

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

Québec 

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2022-2023

*Comité de résidents
du CHSLD de Ville-Marie*

2023-04-06

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

J'ai accepté la présidence du comité et nous avons commencé à travailler avec l'équipe déjà en place. Je me suis beaucoup impliquée au niveau régional pour me mettre au parfum du fonctionnement de ce comité qui est tellement important pour la vie de nos résidents. J'ai donc suivi des formations au niveau du RPCU au niveau du plan d'action et des droits des usagers. J'ai aussi assisté et travaillé au niveau régional pour parfaire mes connaissances dans ce domaine.

Le comité de résidents du CHSLD s'est réuni à quelques reprises mais pas encore assez à mon goût. Nous devons travailler encore plus étroitement avec le personnel du Centre afin de collaborer et faire en sorte que les résidents soient écoutés et compris dans leurs besoins de tous les jours. Dans un avenir prochain, nous voulons avoir notre propre local à l'entrée du CHSLD afin d'être encore plus visibles et mieux répondre aux questions et mieux accompagner les résidents.

Nous avons aussi recruté un résident permanent du centre pour siéger sur le comité. Ce qui nous donne encore plus sur le vécu des personnes qui habitent le Centre.

Je suis confiante 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.

Marie-Hélène Brault
Présidente du Comité de résidents du CHSLD de Ville-Marie

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- La priorité cette année a été de repartir le comité qui était un peu au ralenti depuis la pandémie. Comme la présidence était nouvelle, il y a eu moins de choses faites sur le terrain mais beaucoup de rencontres au régional.
- Les membres de notre comité ont pu participer à plusieurs rencontres virtuelles, décrites ci-après :
 - Formation sur le rôle et l'engagement des membres des comités des usagers et de résidents, présentée par le RPCU.
 - Séance d'information portant sur la réorganisation des services su CISSSAT.
- 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 de résidents.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Éric	Alain		X	Administrateur
Marie-Hélène	Brault		X	Présidente
Éric	Bérubé	X		Administrateur
Raymond	Gagnon		X	Président du CU
Jacques	Girard		X	Administrateur du CU
Jacqueline	Goulet		X	Administrateur

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	No. téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Marie-Hélène	Brault	819 629-8363	marie-helene.brault@cssl.gouv.qc.ca	40, rue Principale Nord, CP 161, Béarn Qc J0Z 1G0
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.

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 et nous n'avons pas pu les réutiliser encore.
- 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'année	3
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.
- Organiser le local du comité plus en vue pour les résidents et leur famille.

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

Annexe 3 (rapport financier, suivra plus tard).