

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD D'AMOS

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

- **INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT**

Veillez indiquer le nom de votre comité de résidents

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 CHSLD d'Amos**

612, 5^e Avenue Ouest, Amos (Qc) J9T 4L3

819-732-6521, p 3271

08.comite.usagers.resident.amos@ssss.gouv.qc.ca

- **MOT DU PRÉSIDENT**

Le président du comité de résidents présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

- C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2020-2021 du comité de résidents du CHSLD d'Amos et ce, malgré une année spéciale due à la pandémie Covid-19, et que nous vivons encore. Ce rapport sera adopté à l'assemblée annuelle du comité des usagers les Eskers d'Abitibi qui se tiendra le 26 avril 2021.
- C'est avec tristesse que le comité de résidents a perdu une membre, en la personne de madame Jocelyne Therrien qui est décédée le 16 décembre 2020. Madame Therrien a été une membre active d'un peu plus de 5 ans.
- Toujours à cause de la situation pandémique, aucune rencontre du milieu vie n'a eu lieu et ce, depuis mars 2020. Par contre, soulignons le travail effectué par quelques membres du personnel pour leur belle initiative d'avoir fait une demande d'aide financière à la Fondation hospitalière d'Amos. La demande était dans le but d'améliorer la cour intérieure et l'achat de différents articles pour les activités aux résidents. Merci à tout ce personnel, vous faites la différence pour les résidents.
- Un grand merci à la Fondation Hospitalière d'Amos pour sa contribution financière au montant de 25 000 \$ ce qui a permis d'améliorer la cour intérieure par l'achat de nouvelles balançoires, de chaises, tables et autres.

- Je désire adresser un remerciement à madame Larochelle d'avoir accepté de représenter le comité de résidents au sein du CUCI. Merci madame Larochelle.
- Merci également à toutes les personnes qui sont venues prêter mains fortes aux personnels réguliers du CHSLD. Leur contribution a fait en sorte que les résidents ont pu continuer à recevoir de bons services et de qualité.
- Suite à une demande de la direction de la qualité, évaluation, performance et de l'éthique, les membres du comité ont accepté de se prêter à la démarche de pré-test pour le sondage d'Agrément Canada volet Expérience-usager, qui a eu lieu du 5 octobre au 2 novembre 2020.
- Désirant également souligner la bonne collaboration des gestionnaires du CHSLD dont mesdames Sophie Savard et Manon Gauvin, qui ensemble poursuit le même objectif soit, le bien-être des résidents.
- Je ne peux passer sous silence l'implication et l'assiduité des membres du comité de résidents. Merci beaucoup de votre implication et merci de faire la différence pour les résidents.
- Malgré la pandémie, le comité de résidents a tenu régulièrement ses rencontres, à l'exception d'une et a tenu une rencontre extraordinaire.
- Le comité de résidents, au cours de son année, a recruté trois nouveaux membres, et ce, suite à un décès et une démission.

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité de résidents au courant de l'année.

- Deux formations ont été offertes aux membres, soit celle sur le rôle et l'engagement des membres des comités des usagers et de résidents tenue en novembre 2020 dont 5 membres du CR y ont participé et en janvier 2021, une autre formation a été offerte soit sur le nouveau guide des droits et responsabilités des usagers. À cette formation, 5 membres du CR étaient présents.
- Afin de mettre à jour le tableau des membres du comité de résidents, une prise de photos des nouveaux membres a été faite et nous retrouvons des tableaux sur chacun des étages.
- Nous avons recruté trois nouveaux membres au sein du comité de résidents soit mesdames Margot Lemire, Antoinette Desjardins et Claudette Jutras. Ainsi que madame Anita Larochelle, en tant que représentante du comité de résidents au CUCI.
- Suite à la sortie du guide des droits et responsabilités des usagers, le comité de résidents a refait peau neuve de son dépliant afin que tous les droits et responsabilités soient présents dans ledit dépliant.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Dresser la liste des membres composant le comité de résidents à l'aide du tableau ci-dessous regroupant les informations demandées ci-après, nombre total de membres, les informations relatives à l'identité de la personne ainsi que le type de membres. Enfin, il doit apparaître le rôle de chaque membre (président, vice-président, secrétaire et membres réguliers).

