

# RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD D'AMOS

## Du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023

### 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

*Veillez indiquer le nom de votre comité de résidents*

**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 d'Amos**

612, 5<sup>e</sup> Avenue Ouest, Amos (Qc) J9T 4L3

819-732-6521, p 3271

08.comite.usagers.resident.amos@ssss.gouv.qc.ca

### 2. MOT DU PRÉSIDENT

*Le président du comité de résidents présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.*

- Il me plaisir de vous présenter le rapport annuel 2022-2023 du comité de résidents du CHSLD d'Amos. Ce dernier sera présenté et déposé à l'assemblée annuelle du 25 avril 2023.
- Le comité de résidents du CHSLD d'Amos est les yeux, les oreilles et la voix des résidents et notre but est de bien représenter les usagers hébergés et de les accompagner dans leurs droits. Il est le gardien de leurs droits.
- J'ai eu le plaisir à deux reprises de rencontrer des candidates intéressées à se joindre à notre comité. Lors de ces rencontres, j'explique notre mandat, notre rôle, le fonctionnement de notre comité et à quoi on s'attend d'elles. Ce sont de très beaux échanges.
- Nous avons eu la démission de 2 membres, soit mesdames Claudette Jutras et Lise Thibeault. Cependant, le comité a recruté 3 nouvelles membres et elles sont représentantes de familles. Par expérience, pour l'instant, la meilleure méthode pour recruter est « du bouche à oreille ». Un grand merci à madame Josée Bilodeau, membre, pour ses démarches de recrutement. Merci beaucoup aux nouvelles membres pour leur implication et nous leur souhaitons la bienvenue.

- Depuis que le comité de milieu vie a repris ses activités, à la fin mars 2022, la vie reprend au CHSLD pour les résidents. Merci à tout le monde pour leur implication.
- Comme par les autres années, nous tenons à souligner la bonne collaboration des gestionnaires, entre autres, madame Marie-Josée Boucher qui comme nous, a le bien-être des résidents à cœur et pour sa rapidité des réponses à nos questionnements ou dénonciations.
- Que dire de l'implication et l'assiduité des membres du comité de résidents qui représente environ 250 heures de bénévolat. Merci beaucoup pour votre grande générosité de votre temps, vous faites la différence pour les résidents.
- Depuis le début de l'automne, comme la population en général, le comité est heureux que la vie revienne à la normalité. Ce retour, a permis aux membres du comité de se rencontrer en présentiel et en virtuel.
- Dans un intérêt d'amélioration de la qualité du service alimentaire, j'assiste régulièrement aux rencontres régionales et locales pour faire en sorte que les résidents puissent être satisfaits de la nourriture. Merci aux personnes responsables de ce service de nous impliquer dans le dossier, si important.
- Dorénavant, les résidents du CHSLD pourront utiliser le transport adapté lorsque le transport de l'établissement ne sera pas disponible. Merci à madame Anick Bernachez, éducatrice spécialisée pour toutes les démarches effectuées.
- Merci à madame Bédard pour ses visites au CHSLD d'Amos et à l'unité l'Héritage et de m'avoir permis de l'accompagner.
- Merci au comité des usagers pour leur bon support et particulièrement à madame Larochelle pour sa représentativité au CU et au CUCI.
- Pour les services de la télévision, comme l'établissement offre le service de base, j'ai fait des démarches auprès de Vidéotron pour les résidents désirant avoir le service Hélix, et ce, à leurs frais. Beaucoup de démarches ont été faites avant d'avoir un résultat positif.

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

*Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité de résidents au courant de l'année.*

