

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

Québec 

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2023-2024

*Comité de résidents
du CHSLD de Ville-Marie*

2024-04-15

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

L'année 2023-24 s'annonçait plutôt difficile au niveau du fonctionnement du comité car nous n'avions que 2 membres permanents alors que moi j'y étais seulement par intérim.

Devant ce constat, j'ai demandé à M. Jacques Girard de prendre en main le recrutement de nouveaux membres.

Je suis maintenant fier d'annoncer que c'est mission accomplie car M. Girard a réussi à recruter quatre (4) nouveaux membres pour notre comité de résidents.

Les quatre (4) nouveaux membres ont participé à la première réunion de l'année 2024. J'ai été à même de constater que leur participation a apporté et apportera une belle dynamique au sein du comité.

Je tiens à remercier les deux (2) chefs de service du CHSLD, Mme Julie Germain et Mme Annick Lacasse ainsi que Mme Vicky Larochelle (travailleuse sociale) qui n'ont pas hésité à nous fournir les informations demandées pour mieux comprendre l'organisation des services rendus à nos résidents.

Nous avons pu également échanger avec des personnes dont le parent était résident. Là aussi, sauf quelques insatisfactions rencontrées, les gens nous assuraient que les résidents recevaient des services de qualité.

Je suis confiant 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.

Raymond Bagmon

Président (par intérim) du Comité de résidents du CHSLD de Ville-Marie

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Vu la pandémie et le nombre de membres du comité de résidents, il nous a été impossible de continuer le projet de rencontrer chaque nouvel arrivant au CHSLD. Mais, ce n'est que partie remise.
- Le document d'accueil réalisé par le comité de résidents a été mis à jour.
- Les membres de notre comité ont pu participer à plusieurs rencontres virtuelles, décrites ci-après :
 - Formation sur le rôle et l'engagement des membres de comités des usagers et de résidents, présentée par le RPCU
 - Séance d'information portant sur la réorganisation des services au CISSSAT
 - Rencontres virtuelles portant sur l'alimentation
- 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 « 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	
Raymond	Gagnon		X	Président du Comité de résidents VM
Diane	Bellemare		X	Administrateur
Jacqueline	Goulet		X	Administrateur
Gilles	Bernard		X	Administrateur
Éric	Bérubé	X		Administrateur
Denis	Sabourin		X	Administrateur
Yoland	Trudel		X	Administrateur

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	No. téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Président par intérim	Raymond	Gagnon	819 629-5415	raymondg@tlb.sympatico.ca	11 Lartigue Sud, Ville-Marie J9V 1T3

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
- Présentation, sur l'écran d'accueil au CHSLD, de vidéos réalisés en région et portant sur le rôle des comités de résidents
- Présentation, sur l'écran d'accueil, de textes imagés portant sur le rôle du comité ainsi que sur les droits des résidents

2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Confection d'un document d'information qui sera remis par Mme Vicky Larochelle (travailleuse sociale) au nouvel arrivant, environ un (1) mois après son entrée en résidence.

Dans ce document, on retrouve un formulaire d'évaluation, qui devra être complété lors de cette rencontre par le résident ou un membre de sa famille.

Ledit formulaire nous permettra de connaître le niveau de satisfaction du résident quant aux services qu'il a reçus.

b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- Un retour sur le dernier sondage effectué, auprès des résidents et de leur famille **a été fait**. Les résultats dudit sondage démontrent un haut niveau de satisfaction des services que reçoivent les résidents. En effet, plus de 80 % des répondants ont déclaré être **très satisfaits** ou **satisfaits** des services obtenus.
- Avec les dégâts occasionnés par le bris d'un gicleur au CHSLD, une dizaine de résidents ont dû être relogés ailleurs. Les travaux de réparation n'étant pas terminés, plusieurs d'entre eux n'ont pu regagner leur chambre. Est-ce que cette relocalisation s'est faite sur une base volontaire? On ne sait pas encore, mais le comité va s'assurer du suivi à cette question.

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	4
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.
- Il nous sera possible cette année de procéder à l'élection des officiers : « président, vice-président, secrétaire-trésorier. »

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)