RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD DE MALARTIC 2021-2022

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

Voici le rapport annuel 2021-2022. Cette année s'est à nouveau déroulée avec la pandémie de la COVID et les mesures sanitaires spécifiques à cette situation. Les cinq réunions du comité se sont tenues soit en présentiel, soit par conférence téléphonique ou par ZOOM. Les membres se sont adaptés à la technologie et ont été fidèles aux rendez-vous. Ils ont cumulé environ 50 heures de bénévolat.

Le comité a réalisé, dans la mesure du possible, quelques activités d'informations concernant les droits des usagers et ils ont porté attention aux conditions de qualité de vie des résidents.

Les résidents ont été limités dans leurs contacts avec leurs parents et leurs proches durant cette pandémie. Ils ont apprécié les communications via le groupe Facebook du CHSLD mis en place pour maintenir un minimum de contacts concernant la situation. Nous remercions les gestionnaires pour leurs participations aux réunions et leurs efforts pour régler les problématiques qui leur sont apportées. Des suivis réguliers sont effectués concernant les problématiques en cours.

Les membres du comité constatent que les résidents ont reçu de bons soins de la part du personnel. Grâce à l'ajout d'aides de service, il y a eu plus d'activités durant l'été, ce qui a contribué à diminuer l'impact de l'isolement vécu à quelques reprises durant l'année.

Au cours de la prochaine année, nous continuerons nos efforts afin de recruter des résidents pour le comité.

Nous profitons de l'occasion pour remercier Mme Francine Laroche qui a soutenu le comité de résidents pendant six ans.

Danielle Plante

Danielle Plante, présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité a à cœur l'information et la promotion des droits des résidents et la satisfaction de la clientèle Les activités suivantes ont aidé à l'atteinte de ces objectifs:

1. *Tenue de deux évènements qui ont rassemblé les résidents pour faire la promotion de leurs droits.*
2. *Implication dans les situations qui sont soumises au comité concernant les conditions de vie des résidents.*
3. Recrutement de nouveaux membres parmi les résidents.
4. Participation à des séances de formation ou des conférences.
5. Révision et production d'un nouveau dépliant.
6. Remise aux nouveaux résidents ou à leurs proches de l'information sur le rôle du comité de résidents.
7. Instauration de modes de rencontres virtuelles.
8. *Participation au sondage de satisfaction sur les services du CHSLD auprès des résidents et de leurs familles.*
9. *Recevoir l'information en provenance du CU et du CUCI.*
10. *Suivi budgétaire à chaque rencontre.*

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°ave Malartic J0Y 1Z0*
Responsable	*Yannick*	*Sévigny*	*819 622-2773, poste 4445*	*yannsevi@ssss.gouv.qc.ca*	*22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie J9V 1W8*
Personne-ressource			*819-825-5858 #4567*		*1212, ave Brébeuf, Val-d'Or, J9P 2C9*

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Malgré le contexte de pandémie, certaines activités ont pu être réalisées.

- *Une activité de Noël a été déployée auprès des résidents. Malheureusement, les familles n'ont pu y participer à cause des restrictions sanitaires liées à la pandémie. Des calendriers ont été remis aux résidents (un droit des usagers s'y retrouve sur la page de chaque mois).*
- *A l'occasion de la fête de la St-Valentin, chaque résident a reçu une carte de souhaits incluant un droit. Des ballons de St-Valentin avec une bannière sur laquelle était inscrit un droit des usagers ont été placés dans les aires communes.*
- Le dépliant du comité de résidents a été révisé afin qu'il soit conforme au Guide explicatif des droits et des responsabilités des usagers du réseau de la santé et des services sociaux en Abitibi-Témiscamingue .ainsi qu'au programme d'identification visuelle (PIV) du MSSSS.
- *Le dépliant du comité de résidents et celui du comité des usagers se retrouvent dans la pochette d'accueil remise lors d'une admission au CHSLD.*
- *Les informations relatives au comité de résidents et des droits des usagers déroulent en continu sur les écrans internes du CHSLD. Les coordonnées des personnes-ressources y sont inscrites.*
- *Le comité de résidents s'est soucié des soins et des services donnés aux résidents et plus particulièrement en cette période de pandémie. La chef de l'hébergement a participé aux réunions, elle a su répondre aux préoccupations des membres à ce sujet. L'ajout d'aides de service a permis la réalisation de plus d'activités durant l'été et durant les périodes où l'isolement n'était pas en vigueur.*
- *Les responsables de département pour lesquels des situations problématiques étaient signalées (alimentation, salubrité, etc.) ont été à l'écoute et ont fait part des suivis.*
- *Les membres du comité ont appris à utiliser la technologie ZOOM ou TEAMS afin de pouvoir tenir des réunions ou participer à des formations et conférences.*
- *Un membre a participé à la conférence Naviguer dans l'adversité présenté par Dre Christine Grou, psychologue et présidente de l'Ordre des psychologues du Québec.*
- *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 à chaque étape du processus du sondage.*
- *Lors des réunions, la coordonnatrice du comité ou la représentante du CU transmet l'information en provenance du CU et du CUCI afin d'aider les membres à bien saisir les enjeux et d'échanger sur certaines informations qui les aident à prendre des décisions.*
- *Lors des réunions du comité, un suivi budgétaire est assuré.*

7. TENUE DES RENCONTRES

Nombre de réunions tenues en cours d'année	5
Assemblée générale	1

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Aucune situation a nécessité la collaboration de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP).

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Projets pour l'an prochain :

- *Tenir au moins deux activités de promotion et d'information pour les résidents et les proches (Fête de Noël, Semaine des droits des usagers ou autres occasions).*
- *Recruter au moins un résident s'avère une priorité.*
- *Insérer une lettre de présentation des comités et une invitation à s'impliquer pour ce comité dans la pochette d'accueil remise aux résidents lors de leur admission.*
- *Participer aux conférences et formations offertes.*
- *Participer au sondage de satisfaction de la clientèle.*
- *Collaborer avec l'établissement afin d'améliorer la qualité de vie en faisant part des situations problématiques.*
- *Réaliser un projet (peinture, laminage ou autres) afin de promouvoir le rôle du comité des résidents.*

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Les membres du comité ont été fidèles aux réunions même si elles se tenaient en virtuel. Leur intérêt pour le bien-être des résidents demeure leur priorité.

Ceux-ci s'engagent à promouvoir les droits et le bien-être des résidents en CHSLD.

Les soins à la personne 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.

Enjeu : Depuis plus de 2 ans les activités avec et auprès des résidents et leurs proches ont été très limitées. Ceci a comme impact que cette clientèle a moins de contacts avec les membres du comité et reçoit moins d'informations. Les activités où les personnes peuvent être présentes sont un bon moment pour le recrutement. C'est aussi souvent à ce moment que les proches apportent des suggestions d'amélioration de qualité de vie ou expriment certaines problématiques. Il est donc primordial de reprendre, dans les plus brefs délais, les activités auprès des résidents et de leurs proches.

11. RAPPORT FINANCIER

Voir annexe 3.