- Pour l'année 2022-2023, le comité a tenu 6 rencontres régulières, l'assemblée générale annuelle et la participation à 3 rencontres pour le comité adhoc sur le projet RESPECT.
- Le comité a remis en place son sondage pour les nouveaux résidents afin de vérifier leur satisfaction, les démarches sont des appels téléphoniques ou en présentielles.
- Certains membres ont participé aux formations offertes par le RPCU, entre autres, « Le rôle et engagement des membres des comités, introduction aux fonctions des comités. Ces formations ont été appréciées par les membres.
- Poursuite avec le comité des usagers dans le dossier du projet de sensibilisation du RESPECT. Trois rencontres ont eu lieu et plusieurs échanges par courriel.
- Dans l'intérêt des services dispensés aux résidents, j'assiste aux rencontres d'information avec la présidente-directrice générale et de la directrice de la DQEPE. Ces rencontres sont très appréciées.
- Lors de l'absence du chauffeur d'autobus pour le transport des résidents, il arrivait fréquemment qu'aucun transport n'était disponible pour les résidents. Le comité a fait plusieurs demandes à l'établissement de trouver une solution de remplacement. Dernièrement, le comité a appris que dorénavant les résidents pourront utiliser le transport adapté pour leur sortie médicale.
- Pour le lavage du linge personnel des résidents, les membres dénoncent beaucoup d'insatisfactions sur le retour du linge, par exemple le vêtement a changé de couleur, il y a des taches de javex sur le linge, il manque des bas, etc. Certains représentants de famille apportent le linge chez eux pour en faire le lavage, mais le résident paie pour ce service.
- Nous avons été actif pour la semaine des droits, je vous en parle un peu plus loin dans le rapport.
- Depuis la réouverture de l'unité l'Héritage, à la fin août 2022, le comité est vigilant sur la qualité des services offerts aux résidents.
- Le comité est fier d'avoir pu tenir une rencontre avec les familles et les résidents. Je vous reviens sur cette activité dans le rapport.
- Quelques membres ont participé à la présentation du rapport annuel de la procédure des plaintes 2021-2022 et qui est toujours appréciée des membres.

- Il y a eu également, la présentation du bilan de la visite d'Agrément Canada qui était très intéressante pour les membres présents.
- Le comité a été vigilant sur l'avenir du poste de l'animatrice qui était menacée d'être abolie. Après quelques échanges avec l'établissement et je tiens à les remercier d'avoir maintenu le poste de l'animatrice et d'avoir procédé à l'engagement d'une éducatrice spécialisée. Cette dernière est responsable du comité de milieu de vie. De belles activités sont proposées et mises en place. Il est agréable de voir que la vie reprend forme au CHSLD.
- Des démarches ont été faites par le comité de résidents avec l'établissement pour remettre en place le salon des familles ainsi que les chambres de soins palliatifs. Tout a été fait pour le 3<sup>e</sup> étage.
- Le comité avait fait la demande à l'établissement pour l'installation de caméras dans les corridors des ailes où les résidents sont plus à risques de chutes ou de violence entre eux. Ces caméras ont été installées directement aux postes des infirmières. Le comité est satisfait.
- Le comité a fait la demande à l'établissement de regarder pour changer la vaisselle. Car la vaisselle utilisée présentement est très tachée. Quelques résidents ne veulent plus boire ou manger dans cette vaisselle. Il semblerait qu'il y aura de la nouvelle vaisselle, le comité est en attente de cet arrivage.
- Le comité a fait des demandes afin que certaines réparations au CHSLD soient faites pour les résidents soit : réparer des fenêtres, des moustiquaires et de changer les rideaux dans les chambres. Pour l'instant ceci n'a pas été fait.
- J'ai participé à la rencontre des présidents et personnes-ressources tenue le 25 janvier 2023 et l'objectif était de mieux connaître le rôle de la personne-ressource et permettre aux présidents d'échanger entre eux. Une rencontre très productive.
- Suite à une demande de l'établissement et du CUCI le comité a fait un rappel à ses membres sur leur engagement en tant que bénévoles, entre autres; respecter la confidentialité, respecter ses engagements, respecter l'encadrement de la personne-ressource, ne pas prêter d'argent à un usager, pas prendre de photos, ne pas faire de la sollicitation, etc.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Dresser la liste des membres composant le **comité de résidents** à l'aide du tableau ci-dessous regroupant les informations demandées ci-après, nombre total de membres, les informations relatives à l'identité de la personne ainsi que le type de membres. Enfin, il doit apparaître le rôle de chaque membre (président, vice-président, secrétaire et membres réguliers).

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Marie	Grondin		membre	Présidente
Bilodeau	Josée		membre	Vice-présidente
Micheline	Riopel		membre	Secrétaire
Jacques	Trudel		membre	Membre
Margot	Lemire	Résidente	Membre	Membre
Andrée	Croteau		Membre	Membre
Suzanne	Dallaire		membre	Membre
France	Bouchard		membre	Membre
Lina	Ritchot		Membre	Membre

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

A l'aide du tableau ci-dessous, indiquer les coordonnées publiques complètes (non confidentielles) où l'on pourra rejoindre au besoin, le président, le responsable du **comité de résidents** de l'établissement et la personne-ressource, si applicable (nom et prénom, numéro de téléphone public, courriel officiel et adresse postale liée à l'établissement).

