

Rapport d'activités des COMITÉS DE RÉSIDENTS

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 résident: CHSLD FOYER DE LA SARRE

2. MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2021-2022 fut à l'image de l'année précédente, soit plutôt difficile, et tout le monde a dû s'adapter et être résilient. Les membres du comité de résidents du CHSLD Foyer de La Sarre n'ont pu être très impliqués et actifs auprès des résidents et leurs familles étant donné la pandémie, afin de remplir le mandat du comité qui est de renseigner les résidents sur leurs droits, s'assurer de la qualité des services et des soins offerts aux résidents et évaluer leur degré de satisfaction. Le comité a dû être encore cette année créatif afin de rejoindre les résidents et surtout leurs familles (soit par écrit ou par téléphone).

Rencontres du comité de résidents et participation à d'autres comités en lien avec le mandat

Un total de 7 rencontres régulières a eu lieu, cependant ce furent des rencontres téléphoniques, car la majorité des membres du comité ne possédait pas la technologie nécessaire afin de faire les rencontres en visioconférence Zoom. Le nombre d'heures de bénévolat se situe aux alentours de 160 pour les membres du comité.

Trois membres ne feront plus partie du comité pour la prochaine année. Nous tenons à les remercier sincèrement pour tout le travail accompli soit Mesdames Jacqueline Goulet, Sylvie Bédard et Jocelyne Gagnon. Ces personnes nous quittent pour les raisons suivantes : soit déménagement dans une autre MRC, manque de motivation, car le parent n'est plus au CHSLD ou manque de temps. Merci au comité des usagers des Aurores-Boréales et à leur coordonnatrice Mme Lehouiller pour le soutien apporté.

Des remerciements s'adressent également à tout le personnel du CHSLD pour leur souci à rendre la vie des résidents plus facile pendant cette pandémie où les contacts avec leurs familles étaient réduits.

Nous souhaitons être en mesure de reprendre nos contacts avec les résidents et leurs familles le plus rapidement possible au cours de l'année afin de continuer à exercer notre mandat de les représenter et de les informer.

Carole Bédard
Présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Les priorités de réalisation pour l'année 2021-22 furent les suivantes :

Maintien de l'autonomie du résident

Poursuivre les discussions inscrites dans le rapport annuel 2021 avec les responsables et ce à différents niveaux, concernant le maintien de l'autonomie des résidents suite à leur admission en CHSLD. Une sensibilisation fut faite à l'ensemble des intervenants. Le souhait du comité est que ce volet fasse partie de la formation offerte aux employés et que l'application en soit efficace. Cette priorité fait également partie des droits des usagers, soit celui *d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité et de son autonomie.*

Satisfaction de la clientèle (sondage du comité)

Des appels téléphoniques furent faits avec les familles au cours de l'année afin de leur faire part que nous étions encore actifs malgré la situation pandémique et s'enquérir de leurs préoccupations et/ou suggestions pour le mieux-être de leur proche hébergé. Un sondage de satisfaction, conjoint avec l'établissement et le comité milieu de vie aura lieu en avril 2022.

Rencontre des familles après l'admission des résidents- trousse d'informations

Les membres du comité n'ont pu comme à leur habitude rencontrer les familles des nouvelles personnes hébergées 1 mois après leur admission et leur transmettre une pochette d'informations, mais cette activité sera reprise dès qu'il sera possible de le faire.

Bienveillance

Un feuillet d'information fut transmis aux familles afin de les sensibiliser.

Implication dans le suivi concernant l'alimentation au CHSLD

Suivi fait au comité milieu de vie où un représentant du comité de résidents assiste. Il est à noter que le comité milieu de vie a continué à tenir des rencontres régulières par le biais de ZOOM, rendant plus facile ainsi pour le comité de se tenir à jour autant pour les activités réalisées que les suivis de dossiers (alimentation, satisfaction de la clientèle et autres)

Semaine de promotion des droits :

Le CISSS ayant donné la permission d'être présents une journée au CHSLD lors de la semaine des droits, deux membres du comité furent présents pendant quelques heures afin de rencontrer les familles, leur remettre le dépliant d'information des droits et procéder à la distribution du calendrier régional. Ce moment fut très apprécié des familles et cela a permis aux deux membres du comité présents de voir circuler les résidents et de constater leur état lié à la pandémie. Cette partie de la journée s'est tenue en respectant toutes les normes sanitaires demandées.

Informations transmises aux membres du comité

La présidente du comité transmettait soit par courriel ou rencontres téléphoniques les suivis des différentes rencontres du CUCI et comité des usagers, étant donné qu'il était impossible pour les membres du comité de le faire via la plate-forme ZOOM ou TEAMS, ni de se rassembler en grand groupe. Cependant à 2 reprises, des rencontres par petit groupe respectant la distanciation et autres mesures sanitaires (3 personnes) furent organisées.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Carole	Bédard		Personne externe	Présidente
Jocelyne	Gagnon		Personne externe	Vice-Prés.
Sylvie	Bédard		Fille d'un résident	Membre
Suzelle	Carreau		Membre de famille	Membre
Jacqueline	Goulet		Personne externe	Membre
Céline	Guay		Belle-fille d'une résidente	Membre
Mathilde	Lévesque		Personne externe	Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Présidente</i>	<i>Carole</i>	<i>Bédard</i>	<i>819-333-2974</i>	<i>cbedard2009@live.ca</i>	<i>112 Chemin Ste-Hélène, La Sarre</i>
<i>Responsable</i>	<i>Jennie</i>	<i>Archambault</i>	<i>819-333-5525</i>	<i>jennie_archambault@ssss.gouv.qc.ca</i>	<i>CHSLD 22, 1^{ère} Ave Est La Sarre</i>
<i>Personne-ressources</i>	<i>Francine</i>	<i>Lehouiller</i>	<i>819-333-2311 # 2433</i>	<i>francine_lehouiller@ssss.gouv.qc.ca</i>	<i>679, 2^eRue Est, La Sarre</i>

