Rapport d'activités des COMITÉS DE RÉSIDENTS
2022-2023

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 DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2022-2023 fut encore marquée par la pandémie. 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, au moins pour les 6 premiers mois de l'année, 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. Les bénévoles ont dû être encore cette année très créatifs 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 ont eu lieu, cependant ce furent des rencontres téléphoniques et en présentiel, les applications TEAM et ZOOM n'étant pas accessibles pour ces membres. Le nombre d'heures de bénévolat se situe aux alentours de 300 pour l'ensemble des membres du comité.
Nous avons accueilli une nouvelle personne au sein de notre équipe depuis le début de l'année 2023. Il s'agit de Mme Lucie Gravel à qui nous souhaitons une belle expérience avec nous.

Merci à Mme Ginette Germain, présidente du comité des usagers des Aurores Boréales et aux membres du comité ainsi qu'à notre coordonnatrice Mme Francine Lehouiller pour le soutien apporté.

Des remerciements s'adressent également à Mme Jennie Archambault, gestionnaire du milieu de vie au CHSLD La Sarre ainsi qu'à tout le personnel, pour leur souci de faire vivre un milieu de vie agréable aux résidents qui y séjournent. Ce sont des gens dévoués, créatifs, ayant compris la signification et l'importance de créer un milieu de vie et de travailler en équipe pour la réussite de ce dernier.

Carole Bédard

Carole Bédard
Présidente
Comité de résidents CHSLD Foyer de La Sarre

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

Les membres ont pu rencontrer les familles (24) afin de leur remettre un cahier d'information et des objets promotionnels, lorsqu'ils ont eu la possibilité de le faire. Ces échanges ont permis aux familles de connaître les membres du comité et d'avoir des échanges constructifs sur la compréhension des droits et des responsabilités des résidents. Des informations concernant le mécanisme d'examen des plaintes furent également transmises.

Les familles sont préoccupées par leur rôle auprès de leur proche à titre de proches-aidants. Ils manifestent le désir de recevoir plus d'informations à ce sujet. Une démarche auprès du regroupement des proches-aidants est en cours dans le but de présenter aux familles les services existants. Un objectif également visé par cette intervention est de sensibiliser davantage les organismes communautaires de l'Abitibi-Ouest à l'importance de travailler ensemble pour le bien de la population et des résidents qui en font partie. Des informations supplémentaires pourront également être transmises de la part de l'établissement dans le dossier des proches-aidants.

Maltraitance

Les membres du comité souhaitent sensibiliser le résident et/ou sa famille concernant la maltraitance auprès des aînés tout en soulevant en parallèle l'aspect Bientraitance.

Comité milieu de vie et comité alimentation

Un membre du comité assiste aux rencontres du comité milieu de vie et au comité alimentation du CHSLD Foyer de La Sarre.

Semaine de promotion des droits

Une rencontre a eu lieu avec les familles en novembre dernier afin de les informer sur les droits et obligations des résidents. Aucun document ne fut cependant distribué par respect des mesures sanitaires demandées. Cette rencontre a permis de présenter les membres du comité de résidents et de recruter un nouveau membre.
Les calendriers annuels 2023 furent remis à l'installation afin de pouvoir les distribuer en fin d'année 2022 aux familles, personnel et résidents du CHSLD.

Code de conduite

Les codes de conduites furent tous signés par les membres du comité. Ces derniers auront à compléter dans les prochains mois, les formulaires de reconnaissance à titre de bénévole selon les exigences du CISSS de l'Abitibi –Témiscamingue ainsi que le formulaire des antécédents judiciaires.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Carole	Bédard		Membre régulier	Présidente
Suzelle	Carreau		Membre régulier	Vice-Présidente
Lucie	Gravel		Membre régulier (famille)	Membre
Céline	Guay		Membre régulier (famille)	Secrétaire
Mathilde	Lévesque		Membre externe	Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	*Carole*	*Bédard*	*819-333-2974*	*cbedard2009@live.ca*	*112 Chemin Ste-Hélène, La Sarre*
Responsable	*Jennie*	*Archambault*	*819-333-5525*	*jennie_archambault@ssss.gouv.qc.ca*	*CHSLD 22, 1ère Ave Est La Sarre*
Personne-ressource	*Francine*	*Lehouiller*	*819-333-2311 # 2433*	*08_comite_usagers_AB @ssss.gouv.qc.ca*	*679- 2e rue est La Sarre*