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Présidente</i>	Marie	Grondin	819 732-5661	gromarie@yahoo.ca	243, Route 109 St-Mathieu d'Harricana, (Qc) J0Y 1M0
<i>Responsable</i>	Yannick	Sévigny	819 622-2773 poste 4445	Yannesevi@ssss.gouv.qc.ca	CISSS-AT 22, rue Notre- Dame Nord, Ville-Marie (Qc) J9V 1W8
<i>Personne-ressources</i>	Joanne	Delisle	732-6521 p. 3173 727-6106	08.comite.usagers.resident.amos @ssss.gouv.qc.ca	612, 5 <sup>e</sup> Avenue Ouest, Amos J9T 4L4

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DE COMITÉ DE RÉSIDENTS

*Les comités de résidents décrivent les actions prises en lien avec leurs trois fonctions*

### 1. Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations :

- Cette année pour la semaine des droits des usagers qui se tenait du 13 au 19 novembre 2022, le comité a pu tenir des activités de représentations. Accompagnée de madame Andrée Croteau nous avons visité tous les étages et nous avons pris le temps de jaser avec les résidents et le personnel. De beaux échanges ont eu lieu. Ces tournées ont eu lieu au CHSLD et à l'unité l'Héritage. Des articles promotionnels ont été distribués par la même occasion. Merci madame Croteau pour votre implication.
- Les mesures sanitaires étant levées, le comité a repris son activité de vérifier la satisfaction d'un nouveau résident. Après 3 mois de son arrivée, un membre du comité fait un appel ou rencontre le résident ou son représentant et quelques questions lui sont posées, par exemple : avez-vous reçu la pochette d'accueil, connaissez-vous les comités des usagers et de résidents, avez-vous eu le temps de lire les dépliants sur les droits et obligations, êtes-vous satisfait des services reçus, etc. En général, les gens contactés sont contents d'avoir été interpellés car ils ont pu avoir de l'information et être dirigé à la bonne personne pour avoir les réponses à leurs questionnements.
- Avec l'autorisation de l'établissement et la présence de la gestionnaire du milieu de vie, le 26 mars 2023 le comité de résidents a tenu une rencontre amicale avec les familles et résidents. Une invitation à tous les représentants de familles et résidents avaient été envoyées. Cette rencontre avait pour but de présenter les membres du comité, de présenter les droits et responsabilités des usagers et de répondre aux diverses questions. À cette rencontre madame Boucher, gestionnaire du milieu de vie, a présenté sommairement le sondage effectué de décembre 2022 à janvier 2023. Le comité souhaite répéter l'expérience.

### 2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement:

- Avec l'établissement le comité de résidents a participé à l'élaboration du sondage et a accompagnés certains résidents pour de l'aide à compléter le sondage.
- Encore cette année, le comité reçoit des commentaires d'insatisfactions des résidents du CHSLD et de l'unité l'Héritage concernant la nourriture. Les résidents sont en droit de manger à leur goût et de manger chaud. Le comité est très préoccupé par cette situation, et c'est pourquoi je me suis impliquée sur le comité régional et le comité local.
- Au comité de milieu de vie, plusieurs acteurs sont présents, dont deux du comité de résidents. Depuis, l'arrivée de l'éducatrice spécialisée le comité est très actif ce qui fait en sorte que la qualité de vie des résidents est améliorée. Nous percevons une belle collaboration entre le personnel pour améliorer la qualité de vie des résidents. Merci à vous tous !

Le comité étant très préoccupé par le service offert à l'unité l'Héritage, cependant, il a appris dernièrement qu'il y a présence des gestionnaires à tous les jours. Les membres sont heureux d'apprendre cette nouvelle pour le bien-être des résidents, cependant le comité restera vigilant.

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

- Du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023 les demandes d'accompagnement parviennent autant du résident que du représentant de famille.

