

Rapport d'activités du COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD DE MALARTIC 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 CHSLD de Malartic

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Nous vous présentons le rapport annuel 2020-21. Ce fut une année particulière où les réunions du comité ont été faites par conférence téléphonique. Malgré cela, les membres ont été fidèles aux rendez-vous.

Les familles et les proches ont été limités dans leurs contacts avec leur parent durant cette pandémie. Des aides de services ont été engagées, ce qui a favorisé la réalisation d'activités. Les résidents semblent avoir moins vécu d'isolement, enjeu important dans le contexte où les résidents faisaient partie de la clientèle la plus vulnérable face à la COVID-19.

Le comité a pu quand même constater que les résidents ont reçu de bons soins et une grande attention de la part du personnel considérant l'ajout de main-d'œuvre.

Danielle Plante 7 avril 2021
Danielle Plante, présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

4 des 6 réalisations anticipées ont pu se concrétiser durant l'année. Le comité a pu organiser avec l'aide et l'implication de personnes-ressources au sein du CHSLD, 2 activités de promotion à l'occasion d'une fête de l'année et de la St-Valentin. Seuls les résidents étaient sur place car aucun rassemblement n'était possible.

Étant donné l'interdiction pour les bénévoles d'entrer dans l'installation, les nouveaux arrivants n'ont pas eu de contact avec les membres du comité.

Il n'y a pas eu de formation sur la bienveillance en hébergement comme prévu destinée aux familles et résidents. Par contre, lors de la semaine des droits des usagers, le comité a fait parvenir à chaque répondant un dépliant et un signet sur les droits des usagers. Joint à ces documents, il y avait le dépliant « La maltraitance envers les personnes âgées, c'est inacceptable! N'hésitez pas à en parler », dépliant produit par le gouvernement du Québec.

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.

À chaque rencontre du comité, les membres se renseignaient sur les services et soins offerts aux résidents. La chef de l'hébergement informait les membres du comité sur les actions et services des employés auprès des résidents. Les proches qui sont membres du comité pouvaient confirmer les propos de celle-ci.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES.

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Danielle	Plante		Membre de famille	Présidente
Jean-Claude	Parisé		Bénévole	Membre régulier
Conrad	Grondines		Membre de famille	Membre régulier
Julie	Desaulniers		Membre de famille	Membre régulier

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Danielle	Plante	819-757-6065	dprof510o@gmail.com	510, 1 ^{er} ave Malartic JOY 120
Responsable	Yannick	Sévigny	819 622-2773, poste 4445	yannsevi@ssss.gouv.qc.ca	22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
Personne-ressource	Francine	Laroche	819-825-5858 #4567	francine.laroche@ssss.gouv.qc.ca	1212, ave Brébeuf, Val d'Or, J9P 2C9

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

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

- Lors de la semaine des droits des usagers, les répondants des résidents ont reçu de la documentation sur les droits des usagers et sur la maltraitance envers les aînés en hébergement.
- Une activité de Noël a été déployée auprès des résidents. La coordonnatrice y participait. Des calendriers ont été remis aux résidents (les droits des usagers s'y retrouvent sur la page de chaque mois.).
- A l'occasion de la fête de la St-Valentin, chaque résident a reçu des fleurs. Des ballons de St-Valentin ont été achetés pour mettre de l'ambiance et des cartes et 2 droits inscrits à l'intérieur accompagnaient ces ballons.
- Le dépliant du comité de résidents et celui du comité des usagers se retrouvent dans la pochette d'accueil lors d'une admission au CHSLD. Le dépliant du comité des usagers contient des droits inscrits à l'intérieur.
- Les informations relatives au comité de résidents et des droits des usagers sont en continu sur les écrans internes du CHSLD. Les coordonnées des personnes-ressources y sont inscrites.

- *Le CUCI, la commissaire aux plaintes et la DQÉPÉ ont élaboré un livret avec les droits et les obligations des usagers. Ce livret a été remis à chaque membre du comité. Il s'agit d'un document officiel qui permet facilement d'expliquer les droits et obligations. C'est un document essentiel aux membres des comités.*

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.

- *En lien avec la pénurie de personnel, le comité de résidents s'est soucié des soins et des services donnés aux résidents : la chef de l'hébergement a fait part de l'implication du rajout de personnel (aides de service qui ont fait plusieurs activités avec les résidents en individuel ou en groupe).*
- *Les membres du comité se sont informés sur la qualité du service alimentaire au cours des réunions. Le personnel du service se montre ouvert aux commentaires.*
- *Le comité de résidents a participé au coût d'une murale (image d'une bibliothèque) sur des portes de l'unité pour les résidents en perte cognitive. Le résultat est très satisfaisant. Les résidents ne cherchent plus à vouloir ouvrir ces portes. Donc, moins d'intervention à faire de la part du personnel.*
- *Un sondage de satisfaction de la clientèle a été fait en collaboration avec la conseillère en milieu de vie. La coordonnatrice du comité a été impliquée dans les étapes du processus du sondage.*

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

- *Les membres du comité ont reçu les réponses à leurs questions par la chef de l'hébergement qui était présente pour répondre aux questions lors des réunions. Les membres ont été informés sur les consignes en place dans un contexte de pandémie lors de tout changement. L'information était donnée à tous les proches sur les changements par divers moyens de communication. (Facebook, lettres et appels téléphoniques).*
- *Le comité se renseigne sur les services (alimentaire, salubrité, installations matérielles) et soins en général et leurs commentaires sont considérés par la direction.*

7. TENUE DES RENCONTRES

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	<i>4</i>
<i>Assemblée générale</i>	<i>0</i>

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Maintenir 2 événements majeurs qui rassemblent les résidents et leurs familles pour faire la promotion des droits des usagers.*
- Prendre contact avec un nouveau 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. Ce qui n'a pu être réalisé durant la dernière année.*

3. *Faire un sondage de satisfaction sur les services du CHSLD auprès des résidents et de leurs familles.*
4. *Continuer à s'impliquer dans les situations qui sont soumises au comité concernant les conditions de vie des résidents.*
5. *Renouveler la lecture et l'explication d'un droit par comité dans le but de bien les connaître et les comprendre.*
6. *Recevoir une formation sur la bientraitance en hébergement s'il s'avère possible de faire des rassemblements. (Projet qui avait été prévu l'année dernière)*

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Les membres du comité ont été fidèles aux réunions même si elles se tenaient par conférence téléphonique. Leur intérêt au bien-être des résidents demeure leur priorité. En cours d'année, il a été démontré que l'ajout de personnel de soutien faisait une grande différence sur l'atmosphère et sur les interactions auprès des résidents. Cette situation demeure un enjeu pour le comité souhaitant que ce personnel puisse y demeurer lorsque la pandémie sera terminée.

Les membres du comité de résidents s'engagent à promouvoir les droits et le bien-être des résidents en CHSLD.

Les soins à la personne (soins infirmiers et professionnels) ainsi que les services auxiliaires (alimentaires ; salubrité ; installations matérielles) concernant les services offerts et rendus demeurent les enjeux prioritaires pour le comité de résidents. Le comité se joint au personnel en place afin de 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.

10. RAPPORT FINANCIER