

## Rapport d'activités du COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD DE SENNETERRE 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 résidents: Comité de résidents du CHSLD de Senneterre

### 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

En tant que membres du Comité de résidents du CHSLD de Senneterre nous vous présentons le rapport annuel des activités 2022-2023.

Notre présidente, Mme Micheline Taillefer est décédée en février 2023. Depuis plusieurs années, elle était membre du comité et laissera un grand vide parmi nous.

Au cours de l'année nous avons recruté un nouveau membre faisant partie de la famille d'une résidente. De plus, deux nouveaux membres représentant également les familles de résidents se joindront à nous à compter d'avril 2023. Nous en sommes très heureux.

Environ 65 heures de bénévolat ont été effectuées par les membres du comité au cours de l'année.

Le bien-être des résidents, les services alimentaires ainsi que la salubrité et sécurité demeurent une priorité lors des rencontres du comité. Au cours de l'exercice nous avons clarifié la situation relativement à l'utilisation du solarium par les résidents. Le but initial lors de la construction était de fournir un lieu de rassemblement pour les résidents du CHSLD ainsi que pour leurs familles. Il est primordial de conserver son but premier.

Nous tenons à remercier sincèrement Mme Sophie Boudreault, gestionnaire du milieu de vie pour son support et sa disponibilité lors de nos rencontres. Elle nous transmet toujours de précieuses informations afin que nous puissions mener à bien notre mandat. Nous remercions les employés du CHSLD pour leur dévouement et leur bienveillance envers les résidents. Un merci particulier à Mesdames Christine Bolduc et Danielle Comtois pour leur implication dans l'aménagement du solarium ainsi que pour le projet de cadres et des photos historiques. Toutes ces personnes font en sorte que le CHSLD de Senneterre est un bon et beau milieu de vie en CHSLD.



Dominique Guillemette

Représentante des membres du comité

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

#### 1. Promouvoir les droits des usagers en réalisant deux activités qui rassemblent les résidents et leurs familles.

Les membres du comité ont participé avec le personnel à l'organisation de l'activité de promotion pour les résidents et leurs familles lors de la période des Fêtes. Tous les résidents du CHSLD étaient présents et les familles étaient invitées à assister à la rencontre. Nous avons profité de cet événement pour présenter le Comité de résidents, les fonctions, son rôle ainsi que quelques droits. Nous les avons également invité à se joindre au Comité de résidents.

Le Comité de résidents est fier de la réalisation du projet de décoration du solarium par Mesdames Bolduc et Comtois. Le solarium est un lieu de rassemblement des résidents et ce projet permet la promotion du Comité de résidents.

#### 2. Prendre contact avec le résident et sa famille afin de l'informer de l'existence du comité et de son rôle.

Une représentante du Comité visite régulièrement sa mère au CHSLD. Elle profite également de l'occasion pour informer les résidents et les familles de l'existence du Comité de résidents et est en mesure de nous faire part des problématiques s'il y a lieu. En novembre 2022, nous avons remis à chacun des résidents un calendrier pour l'année 2023. Ce calendrier identifié Comité des usagers et de résidents fut réalisé par le CUCI et présente un droit des usagers à chaque mois.

#### 3. Faire un sondage sur la satisfaction des services du CHSLD auprès des résidents et de leurs familles.

Le 8 mars 2023 lors de la rencontre du Comité, Mme Sophie Boudreault, gestionnaire du milieu de vie, nous a présenté les résultats du sondage sur la satisfaction des résidents effectué durant la période de fin janvier à début février. Les résultats sont de très satisfaits à satisfaits sauf en ce qui concerne l'alimentation et la spiritualité. Des insatisfactions en regard de l'alimentation ont été mentionnées. Des suggestions seront apportées au chef du service alimentaire afin de trouver des solutions. En ce qui concerne la spiritualité, aucune célébration n'avait eu lieu durant la période de COVID. Après discussion avec M. Le Curé il y aura à nouveau des célébrations.

#### 4. S'impliquer dans les situations qui sont soumises aux membres du comité concernant les conditions de vie des résidents.

- Lors des réunions du Comité nous avons transmis à la gestionnaire du milieu de vie nos commentaires ainsi que ceux des résidents. Les sujets concernant l'alimentation, l'entretien ménager, l'identification de l'entrée du CHSLD à l'extérieur de la bâtisse et autres sujets ont été abordés.
- Concernant l'alimentation, il y eu de l'amélioration avec les nouveaux menus. Il demeure par contre des insatisfactions surtout au niveau de la température et de la diversité des menus.