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Marie	Grondin		membre	Présidente
Claudette	Jutras		membre	Vice-présidente
Micheline	Riopel		membre	Secrétaire
Jacques	Trudel		membre	Membre

Jocelyne	Therrien	résidente	membre	Membre
Margot	Lemire	résidente	membre	Membre
Antoinette	Desjardins	résidente	membre	Membre
Marc	Bouchard	résident	membre	Membre

COORDONNÉES DES MEMBRES

A l'aide du tableau ci-dessous, indiquer les coordonnées publiques complètes (non confidentielles) où l'on pourra rejoindre au besoin, le président, le responsable du comité de résidents de l'établissement et la personne-ressource, si applicable (nom et prénom, numéro de téléphone public, courriel officiel et adresse postale liée à l'établissement).

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Présidente</i>	Marie	Grondin	819 732-5661	gromarie@yahoo.ca	243, Route 109 St-Mathieu d'Harricana, (Qc) J0Y 1M0
<i>Responsable</i>	Yannick	Sévigny	819 622- 2773 poste 4445	Yannesevi@ssss.gouv.qc.ca	CISSS-AT 22, rue Notre- Dame Nord, Ville-Marie (Qc) J9V 1W8
<i>Personne-ressources</i>	Joanne	Delisle	732-6521 p. 3173 727-6106	08.comite.usagers.resident.amos @ssss.gouv.qc.ca	612, 5 ^e Avenue Ouest, Amos J9T 4L4

- **BILAN DES ACTIVITÉS DE COMITÉ DE RÉSIDENTS**

Les comités de résidents décrivent les actions prises en lien avec leurs trois fonctions

1. Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations :

- Étant donné le caractère exceptionnel de la situation, le comité n'a pu tenir de kiosque au CHSLD pour la semaine des droits et des responsabilités qui s'est tenu du 21 au 27 septembre 2020. Cependant, j'ai participé à une rencontre radiophonique afin de joindre quelques membres de familles ou représentants de résidents dans le but de les informer sur les droits des résidents et expliquer le rôle du comité de résidents.
- Comme les autres années, le comité de résidents poursuit sa démarche dans le but d'informer les résidents de leurs droits et des responsabilités par le biais d'envois d'une carte de Noël avec un article promotionnel indiquant leurs droits et responsabilités et une carte d'anniversaire.
- Nous avons remis à chacun des résidents un calendrier 2021 et sur chacun des mois, on y retrouve un droit ainsi que le numéro de téléphone pour joindre le comité de résidents.

2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement:

- À sa rencontre du 9 novembre 2020, le comité de résidents a décidé de faire parvenir une lettre à monsieur André Tessier, directeur soutien à l'autonomie des personnes âgées, dans le but de lui faire part, entre autres, de l'insatisfaction de plusieurs résidents de la nouvelle marque de culotte de protection pour les résidents. Après quelques démarches faites par les gestionnaires, des représentants de la compagnie de la culotte, ont rencontré les intervenants afin de bien leur expliquer comment installer la culotte afin de s'assurer que le résident soit confortable.

- Le comité de résidents a accepté de participer à la démarche du groupe pré-test pour le sondage d'agrément Canada. L'objectif de ce groupe était de permettre d'accompagner des résidents ou représentants de familles afin de leur permettre de compléter le sondage. Le sondage était accessible seulement électroniquement. Après la période du pré-test, des commentaires ont été émis à madame Stéphanie Morin, agente de planification, programmation et de recherche Éthique, usager-partenaire et amélioration continue de la direction de la qualité, évaluation, performance et éthique afin d'améliorer le questionnaire et son fonctionnement.

Voici quelques commentaires qui ont été transmis :

Le questionnaire prenait environ 25 minutes à compléter.

Des questions ont été soulevées sur le niveau de scolarité qu'il faut pour répondre à ce type de questionnaire considérant le langage utilisé dans la formulation des questions.

Plusieurs questions abordaient à peu près le même sujet.

Sans réinterpréter les questions, il a fallu contextualiser les questions en fonction de la situation vécue par le répondant pour qu'elles puissent être comprises;

Vu que le questionnaire se concentrait sur des épisodes de soins spécifiques, il était moins adapté pour de longs épisodes comme la vie en CHSLD.

