

Rapport d'activités du COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD de VAL-D'OR 2020-2021

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 : Comité de résidents du CHSLD de Val-d'Or

2. MOT DU PRÉSIDENT

Nous vous présentons le rapport annuel du Comité de résidents du CHSLD de Val-d'Or pour l'année 2020-2021.

Un membre a quitté le comité et certains n'ont pas participé aux réunions qui ont eu lieu par conférence téléphonique afin de respecter les consignes durant cette année de pandémie. Cependant, les membres qui sont des résidents ont toujours été présents lors des rencontres. On peut évaluer les heures de bénévolat à environ une cinquantaine d'heures de bénévolat. La coordonnatrice du comité et la conseillère en milieu de vie organisaient les activités pour la promotion.

L'année 2020-2021 a été une année où le dossier des installations matérielles a été prédominant puisqu'il y avait de grands chantiers notamment dans la cuisine-salle à manger. Le système de climatisation et l'installation des rails au plafond (pour lève-personne) est à installer dans chacune des chambres.

En plus des travaux, les résidents ont vécu une année de confinement où ils étaient confinés à leur unité de vie pendant de longs mois. Les visites étaient proscrites à part pour les proches-aidants et ce, après les premiers mois sans contact physique avec aucun des proches. Toutefois, l'établissement a organisé des contacts virtuels pour donner des nouvelles aux familles.

L'ajout de personnel (aides de service) a été un baume pour les résidents et le personnel durant cette année. Les résidents ont donc eu droit à des services d'aide et d'accompagnement dans différentes activités. Un chef de service a été présent à toutes les rencontres.

L'offre et le service alimentaire demeure un point prioritaire à chaque rencontre du comité. Le personnel du service alimentaire a toujours montré une ouverture vis-à-vis des commentaires ou des suggestions des membres du comité de résidents.

Le comité était à l'affût d'un maintien de qualité de services auprès des résidents car la problématique du manque de personnel et l'utilisation accrue de la main-d'œuvre indépendante sont toujours présents.

Le comité a fait de la promotion des droits des usagers par le biais de 2 activités pour les résidents et une lettre a été envoyée aux familles lors de la semaine des droits des usagers.

On souhaite une nouvelle année où les rencontres seront en présentiel afin de conserver l'esprit d'un comité complet avec résidents, famille et bénévoles qui participent à l'avancement du comité.


Romuald Bouliane, président

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le quotidien des résidents était le centre d'intérêt des rencontres du comité qui était préoccupé par les conséquences de l'isolement et des mesures sanitaires imposées durant la pandémie. Les soins et les services donnés aux résidents étaient des sujets de discussion à toutes les rencontres. La participation de la chef de l'hébergement apportait un éclairage sur l'évolution de la situation, des règles imposées par le gouvernement et les effets sur les résidents concernant les services des ressources humaines nouvellement engagées pendant l'année.

L'offre de service alimentaire demeure une des priorités. Il en va du bien-être des résidents. L'appréciation des menus présentés est variable. L'implication et l'écoute du personnel concerné sont appréciées et les demandes des résidents sont considérées.

Les travaux en cours (divers chantiers) et les impacts sur les résidents ont été abordés comme sujets à toutes les rencontres.

Sur 6 réalisations prévues lors du rapport annuel de l'année dernière, il y a eu 4 qui se sont concrétisées vu que les visiteurs étaient restreints aux proches-aidants.

Aucune famille n'a pu assister aux activités de promotions à la fête de Noël. Les calendriers promotionnels ont été distribués pendant la période festive de Noël. Également pour souligner le travail et l'implication de tous les employés et pour faire connaître le comité de résidents et les droits des usagers, des sacs cadeaux avec des articles promotionnels ont été donnés à tous les employés, les professionnels et les directeurs du centre d'hébergement.

À la St-Valentin, des cartes avec 2 droit inscrits à l'intérieur ont été données sur chacune des unités avec des ballons du même thème.

Aucune formation en maltraitance en hébergement n'a pu être donnée aux familles car aucun rassemblement n'était permis.

La pochette d'accueil et le guide d'accueil donnés aux nouveaux résidents ont été présentés aux membres du comité.