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

- Distribution de calendriers 2023 (100) par l'installation, aux résidents – familles et personnel
- Envoi familles (25) du dépliant concernant les droits des usagers avec carte à l'occasion du temps des fêtes
- Rappel des droits et obligations 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 2022)
- Discussions avec la chef de service concernant le vécu des résidents en tant de pandémie (organisation des repas, l'animation, la sécurité des résidents)

Évaluer le degré de satisfaction des résidents

- Suivi des correctifs apportés concernant divers sondages de satisfaction de la clientèle en assistant au comité milieu vie.
- Une cinquantaine d'appels téléphoniques furent effectués auprès des familles au cours de l'année afin de leur partager que nous étions toujours 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 a également eu lieu.
- Les membres du comité ont eu également à apporter certaines informations pertinentes afin que les familles soient en mesure de compléter le sondage demandé par Agrément Canada.

Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers

- Les membres du comité n'ont pas référé de demande au bureau de la Commissaire aux plaintes pendant cette année.

7. TENUE DES RENCONTRES

Nombre de réunions tenues en cours d'années	7
Assemblée générale	1

Assemblée générale conjointe avec celle du comité des usagers des Aurores Boréales

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

Aucune demande de plainte ne fut formulée. Sensibilisation faite. Le bureau de la Commissaire aux plaintes sera invité pour une présentation en septembre 2023.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

OFFRIR DE L'INFORMATION AUX FAMILLES CONCERNANT LES DROITS ET RESPONSABILITÉS DES RÉSIDENTS EN COLLABORATION AVEC LE BUREAU DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES.

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 EN COLLABORATION POUR LE BIEN-ÊTRE DES RÉSIDENTS.

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

OFFRIR DIFFÉRENTES FORMATIONS AUX MEMBRES DU COMITÉ POUR LES AIDER A REMPLIR LEUR FONCTION.

POURSUIVRE *LES DISCUSSIONS INSCRITES DANS LE RAPPORT ANNUEL 2022 AVEC LES RESPONSABLES ET CE À DIFFÉRENTS NIVEAUX, CONCERNANT LE MAINTIEN DE L'AUTONOMIE DES RÉSIDENTS SUITE À LEUR ADMISSION EN CHSLD.*

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Recrutement de nouveaux membres et rencontre des familles

Certains membres de familles ont été sensibilisés à faire partie du comité. Les démarches se poursuivent pour recruter d'autres membres car dans le moment on a besoin davantage de membres de familles pour bien représenter les résidents.

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 **(recommandation 2022).**

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 de résidents souhaite **également que l'ajout d'aides de service lors de la pandémie soit maintenu afin d'offrir une meilleure qualité de vie aux résidents et par le fait même soutenir le personnel régulier.**

Le comité souhaite faire davantage de la sensibilisation **concernant les dossiers maltraitance et Bientraitance** en collaboration avec l'établissement tel que mentionné lors du rapport de 2022.

En terminant nous tenons à souligner tout le travail effectué par les services alimentaires et la nutrition clinique au cours de la dernière année au niveau régional. Vos réalisations permettent d'offrir une alimentation répondant davantage aux besoins et goûts des résidents afin de leur permettre d'apprécier leurs repas et/ou collations, ce qui est l'une de leur priorité lorsqu'ils sont en CHSLD.

Je tiens à remercier les membres du comité de résidents qui, même peu nombreux, effectuent un travail remarquable. Ce sont des gens de cœur et passionnés ayant comme objectif principal que les résidents puissent être heureux dans leur dernière résidence et que les familles apprécient le soutien que l'on peut leur apporter afin de vivre ces années en toute sérénité, en compagnie de leurs proches.

11. RAPPORT FINANCIER

Rapport financier en annexe

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