De plus, il est difficile pour le répondant de parler pour tout ce qui se passe dans le quotidien de la personne hébergée.

On s'interroge à savoir si ce questionnaire est bon pour améliorer le milieu de vie, on le voit plus comme un questionnaire pour un usager d'un centre hospitalier ou d'un bureau de médecin.

- Assez souvent, lors des rencontres, les membres résidents déplorent un peu le menu, entre autres, au niveau du choix des desserts et la réponse que le comité reçoit, est qu'il faut s'en tenir aux décisions régionales.
- Toujours dans un souci d'améliorer la qualité de services et voir au bien-être des résidents, des échanges et des rencontres se tiennent avec les gestionnaires du CHSLD, régulièrement et de plus, elles assistent aux rencontres du comité de résidents. Ceci est apprécié par plusieurs membres.

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

- Le Comité de résidents a reçu 15 demandes d'accompagnement et d'assistance du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021. Les demandes parviennent autant du résident que du représentant de famille. Quatorze demandes ont été transmises à la chef de service du CHSLD et traitées rapidement. Dans un souci de vouloir bien répondre à une demande, la coordonnatrice du comité s'est adressée à monsieur Alain Couture. Aucune demande n'a fait l'objet d'une plainte.

• **TENUE DES RENCONTRES**

Le comité de résidents indique le nombre total de réunions tenues dans l'année. Il peut aussi y indiquer la tenue des assemblées générales et les diverses rencontres réalisées par, ou pour les comités des usagers durant cette même période.

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	6 Réunions régulières
<i>Assemblée générale</i>	0
<i>Assemblée extraordinaire</i>	1

- **RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Décrivez les projets futurs que le comité de résidents compte déployer.

- Faire le plan d'action et le plan de gouvernance pour 2021-2023 du comité de résidents.
- Le comité de résidents va poursuivre la promotion des droits et des responsabilités des résidents par la distribution du nouveau dépliant du comité.
- Lorsque cela sera possible après la pandémie, le comité de résidents désire reprendre contact avec les nouveaux résidents ou les représentants afin de s'assurer que l'information transmise, à leur arrivée, soit bien comprise et s'assurer de la satisfaction des services.
- Continuer à collaborer avec l'établissement pour trouver des solutions ou améliorer les situations afin de s'assurer du bien-être des résidents.
- Inviter la commissaire aux plaintes à venir nous présenter son rapport annuel.
- Inviter madame Stéphanie Morin à venir nous présenter quel est le rôle de l'usager-partenaire.
- Inviter madame Mélanie Sigouin à venir nous présenter le rapport des accidents/incidents du CHSLD d'Amos.

- **CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)**

Le président du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats, enjeux et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

- Le comité de résidents du CHSLD d'Amos est les yeux, les oreilles et la voix des résidents et notre but est de bien représenter les usagers hébergés et de les accompagner dans leurs droits. Il est le gardien de leurs droits.
- Des remerciements sont adressés aux membres du comité pour leur grande implication au sein du comité. Un peu plus de 200 heures de bénévolat ont été faites.
- Suite à la participation, au groupe-test du sondage d'Agrément Canada, on s'interroge à savoir si le questionnaire est bon pour améliorer le milieu de vie. On le voit plus comme un questionnaire pour un usager d'un centre hospitalier ou d'un bureau de médecin.
- Pour terminer, permettez-moi de soulever une préoccupation en ce qui a trait à la nourriture offerte aux résidents. Serait-il possible que chaque CHSLD puisse personnaliser le menu en fonction des demandes des résidents?

- **RAPPORT FINANCIER**

Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée « Rapport financier des comités des usagers » et la joindre au rapport d'activités élaboré en suivant les consignes de la présente annexe.

Voir rapport financier en annexe


Marie Grondin,

Présidente du comité de résidents du CHSLD d'Amos

Jd/2021-04-19

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 20 AU 31 MARS 21

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Comité de résidents du CHSLD d'Amos	NUMÉRO DE PERMIS :	
--------------------------	-------------------------------------	--------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 000 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		195 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Déplacement, hébergement

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez : Tableaux, activités d'information Radio (adhésion)

1 202 \$

Précisez : stylo, sarraux

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers

Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	1 396 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	(396) \$

mb.