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	
Romuald	Bouliane	x		Président
Daniel	Rozon	x		Vice-président
Debby	Daigle		Membre de famille	Membre régulier
Lise	Malenfant		Membre de famille	Membre régulier
Ginette	Petit		Bénévole	Membre régulier
Alain	Tremblay		Bénévole	Membre régulier
Jean	Chouinard		Membre de famille	Membre régulier

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Président	Romuald	Bouliane	819-825-5858 # 1325		1212, ave Brébeuf, Val-d'Or J9P 2C9
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, Val-d'Or, (QC) J9P 2C9

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Actions :

- Dans le contexte de pandémie où les rassemblements n'étaient pas autorisés, une lettre a été adressée aux proches-aidants et aux répondants des résidents avec de la documentation sur les droits des usagers. Nous y avons ajouté un dépliant d'information sur la maltraitance envers les aînés en hébergement.
- Lors des activités de Noël, du matériel promotionnel sur les droits des usagers a été distribué aux employés et aux directeurs du centre d'hébergement. Le calendrier du comité régional CUCI CUCI a été distribué à tous les résidents du CHSLD, calendrier qui énumère tous les droits des usagers. Les coordonnées de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services y sont inscrites ainsi que les coordonnées de tous les comités d'usagers et de résidents de la région. Des calendriers étaient disponibles à l'entrée pour les visiteurs proche-aidants.
- Des dépliants sur le comité de résidents ont été remis lors des nouvelles admissions au CHSLD. Ces documents font partie de la pochette d'accueil remise au résident et sa famille ;
- Pour la fête de la St-Valentin des ballons à thème ainsi que des cartes de vœux avec 2 droits inscrits à l'intérieur ont été déposés sur chacune des unités.
- Chaque membre du comité a reçu le nouveau guide des droits et obligations produit par le CUCI, la commissaire aux plaintes et la DQÉP. . C'est un outil essentiel à chaque membre.

2. **(a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**
(b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Actions :

- *La nutritionniste ou la technicienne en diététique a été présente en conférence téléphonique à chaque début de rencontre du comité afin d'entendre les commentaires sur le service alimentaire. Ainsi, des améliorations et des ajustements ont eu lieu afin de satisfaire les résidents.*
- *Les projets d'amélioration qui avaient été soumis dans les 2 dernières années par le comité de résidents au service des installations matérielles sont devenus réalité en cours d'année (climatisation, certaines rénovations comme la salle à manger).*
- *Un sondage de satisfaction des soins et services de la clientèle a été fait auprès des résidents et de leur représentant. Ce sondage est fait en collaboration avec la conseillère en milieu de vie.*

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

Actions :

- *Les membres du comité ont rapporté des situations non satisfaisantes pour des résidents lors de prestations de services. Ces situations ont fait l'objet d'un suivi de la part de la chef de l'hébergement ou par les services concernés.*
- *Il y a accompagnement lors de plaintes ou d'insatisfactions rapportées. Les suivis ont été faits.*

7. TENUE DES RENCONTRES

Nombre de réunions tenues en cours d'années	4
Assemblée générale	0

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.*
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.*
3. *Faire un sondage de satisfaction sur les services du CHSLD auprès des résidents ou de leurs représentants en collaboration avec la conseillère en milieu de vie.*
4. *Continuer à s'impliquer dans les situations soumises au comité se rapportant aux conditions de vie des résidents.*

5. *Continuer à renseigner sur les droits et obligations des usagers durant les rencontres afin que ceux-ci se les approprient.*
6. *Recevoir une formation sur la bienveillance en hébergement.*

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le comité de résidents a maintenu ses rencontres malgré un contexte difficile. Les membres du comité ne connaissent pas la situation exacte que vivaient les résidents puisque certains membres (les bénévoles) n'ont pas accès au Centre depuis une année. De plus, les rencontres virtuelles ne convenaient pas à la plupart des membres pour différentes raisons. Par contre, nous n'avons eu qu'une seule démission.

Personne ne peut prévoir ce que seront les mesures sanitaires dans les prochains mois mais le comité restera en place pour maintenir son rôle.

Les soins à la personne (soins infirmiers et professionnels) ainsi les services auxiliaires (alimentaire ; salubrité ; installations matérielles) concernant les services offerts et rendus demeurent les enjeux prioritaires pour le comité de résidents. Celui-ci 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