- Au sujet de l'entretien ménager et à la suite de nos questionnements nous avons été informés que l'époussetage doit être fait par le résident ou ses proches lorsqu'il y a des objets sur les bureaux. Il revient alors au résident et ses proches d'effectuer cette tâche. Nous sommes préoccupés par la situation pour les résidents qui sont seuls, sans famille ou proches.
  - Une affiche à l'extérieur de la bâtisse identifie maintenant l'entrée extérieure du CHSLD.
- 5. Encourager les membres à participer aux formations offertes afin de mieux comprendre leurs rôles et responsabilités au sein du comité.**
- Une pochette d'informations est remise aux nouveaux membres.
  - Disponibilité de la coordonnatrice pour répondre à leurs questions.
  - Envoi par courriels des informations reçues du RPCU concernant les formations offertes.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Micheline	Taillefer	x	Décédée en février 2023	Présidente
Claire	Bolduc		Bénévole	Membre régulier
Dominique	Guillemette		Bénévole et membre du CU	Membre régulier
Louise	Leroux		Membre famille	Membre régulier

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Micheline	Taillefer	819-825-5858 #6419	Décédée en février 2023	961, rue de la Clinique, Senneterre (QC) J0Y 2M0
Représentant du CISSSAT	Yannick	Sévigny	819-622-2773 #4445	yannsevi@sss.gouv.qc.ca	22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
Personne-ressource	Joanne	Rannou	819-825-5858 # 4567	08_CSSSVO_comite_usagers@sss.gouv.qc.ca	1212, ave Brébeuf, Val-d'Or (QC) J9P 2C9

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

### 1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.

Nous avons réalisé cet objectif lors de l'activité de promotion de la période des Fêtes et lors des visites d'un membre du Comité au CHSLD.

### 2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.

Lors des rencontres du Comité nous avons discuté avec la gestionnaire du milieu de vie afin d'apporter des améliorations.

- Demande de récupérer et rendre plus attrayant le solarium pour les résidents puisqu'à l'origine il avait été convenu que cet espace appartenait aux résidents.
- Collaboration avec les chefs du service alimentaire et de l'entretien ménager pour l'amélioration des repas et la propreté des lieux.
- Identification du CHSLD à l'entrée extérieure de la bâtisse.

### 3. Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement.

Comme mentionné précédemment, le sondage réalisé auprès des résidents au début de l'année démontre que les résidents sont satisfaits. Le Comité demeurera vigilant sur les points à améliorer.

Les résultats du sondage d'Agrément Canada durant la période de mai à juin furent également présentés aux membres.

### 4. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents.

Aucune demande personnelle ne fut adressée. Au niveau collectif, des insatisfactions ont été mentionnées dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle en janvier et février 2023. Nous discuterons avec le chef de service s'il y a moyen de régler ces situations. Concernant l'entretien ménager, le nettoyage derrière les meubles fut demandé et se doit d'être effectué par le personnel de façon régulière. L'époussetage des bureaux s'il y a des objets présents demeure préoccupant et encore plus pour les résidents n'ayant pas de famille ou de visiteur. Nous aborderons à nouveau ce sujet afin qu'il ne revienne pas à l'utilisateur et ou à sa famille de faire cet entretien.

Mme Annie Dion, APPR en milieu de vie est absente depuis juillet 2022 et l'animatrice de loisirs a quitté ses fonctions en janvier 2023. Ces deux personnes n'ont actuellement pas été remplacées. Le contrat de l'aide de service est renouvelé par période de trois mois et fut jusqu'à maintenant renouvelé. Nous sommes en faveur du maintien de ces postes et souhaitons qu'ils soient comblés.

## 7. TENUE DES RENCONTRES

Nombre de réunions tenues en cours d'années	4 + 1 rencontre informelle (sans quorum)
Assemblée générale annuelle	1

## **8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR 2023-2024**

1. Poursuivre les activités en lien avec les fonctions et rôle du Comité. Nous demeurerons le gardien des droits des résidents du CHSLD de Senneterre.
2. Maintenir notre collaboration avec la gestionnaire du milieu de vie et les chefs de service toujours en ayant comme objectif l'amélioration de la qualité de vie des résidents.
3. Porter une attention particulière au respect des droits des résidents sans famille.
4. Encourager les membres à participer aux formations offertes afin de mieux comprendre leurs rôles et responsabilités au sein du Comité.
5. S'assurer qu'un sondage sur la satisfaction des résidents à l'égard des services reçus soit réalisé au cours de la prochaine année

## **9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)**

Nous sommes fiers des réalisations de l'année 2022-2023. La reprise graduelle des activités a permis d'être plus actifs pour réaliser notre rôle de « Gardien des droits ».

Les soins à la personne (soins nursing et professionnels) ainsi que les services auxiliaires (alimentaires, salubrité et 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 résidents de renseigner, promouvoir, défendre les droits et améliorer la qualité de vie des usagers demeure au centre des préoccupations du Comité de résidents.

## **10. RAPPORT FINANCIER (Annexe 3)**