

# RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD de VAL-D'OR 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 : Comité de résidents du CHSLD de Val-d'Or


## 2. MOT DU PRÉSIDENT

En cours d'année, j'ai succédé, comme président, à Monsieur Romuald Bouliane. D'ailleurs, je le remercie grandement pour toutes ces années d'implication.

Cette année a été plus active avec la réalisation de plusieurs activités en lien avec notre mandat.

Nous avons fait face au départ de quelques membres du comité. Nos efforts ont permis récemment de combler les postes vacants. Bienvenue à Monsieur Normand Joseph Papatie et M. George Oblin nouvellement membre de notre comité.

C'est avec optimisme que j'entrevois l'année 2023-2024.

  
Normand Papatie, président

Témoin 

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

Voici les résultats concernant les dossiers prioritaires identifiées en début d'année et réalisations :

### 1. Promotion des droits des usagers

- Maintenir deux événements majeurs qui rassemblent les résidents et leurs familles pour promouvoir les droits des usagers.

*Cette année, en raison des mesures sanitaires, l'activité de promotion durant la période des Fêtes fut agrémentée par animatrice-chanteuse et s'est tenue sur trois jours afin de l'offrir aux résidents de chaque unité et à leur famille. L'activité débutait par la présentation des membres du Comité de résidents, de l'information sur les fonctions et rôle puis la présentation de quelques droits. Nous remettons aux familles le dépliant à cet effet ainsi qu'une lettre d'invitation à participer au Comité de résidents.*

### 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 de son rôle.

*Le dépliant d'informations du comité est inclus dans la pochette d'accueil remise lors de l'admission. Le président a rencontré tous les nouveaux résidents de son étage pour les informer de l'existence du comité et les inviter à s'impliquer. Des démarches auprès des chefs de service se poursuivent afin de pouvoir envoyer à chaque famille de résident, une lettre qui présente le Comité de résidents et les inviter à participer.*

Actuellement, le Comité de résidents est composé de quatre personnes. En février 2023 l'APPR en milieu de vie, absente depuis juin 2022, fut remplacée. Le Comité de milieu de vie a repris ses fonctions. Les membres du Comité de résidents participent aussi au Comité de milieu de vie.

**3. Participer au sondage annuel de satisfaction sur les services du CHSLD auprès des résidents ou de leurs représentants, en collaboration avec la conseillère en milieu de vie.**

En l'absence de l'APPR en milieu de vie pendant plusieurs mois, cet objectif n'a pas été rempli. Il demeure une priorité pour l'an prochain.

**4. Continuer à s'impliquer dans les situations soumises au comité se rapportant aux conditions de vie des résidents.**

Plusieurs demandes des résidents ont été soumises à la coordonnatrice du CU. Certaines de ces personnes ont été accompagnées lors de rencontres avec la chef de service.

Les sujets traités furent : objets perdus; élaboration d'un plan d'intervention individualisé; adaptation du salon de coiffure pour une situation particulière; amélioration des soins pour une personne; situation de représailles à la suite d'une plainte. Une situation de délais trop longs pour l'adaptation d'une chaise roulante fut acheminée au CUCI qui en a informé le Regroupement provincial des CU (RPCU).

Des questions ont été soulevées et la direction a répondu aux sujets suivants : installation de nouveaux canaux de télévision; d'un ordinateur ou tablette ainsi qu'une caméra de surveillance.

Des sujets d'ordre collectif dont l'alimentation, sujet discuté à toutes les rencontres, fut grandement améliorée à la suite d'un long processus de consultation auprès de différents services des installations et des commentaires des résidents et de la modification des menus d'hiver. Les résidents l'apprécient fortement.

**5. Renseigner sur les droits et obligations des usagers**

Lors des réunions de janvier et mars nous avons discuté les fonctions, rôle, responsabilités et droits des résidents afin de bien les connaître. De plus à chaque rencontre des informations du CU, CUCI, RPCU sont transmises. Considérant que nous n'avons pas accès au WIFI dans l'établissement, les formations et parfois une participation aux comités extérieurs est difficile pour les membres résidents.

Tel que mentionné précédemment, des activités d'informations sur les droits et obligations des usagers ont été réalisées lors de la Semaine des droits des usagers et lors de l'activité de la période des Fêtes.

