents et de leur famille.
- Participer plus activement à la semaine de promotion des droits des usagers.
- Le président du comité de résidents, ainsi que les officiers, devront être nommés cette année. Nous continuons notre recrutement.

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

- Aide à la préparation d'un sondage pour évaluer la qualité des services aux résidents.
- Accueillir les nouveaux résidents.
- Participer à différents événements organisés au CHSLD pour les résidents et leur famille.
- Obtenir le rapport de la gestion des risques au CHSLD de Ville-Marie.

10. RAPPORT FINANCIER