

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD D'AMOS

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Veillez indiquer le nom de votre comité de résidents

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 d'Amos

612, 5^e Avenue Ouest, Amos (QC) J9T 4L3

819-732-6521, p 3173

08.comite.usagers.resident.amos@sss.gouv.qc.ca

2.

MOT DU PRÉSIDENT

Le président du comité de résidents présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.


- Il me plaisir de vous présenter le rapport annuel 2023-2024 du comité de résidents du CHSLD d'Amos et de l'unité l'Héritage. Ce dernier sera adopté à l'assemblée générale annuelle du comité des usagers du 29 avril 2024.

- En tant que gardien des droits des résidents, le comité de résidents du CHSLD d'Amos fait tout ce qu'il peut pour bien représenter les usagers hébergés et de les accompagner dans leurs droits et responsabilités.

- Nous avons eu la triste nouvelle d'apprendre le décès de madame Margot Lemire, membre résidente, décédée en mars 2024, toutes nos sympathies à sa famille et amis.

- Nous avons eu la démission d'un membre, soit madame Lina Richot. Par contre, le comité a recruté 1 nouveau membre, monsieur Roland Boudraut, résident. Nous lui souhaitons la bienvenue.

- Depuis mars 2022, que le comité de vie a repris son envol. Plusieurs activités ont lieu au CHSLD et des efforts sont faits pour que l'unité l'Héritage puisse en avoir autant. Nous tenons à remercier tous les bénévoles qui acceptent de venir faire des activités avec les résidents. Un merci tout spécial, à madame Lise Dicaire et son conjoint qui viennent jouer de la guitare et chanter de belles chansons, et ce, au CHSLD et à l'unité l'Héritage. Félicitons au personnel qui fait en sorte que les résidents puissent participer aux activités.

<ul style="list-style-type: none"> ● Nous tenons à souligner la bonne collaboration des gestionnaires, entre autres, mesdames Marie-Josée Boucher et Sophie Savard qui comme nous, ont le bien-être des résidents à cœur et pour leur rapidité à des réponses lors de nos questionnements ou nos dénonciations. ● A tous les bénévoles du comité de résidents pour leur précieux temps, leur implication dans divers dossiers et leur grande collaboration. Un énorme merci. ● Dans l'intérêt d'améliorer la qualité du service alimentaire, je poursuis mes présences aux rencontres régionales et locales pour que les résidents puissent être satisfaits de la nourriture. Merci aux personnes responsables de ce service de nous impliquer dans le dossier, si important. ● Merci à madame Andrée Croteau qui a accepté de représenter le comité au CUCI et de son implication régionale dans le comité de calendriers. ● Merci également à madame Lise Dicaire, présidente du CU, pour sa participation au sein du comité de résidents et de son bon support. ● Merci à mesdames Josée Bliodeau, Andrée Croteau, Lina Ritchoy, Suzanne Dallaire et France Bouchard pour leur implication dans le sondage qui se fait auprès de nouveaux résidents. ● Pour le bien-être des résidents, une salle multisensorielle est en fonction depuis quelques mois et elle est située au 3^e étage. Bravo à toute l'équipe pour cette belle initiative. ● Beaucoup de dossiers m'interpellent et je suis très active. J'assiste aux rencontres du comité de milieu de vie, aux rencontres régionales avec la PDG et la DQEPF, aux rencontres locales et régionales du service alimentaire. J'ai participé, également, à la rencontre sur la politique d'hébergement, la rencontre des présidentes et présidents avec le CUCI et le comité régionale sur le transport adapté. ● Nous désirons remercier la Fondation Hospitalière d'Amos pour leur contribution monétaire aux différentes demandes du service de l'animation du CHSLD et de l'unité l'Heritage. 	<p>Présidente du comité de résidents du CHSLD d'Amos</p> <p>Marie Grondin,</p> 
---	--

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité de résidents au courant de l'année.

- Le comité avait fait la demande afin que l'adresse et le nom de l'établissement soient bien indiqués à l'extérieur, ceci a été fait et apprécié.
- Pour l'année 2023-2024, le comité a tenu 6 rencontres régulières, les membres ont participé à l'assemblée générale annuelle du CU, le comité a tenu une rencontre avec les familles et les résidents, plusieurs membres étaient présents à l'assemblée générale annuelle du CUCI et j'ai participé aux rencontres pour le comité ad hoc sur le projet RESPECT.

- Le bon travail et l'implication des bénévoles du comité de résidents se démontrent par un total de 335 h.