Les sujets sont :

- Manque d'information sur le fait que l'unité l'Héritage va fermer pour la période de l'été 2022 et que les résidents et les familles l'ont appris par hasard. La personne désire porter plainte au bureau de la commissaire.
- Insatisfaction de la représentante d'une résidente au CHSLD concernant le ménage de la chambre et que la nourriture laisse à désirer. La personne s'informe de la possibilité d'installer un air climatisé.
- Dénonciation concernant le délai trop long pour le retour du linge personnel des résidents qui a été nettoyé par le service de la buanderie de l'hôpital.
- Beaucoup d'insatisfactions concernant la nourriture et en plus les repas sont froids au CHSLD et à l'unité l'Héritage.
- Dénonciation d'une résidente du CHSLD qu'une autre résidente fume dans sa chambre.
- Dénonciation à l'établissement, de la part du comité de résidents, sur divers sujets, soit : entretien de la pelouse dans la cour pour les résidents, entretien de la cour (entrée dangereuse) pour les visiteurs et résidents, froideur lors de la prise de douche au 5<sup>e</sup> étage, réparation des fenêtres et moustiquaires dans les chambres, changement de rideaux dans les chambres, insatisfaction de plusieurs résidents concernant la nourriture, le délai trop long pour le retour du linge personnel des résidents et le retour du linge taché de javex ou changement de couleur du vêtement.
- Inquiétude transmise à l'établissement par le comité de résidents concernant l'abolition du poste de l'animatrice au CHSLD.
- Dénonciation de certains représentants de famille transmise à l'établissement concernant le service offert par les agences.
- Dénonciation à l'établissement par le comité concernant la vaisselle très tachée.

## 7. TENUE DES RENCONTRES

*Le comité de résidents indique le nombre total de réunions tenues dans l'année. Il peut aussi y indiquer la tenue des assemblées générales et les diverses rencontres réalisées par, ou pour les comités des usagers durant cette même période.*

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	6 Réunions régulières
<i>Assemblée générale 25 avril 2022</i>	1
<i>Comité spécial projet</i>	3

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

*Décrivez les projets futurs que le comité de résidents compte déployer.*

- Avec l'arrivée des nouveaux membres le comité a le désir d'être plus présents sur les étages du CHSLD et à l'unité l'Héritage afin d'échanger avec les résidents et les familles.
- Pour le bien-être des résidents, le comité a demandé que la cour extérieure soit aménagée et entretenue, et ce, pour le début juin 2023.
- Toujours pour le bien-être des résidents, le comité sera vigilant sur les réparations à faire dont certaines fenêtres, moustiquaires et voire à changer les rideaux dans les chambres.
- Participer avec le comité des usagers afin d'élaborer un plan d'action pour 2023-2026.
- Continuer à collaborer avec l'établissement pour trouver des solutions ou améliorer les situations afin de s'assurer du respect des droits des résidents.
- La demande est encore là, serait-il possible d'offrir aux membres une formation ou conférence sur la différence des soins de confort, soins palliatifs et soins de fin de vie.
- Inviter madame Mélanie Sigouin à venir nous présenter le rapport des accidents/incidents du CHSLD d'Amos.
- Les membres sont en attente pour connaître les solutions alternatives afin que les résidents de l'unité l'Héritage puissent avoir leurs repas chauds.



## 9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

*Le président du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats, enjeux et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.*

- Le comité est heureux d'apprendre que la fondation hospitalière adhère à la demande d'acheter des tables pédagogiques pour les résidents.
- Le comité souhaite que le remplacement de la vaisselle soit fait rapidement afin de permettre aux résidents de manger dans de la vaisselle propre et appétissante.
- Toujours pour le bien-être des résidents, le comité désire que la cour pour les résidents soit aménagée et entretenue avant le début de juin afin que les résidents puissent en profiter pour l'été 2023.
- Le comité a toujours la préoccupation concernant la nourriture offerte aux résidents. Souhaitant que les résidents puissent avoir des changements très bientôt. Les membres sont en attente pour connaître les solutions alternatives afin que les résidents de l'unité l'Héritage puissent avoir leurs repas chauds.
- Le comité souhaite qu'une formation soit offerte aux membres concernant la différence entre soins palliatifs, soins de confort et soins de fin de vie.
- Suite à plusieurs dénonciations, le comité souhaite voir une amélioration concernant la problématique avec le lavage du linge personnel des résidents et son retour plus rapidement.

## 10. RAPPORT FINANCIER

Veillez utiliser l'annexe 3 intitulée « Rapport financier des comités des usagers » et la joindre au rapport d'activités élaboré en suivant les consignes de la présente annexe.

Voir rapport financier 2022-2023 en annexe



Marie Grondin,

Présidente du comité de résidents du CHSLD d'Amos

JD/2022-04-25

Approuvé à l'AGA du 25 avril 2023