

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de l'Abitibi-
Témiscamingue**

Québec 

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2021-2022

*Comité de résidents
du CHSLD de Ville-Marie*

2022-04-13

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 des usagers :	<i>Comité de résidents du CHSLD de Ville-Marie</i>

2. MOT DU PRÉSIDENT

Même si la pandémie à continuer à sévir, nous avons pu relancer les rencontres (en mode virtuel) de notre comité de résidents. Il nous a été possible d'organiser quatre (4) rencontres, particulièrement intéressantes, qui nous ont permis de nous assurer que nos résidents continuent à recevoir des services de qualité.

Au niveau recrutement, les efforts consacrés par M. Jacques Girard ont porté fruit. Mmes Lucie Desrochers et Marie-Hélène Brault ont confirmé leur volonté de continuer à œuvrer au sein du comité. De plus, lors de notre dernière rencontre régulière, Mme Marie-Hélène Brault a été élue et ce, à l'unanimité, présidente de notre comité de résidents. M. Gilles Vaillancourt a été désigné pour représenter le comité de résidents (CR) du CHSLD de Ville-Marie au comité des usagers (CU) du Témiscamingue. Deux nouveaux membres, recrutés par M. Gilles Vaillancourt, ont été acceptés au sein de notre comité.

Je tiens à remercier la Chef de service du CHSLD, Mme Julie Germain, qui n'a pas hésité à nous fournir les informations demandées pour mieux comprendre certaines décisions touchant les résidents. À titre d'exemple : le suivi du sondage sur l'alimentation, la décision touchant l'interdiction pour les familles de verrouiller la porte d'un résident, incapable de se déplacer par lui-même.

Nous avons pu également échanger avec des personnes dont le parent était résident. Là aussi, sauf quelques insatisfactions rencontrées, les gens nous assuraient que les résidents recevaient des services de qualité.

Je suis confiant qu'au CHSLD de Ville-Marie, nos résidents vont continuer à apprécier les services qu'ils reçoivent; notre comité sera là, pour être les yeux et les oreilles de nos résidents.

Raymond Bagmon

Président du Comité des Usagers du Témiscamingue

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Vu la pandémie, il nous a été impossible de continuer le projet de rencontrer chaque nouvel arrivant au CHSLD. Mais, ce n'est que partie remise.
- Les membres de notre comité ont pu participer à plusieurs rencontres virtuelles, décrites ci-après :
 - o Formation sur le rôle et l'engagement des membres de comités des usagers et des résidents, présentée par le RPCU.
 - o Séance d'information portant sur la réorganisation des services su CISSSAT.
 - o Sondage organisé par le CUCI pour connaître la motivation des membres.
- Nous voulions participer plus activement à la semaine de promotion des droits des usagers, on a dû se contenter de dresser une table avec des objets promotionnels. C'est également « partie remise » pour l'automne prochain.

Nous avons pu procéder, avec la coopération du personnel, à la distribution des calendriers et autres objets promotionnels à l'effigie du comité des résidents.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Marie-Hélène	Brault		x	Administrateur
Lucie	Desrochers		x	Administrateur
Raymond	Gagnon		x	Président du CU
Jacques	Girard		x	Administrateur du CU
Chantal	Lacasse-Couture		x	Administrateur
Gilles	Vaillancourt		x	Administrateur

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	No. téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Président	Raymond	Gagnon	819 629-5415	raymondg@tlb.sympatico.ca	11 Lartigue Sud, Ville-Marie J9V 1T3
Secrétaire	Céline	Sirard	819 629-5752	celine.sirard@ssss.gouv.qc.ca	15, rue Boivin, Ville-Marie J9V 1B4

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Lors de la semaine de promotion des droits, distribution de documents et objets promotionnels.
- Distribution des calendriers du CUCI.
- Présence à l'arrivée de nouveaux résidents a dû être interrompue à cause de la pandémie.

2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Un document d'information est remis au nouvel arrivant, environ un (1) mois après son entrée en résidence. Dans ce document, on retrouve un formulaire d'évaluation, à être complété par le résident ou un membre de sa famille, pour nous faire part de son niveau de satisfaction quant aux services qu'il a reçus.

b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- Deux (2) boîtes à suggestions sont installées sur les étages mais sont devenues inopérantes avec la pandémie.
- Un retour sur le dernier sondage effectué, auprès des résidents et de leur famille et, la préparation d'un prochain sondage en collaboration avec les responsables au CHSLD, n'ont pu être réalisés cette année. Ce n'est que « partie remise ».

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

On réfère les insatisfactions et satisfactions ainsi que les plaintes aux autorités concernées.

7. TENUE DES RENCONTRES

Nombre de réunions tenues en cours d'années	4
Assemblée générale	1

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Augmenter notre présence auprès des résidents et de leur famille.
- Participer plus activement à la semaine de promotion des droits des usagers.
- Il nous sera possible cette année de procéder à l'élection des officiers : président, vice-président, secrétaire-trésorier.

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

- Aide à la préparation d'un sondage pour évaluer la qualité des services aux résidents.
- Accueillir les nouveaux résidents.
- Participer à différents événements organisés au CHSLD pour les résidents et leur famille.
- Obtenir le rapport de la gestion des risques au CHSLD de Ville-Marie.
- Enfin, nous demandons au CISSSAT d'éviter que nos personnes âgées hospitalisées soient dirigées vers un centre, à l'extérieur du Témiscamingue, par manque de place dans nos installations. Des places au Témiscamingue doivent être trouvées.

10. RAPPORT FINANCIER

Annexes 3 à joindre (rapport financier).