- Lors du congrès du RPCU, mesdames Andrée Croteau et Micheline Riopel ont participé au Congrès du RPCU et elles ont apprécié les ateliers, entre autres, celle sur les Bonnes pratiques de collaboration entre le comité des usagers et la DQEPÉ. Congrès très intéressant.

- Lors de visites surprises du MSSS, soit le 14 septembre 2023 à l'unité l'Héritage et le 31 octobre 2023 au CHSLD d'Amos, la présidente, la vice-présidente et la coordonnatrice du comité ont répondu aux questions du représentant du MSSS. Nous avons apprécié ces visites, qui ont pour objectif d'améliorer la qualité des services et des soins aux résidents. Le comité de résidents doit faire en sorte d'être plus visible pour les résidents de l'unité l'Héritage. Un tableau et une boîte à suggestion ont été installés.

- J'ai assisté ainsi que des membres du CU à la conférence du 2 octobre organisée par le CUCI ainsi qu'à la journée du 3 octobre 2023 qui avait pour objectif; La Communication : écouter, observer et partager. Ce que j'en retiens de ces rencontres : il faut répéter et répéter afin que nos messages soient entendus et compris. Très belle conférence.

- Le 29 mai 2023, nous avons rencontré, la présidente du CU, la personne-ressource des comités et moi-même, la gestionnaire et son adjointe responsable des bénévoles du CISSS-AT. Le but était de nous informer et nous expliquer les formations obligatoires que les membres devaient suivre ainsi que les documents qu'ils doivent compléter et retourner.

- Le 17 juillet 2023, la majorité des membres des deux comités étaient présents pour la présentation des formations obligatoires aux bénévoles. Formations qui ne sont plus obligatoires, seuls des documents leur sont remis et certains documents doivent être retournés afin d'ouvrir leur dossier de bénévolat et doivent répondre aux différents Quiz.

• Certains membres ont participé aux formations offertes par le RPCU, entre autres, « Le rôle et engagement des membres des comités, introduction aux fonctions des comités et le plan d'action. Ces formations sont appréciées par les membres.

• Le comité des usagers a poursuivi ses démarches pour l'élaboration de capsules concernant le projet RESPECT et il m'a fait plaisir d'y participer et collaborer.

• Dans la mesure du possible, j'essaie d'être présente lors des rencontres d'information avec la présidente-directrice générale et la directrice de la DQEP. Ces rencontres sont très appréciées.

• Depuis plus de 2 ans, il y a toujours le problème de transport adapté pour les résidents désirant sortir du CHSLD. Certains résidents nous disent se sentir en prison étant donné qu'il n'y a pas de moyen de transport pour eux. Le comité est très préoccupé par cette situation. J'assiste aux rencontres régionales.

• Comme par les années passées, le comité dénonce l'insatisfaction du service de buanderie pour le lavage du linge personnel des résidents. Au retour du linge, le vêtement est très froissé, le vêtement a changé de couleur, il y a des taches de javex sur le linge, il manque des bas, etc. Par contre, le comité a été mis au courant qu'une sècheuse et une laveuse ont été installées au 5^e étage et selon un horaire les familles peuvent les utiliser pour laver le linge de son résident.

• Nous avons tenu un kiosque pour la semaine des droits des usagers et de résidents.

• Le comité demeure vigilant sur la qualité des services offerts aux résidents. Des questions sont soulevées lors des rencontres du comité par exemple, la qualité des repas et les activités qui sont planifiées, etc.

• J'ai participé avec madame Dicaire à l'inauguration de la chambre de soins palliatif du 3^e étage qui a eu lieu le 1^{er} août 2023. Merci à la famille donateur et au personnel pour la mise en place de cette chambre.

• En 2022-2023, le comité a fait des demandes afin que certaines réparations au CHSLD soient faites pour les résidents soit : réparer des fenêtres, des moustiquaires et de changer les rideaux dans les chambres. Certains travaux ont été faits, mais il en reste encore à faire.

• J'ai participé à la rencontre des présidents et personnes-ressources tenue le 26 mars 2024 dont l'objectif était de faire un rappel sur les droits reconnus aux usagers et résidents et un rappel sur les valeurs de l'établissement. Belle journée d'échanges et productive.

• Pour le bien-être des résidents, le comité avait demandé que la cour extérieure des résidents soit aménagée et entretenue, et ce, pour le début juin 2023 et seules quelques

- planches ont été changées sur les trottoirs de bois. Nous sommes toujours dans l'attente de la soumission demandée à un contracteur. Le comité est déçu du temps que cela prend pour débiter les travaux. Ici on parle de la sécurité des résidents et de la qualité de vie pour ces derniers. Le comité souhaite que les travaux soient faits pour le début d'été 2024.