**6. Participer aux formations offertes.**

Comme souligné précédemment, dans ce contexte il n'y a pas eu de formations en ligne. Une demande sera acheminée à la direction pour l'accessibilité à une salle avec WIFI afin de participer en groupe à des formations du RPCU ou du CUCI. L'accessibilité du WIFI permettrait aussi d'assister à des réunions du CUCI (ex : rencontre des présidents) ou à l'assemblée générale annuelle offerte en présentiel ou en mode virtuel.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Normand	Papatie	x		<i>Président</i>
Daniel	Rozon	x		Membre régulier
Alain	Tremblay		Bénévole	Membre régulier
George	Oblin	x		Membre régulier
Normand Joseph	Papatie	X		Membre régulier

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Président</i>	<i>Normand</i>	<i>Papatie</i>	819-825-5858		1212, ave Brébeuf, Val-d'Or J9P 2C9
<i>Représentant de l'établissement</i>	<i>Yannick</i>	<i>Sévigny</i>	819-622-2773 # 4445	<i>yannsevi@ssss.gouv.qc.ca</i>	22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
<i>Personne-ressource</i>	<i>Joanne</i>	<i>Rannou</i>	819-825-5858 # 4567	<i>08_CSSSVO-comite_des_usagers@ssss.gouv.qc.ca</i>	1212 ave Brébeuf, Val-d'Or, (QC) J9P 2C9

#### 6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

*Le bilan va reprendre les quatre fonctions du Comité de résidents :*

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

*Cette fonction de renseigner les résidents et leurs familles s'est accomplie lors des activités de la période de Fêtes; lors d'une activité bingo et principalement au kiosque installé à l'entrée lors la Semaine des droits des usagers. Durant toutes ces activités, des dépliants et objets promotionnels ont été remis.*

*De plus nous avons distribué des calendriers réalisés par le CUCI présentant un droit des résidents par mois et identifiant les ressources d'aide pour porter plainte. Tous les résidents en ont reçu.*

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

*A chaque réunion du comité, la chef de service est présente et parfois s'ajoute la gestionnaire en milieu de vie- SAPA. Une représentante du service alimentaire s'ajoute à chaque réunion abordant ce sujet. Depuis janvier 2023, l'APPR en milieu de vie participe aux réunions. Nous avons mentionné dans les réalisations les principaux sujets abordés.*

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

*Le bureau du Comité des usagers, situé au CHSLD de Val-d'Or, facilite l'accès aux services pour les résidents de cette installation : information, accueil, accompagnement et orientation. Quatre membres du comité sont des résidents. Les membres participent activement.*

**4. Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.**

*Concernant les intérêts collectifs, nous soulignons l'amélioration de l'alimentation. . Au sujet des demandes individuelles nous les avons présentées antérieurement.*

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

Nombre de réunions tenues en cours d'années	6
Assemblée générale	1

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

Le Comité de résidents envisage poursuivre ses fonctions, rôle en lien avec les droits des usagers au cours de l'année prochaine :

- Renseigner les résidents et leurs proches sur leurs droits et leurs obligations et promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents lors de la Semaine des droits des usagers et à l'occasion d'autres activités de groupe au sein de l'installation.
- S'impliquer dans les situations qui sont soumises aux membres des comités et qui concernent les droits des usagers et les conditions de vie des résidents.
- Collaborer au sondage de satisfaction auprès des résidents.
- Participer aux formations offertes afin de mieux comprendre leurs rôles et responsabilités au sein du comité.

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

Le retour à une situation presque normale à la suite de la pandémie a permis la reprise d'activités dévolues aux comités de résidents.

Les mandats de promouvoir, défendre les droits et améliorer la qualité de vie des usagers demeure au centre des préoccupations du comité de résidents. Une attention particulière sera portée aux résidents en perte d'autonomie qui ne peuvent pas par eux-mêmes faire valoir leurs droits (par exemple les résidents sans famille).

Avec la remise en fonction du comité de milieu de vie, le Comité de résidents travaillera en collaboration afin d'améliorer les services offerts et rendus aux résidents afin de favoriser le bien-être des résidents, la qualité des soins et la sécurité de leur milieu de vie.

Nous souhaitons grandement que les démarches de consultation du Service alimentaire et que l'amélioration de l'alimentation se poursuivent.

Nous souhaitons l'accessibilité au réseau Wi-Fi pour les membres du Comité de résidents. Cet accès pourrait permettre la participation aux formations offertes en virtuel. Il pourrait aussi permettre certaines activités pour les résidents.

Le recrutement des membres demeure une préoccupation malgré que tout récemment cinq membres composent le comité.

## **10. RAPPORT FINANCIER**

Voir annexe 3