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

- Distribution de calendriers 2022 aux résidents – familles, le personnel et personnes extérieures.
- Envoi aux familles (25), du dépliant concernant les droits des usagers avec carte à l'occasion du temps des fêtes.
- Rappel des droits des usagers lors d'entretien téléphonique avec les familles.

Amélioration de la qualité et des conditions de vie des résidents

- Aménagement de la cour extérieure (fleurs et nettoyage) pour la période estivale (été 2021).
- Discussions avec le chef de service concernant le vécu des résidents en temps de pandémie (organisation des repas, l'animation, la sécurité des résidents ainsi que le maintien de l'autonomie).
- Les membres du comité de résidents n'ont pu assurer l'organisation de journées-rencontres pour les familles et n'ont pu participer aux activités organisées par le service de l'animation du CHSLD à cause de cette pandémie.

Évaluer le degré de satisfaction des résidents

- Suivi des correctifs apportés concernant divers sondages effectués sur la satisfaction de la clientèle en assistant au comité milieu vie.

Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers

- Être à l'écoute des personnes ayant des questionnements et les diriger aux personnes-ressources. Cependant étant donné que nous ne pouvions rencontrer les familles, nous avons constaté qu'il y avait moins d'ouverture pour se confier.
- Nous n'avons pu inviter la commissaire aux plaintes à venir faire une présentation étant donné que la majorité des membres ne possèdent pas les outils informatiques nécessaires pour avoir des rencontres virtuelles.

Formation

- Participation aux formations offertes par le CUCI en virtuel (présence de la présidente) étant donné que les membres du comité ne possèdent pas les moyens techniques nécessaires pour le ZOOM, mais l'information leur fut transmise le plus possible.

7. TENUE DES RENCONTRES

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	7
<i>Assemblée générale</i>	1

Assemblée générale conjointe avec celle du comité des usagers

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

OFFRIR DE LA FORMATION AUX FAMILLES CONCERNANT LES DROITS DES RÉSIDENTS.

SENSIBILISER LA COMMUNAUTÉ SUR LA SITUATION DES GENS DU CHSLD FOYER DE LA SARRE AFIN QUE CES DERNIERS SOIENT CONSIDÉRÉS COMME DES CITOYENS À PART ENTIÈRE ET QUE LA COMMUNAUTÉ PUISSE DEVENIR PARTENAIRE.

POURSUIVRE LES RENCONTRES AVEC LA CHEF DE SERVICE AFIN DE S'ASSURER D'UNE BONNE COMMUNICATION ET TRAVAILLER DANS LE MÊME SENS POUR LE BIEN-ÊTRE DES RÉSIDENTS.

POURSUIVRE LE RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES AUPRÈS DES FAMILLES POUR COMPLÉTER LE COMITÉ.

S'ASSURER QUE LE RÉSIDENT GARDE LE PLUS LONGTEMPS POSSIBLE SON DEGRÉ D'AUTONOMIE SUITE À SON ADMISSION EN CHSLD (EN CONTINUE).

ORGANISER DES « DIMANCHE-RENCONTRE » (MINIMUM 4-5) AVEC LES RÉSIDENTS ET LEUR FAMILLE LORSQUE LA SITUATION LE PERMETTRA.

OFFRIR UNE FORMATION POUR LES MEMBRES DU COMITÉ LORSQUE LES MESURES SANITAIRES SERONT ENLEVÉES.

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Recrutement de nouveaux membres et rencontre des familles

Certains membres de familles ont été sensibilisés à faire partie du comité. Lorsqu'il nous sera permis de faire des rencontres en présentiel, ces personnes seront invitées à venir assister à une première rencontre comme observatrices pour ensuite selon leur désir, rejoindre le comité. Les démarches se poursuivent pour recruter d'autres membres.

L'enjeu principal demeure le maintien de l'autonomie des personnes hébergées. Nous souhaitons également que des améliorations soient apportées au niveau régional selon les analyses qui se font par les personnes responsables de ce dossier, afin de satisfaire le plus possible les résidents et leur offrir une qualité de vie améliorée.

Le comité apprécie et souhaite que soit continuée la mobilisation du personnel au même endroit afin d'assurer une meilleure continuité des soins et services aux résidents.

Le comité attend avec impatience les résultats de la démarche régionale dans le dossier alimentation afin de rendre ce milieu de vie encore plus près des besoins des résidents.

Le comité souhaite faire davantage de la sensibilisation concernant le dossier maltraitance en collaboration avec la direction.

Les membres sont félicités pour le travail effectué au sein du comité. L'implication de ces derniers et leur disponibilité permettent d'atteindre la plupart des objectifs prévus en début d'année malgré les obstacles en ce temps de pandémie. C'est une équipe dévouée, unie et vraiment extraordinaire.

10. RAPPORT FINANCIER

Rapport financier en annexe

Ce rapport fait partie intégrante du rapport du comité des usagers des Aurores-Boréales