

## RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DE SENNETERRE 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 Senneterre

### 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Nous vous présentons le rapport annuel du comité de résidents du CHSLD de Senneterre.

Une deuxième année en pandémie a teinté d'une façon particulière les activités et événements devant être habituellement réalisés en cours d'année. Quatre rencontres en présentiel avec les membres du comité de résidents du CHSLD ont eu lieu au cours de l'année.

Ce fut encore une année difficile. Durant certaines périodes de l'année les résidents ont dû respecter les règles sanitaires relativement à la COVID et n'ont eu aucun contact avec leurs proches. Le manque de personnel au CHSLD ne s'est pas fait sentir comme dans certains CHSLD. Lors de la fermeture partielle de l'urgence de Senneterre de 16 heures à 8 heures, la gestionnaire en milieu de vie nous a assuré que les résidents étaient en sécurité et que s'il advenait une urgence ceux-ci seraient traités comme il se doit. Nous ne devons pas à nous inquiéter sur ce point. Lors de nos rencontres nous nous sommes également assurés que le moral des résidents était bon.

On peut compter environ 30 heures de bénévolat pour les membres du comité. Un membre bénévole a été recruté durant l'année pour faire partie du comité. Un autre membre bénévole a remis sa démission. Je la remercie pour toutes les années de bénévolat qu'elle a effectuées au sein du comité de résidents ainsi que pour sa participation au CUCI en tant que représentante des comités de résidents de la Vallée-de-l'Or. Certains membres des familles de résidents ont été approchés, mais en vain.

Le bien-être des résidents, les services alimentaires, les services de salubrité et la sécurité demeurent une priorité dans les rencontres du comité.

Je tiens à remercier le personnel du CHSLD pour son dévouement envers les résidents, la conseillère en milieu de vie qui nous assiste dans toutes nos rencontres ainsi que la gestionnaire en milieu de vie qui nous fournissent de précieuses informations afin que nous puissions nous assurer du bien-être des résidents.

  
Micheline Taillefer,  
Présidente

### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité a réalisé deux activités de promotion des droits des usagers. Un dîner pour souligner la fête de Noël a été organisé pour les résidents et leurs familles et des cadeaux ont été offerts aux résidents par le personnel.

En février 2022, lors de la fête de la St-Valentin, les résidents ont reçu une carte avec un droit inscrit à l'intérieur et des bouquets de ballons avec une bannière sur laquelle il était inscrit un droit ont été installés sur des tables à l'intérieur du CHSLD.

Un sondage sur la satisfaction de la clientèle pour les soins et services reçus par les résidents a été effectué par la conseillère en milieu de vie en collaboration avec la coordonnatrice du comité des usagers.

### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Micheline	Taillefer	x		Présidente
Ginette	Muir		Représentante au CUCI Fin août 2021	Membre régulier
Dominique	Guillemette		Bénévole	Membre régulier
Claire	Bolduc		Bénévole	Membre régulier
Marie	Larose	x	Début septembre 2021 et décès mars 2022	

### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Micheline	Taillefer	819-825-5858 #6419		961, rue de la Clinique, Senneterre (QC) J0Y 2M0
Représentant de l'établissement	Yanick	Sévigny	819-825-5858 #4567	yannsevi@ssss.gouv.qc.ca	22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
Personne-ressource			819-825-5858 # 4567		1212 ave Brébeuf, Val-d'Or, (QC) J9P 2C9

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

- Le comité a préparé une activité de Noël qui a rassemblé tous les résidents. Des cadeaux ont été offerts aux résidents par le personnel du CHSLD. Il y a eu la distribution du calendrier 2022 réalisé par le CUCI dans lequel on retrouve un droit des usagers inscrit sur chaque page ainsi que les coordonnées des comités de toute la région et de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services.
- Une carte de St-Valentin a été offerte aux résidents et au personnel. À l'intérieur de la carte, un droit des usagers y était inscrit. Des bouquets de ballons avec une bannière ayant un droit inscrit ont été installés dans le centre d'hébergement.
- Les dépliants sur les comités de résidents et les comités des usagers dans lequel sont inscrits les droits des usagers sont remis aux nouveaux résidents lorsqu'ils reçoivent la pochette d'accueil à leur arrivée. Ils sont également accessibles à l'entrée du CHSLD.
- La chef du service alimentaire ou l'assistante technicienne en diététique alimentaire sont invitées occasionnellement aux rencontres du comité afin de discuter de la satisfaction et de l'amélioration du service alimentaire auprès des résidents. Elles prennent en considération nos commentaires favorables ou défavorables afin d'améliorer ce service.
- Les membres du comité ont questionné sur les soins prodigués et sur les mesures prises pour atténuer la diminution des contacts entre les résidents et leurs proches en période de restrictions.
- Un sondage sur la satisfaction de la clientèle pour les soins et services reçus par les résidents a été effectué par la conseillère en milieu de vie en collaboration avec la coordonnatrice du comité des usagers.
- Les membres du comité se sont assurés que les droits des résidents sont respectés.

## 7. TENUE DES RENCONTRES

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

## 8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

1. *Maintenir deux événements majeurs pour faire la promotion des droits des usagers qui rassemblent les résidents et leurs familles.*
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 et de leurs familles en collaboration avec la conseillère en milieu de vie.*
4. *Continuer à s'impliquer dans les situations qui sont soumises aux membres des comités et qui concernent les conditions de vie des résidents.*
5. *Encourager les membres à participer aux formations offertes afin de mieux comprendre leurs rôles et responsabilités au sein du comité.*

## 9. CONCLUSION

*Les soins à la personne (soins nursing 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. Ils visent à favoriser le bien-être des résidents, la qualité des soins et la sécurité dans leur milieu de vie.*

*Le mandat du comité de renseigner, promouvoir, défendre les droits et améliorer la qualité de vie des usagers demeure au centre des préoccupations du comité de résidents.*

*Le recrutement de nouveaux membres pour bien représenter les résidents demeure un enjeu.*

## 10. RAPPORT FINANCIER

Voir annexe 3

**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 :	
Précisez :	
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) :	

	<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>471 \$</b>
	<b>SOLDE DES DONS</b>	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
	<b>(d)-(f)=(h)</b>		
	<b>SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)</b>	<b>(i)</b>	<b>563 \$</b>
	<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		