Suite à des dénonciations de résidents ou représentants de familles, j'ai fait des démarches auprès de la gestionnaire du milieu de vie afin de remédier à diverses situations, entre autres, difficulté de parler à des professionnels et un résident qui mange toujours la même chose. Très bonne écoute de la part de la gestionnaire et elle a agi rapidement.
- Le comité a également demandé à ce que la cour extérieure, l'entrée principale soit réaménagée et mieux entretenue. Le comité a été mis au fait de deux chutes et a pu observer l'état de la cour (plaques de glaces, gros trous, trottoir non accessible pour les chaises roulantes ou déambulateurs). Le comité a eu comme information qu'il y aura asphaltage de la cour au courant de l'été, selon le comité cela ne sera pas suffisant.
- Le comité a mis à jour son tableau des membres. Un tableau est accroché sur chacun des étages et à l'unité l'Héritage. On y retrouve également des boîtes à suggestions.

Fonction		Identité		Coordonnées	
Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale	
Présidente	Marie	819 732-6521 poste 3173	08.comite.usagers.resident.amos @ssss.gouv.qc.ca	612, 5 ^e Avenue Ouest, Amos (Qc) J9T 4L3	
Responsable	Yannick	819 622- 2773 poste 4445	Yannesevi@ssss.gouv.qc.ca	CISSS-AT 22, rue Notre-Dame Nord, Ville-Marie (Qc) J9V 1W8	
Personne-ressources	Joanne	732-6521 p. 3173	08.comite.usagers.resident.amos @ssss.gouv.qc.ca	612, 5 ^e Avenue Ouest, Amos J9T 4L3	
	Delisle				

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

A l'aide du tableau ci-dessous, indiquer les coordonnées publiques complètes (non confidentielles) où l'on pourra rejoindre au besoin, le président, le responsable du comité de résidents de l'établissement et la personne-ressource, si applicable (nom et prénom, numéro de téléphone public, courriel officiel et adresse postale liée à l'établissement).

Madame Lina Ritchoy a été membre de mars 2023 à février 2024. Monsieur Roland Boudrault a débuté en février 2024.

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Marie	Groandin	membre		Présidente
Bilodeau	Josée	membre		Vice-présidente
Micheline	Riopel	membre		Secrétaire
Jacques	Trudel	membre		Membre
Roland	Boudrault	Résident		Membre
Andrée	Croteau	Membre		Membre
Suzanne	Dallaire	membre		Membre
France	Bouchard	membre		Membre

Dresser la liste des membres composant le comité de résidents à l'aide du tableau ci-dessous regroupant les informations demandées ci-après, nombre total de membres, les informations relatives à l'identité de la personne ainsi que le type de membres. Enfin, il doit apparaître le rôle de chaque membre (président, vice-président, secrétaire et membres réguliers).

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Les comités de résidents décrivent les actions prises en lien avec leurs trois fonctions

6. BILAN DES ACTIVITÉS DE COMITÉ DE RÉSIDENTS

1. Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations :

- Pour la semaine des droits des usagers qui se tenait du 12 au 18 novembre 2023, une tournée sur les étages a été faite et une visite à l'unité l'Héritage par madame Andrée Croteau et moi-même. De beaux échanges ont eu lieu avec les résidents et le personnel. Des articles promotionnels ont été distribués par la même occasion.
- Suite à nos rencontres avec les nouveaux résidents, nous avons pu constater, qu'il arrivait fréquemment, que le résident n'avait pas reçu le guide d'accueil de l'établissement dont on y retrouve les dépliant du comité de résidents et d'usagers. Dans un souci que le résident soit bien informé sur ses droits et ses responsabilités, le 12 septembre 2023, j'ai rencontré avec madame Delisle les travailleurs sociaux du CHSLD et du soutien à domicile. L'objectif de cette rencontre, était de trouver des solutions lors de la trajectoire du résident, (par exemple de l'hôpital et l'Héritage, ou de la maison au CHSLD) pour savoir comment ou qui doit remettre le guide d'accueil. À cette rencontre, nous avons pu constater le professionnalisme de ce personnel.

2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement:

- Après 3 mois de l'arrivée d'un résident au CHSLD ou à l'unité l'Héritage, quatre membres du comité font des appels aux représentants ou des rencontres ont lieu avec les résidents et des questions leur sont posées, par exemple : avez-vous reçu la pochette d'accueil, connaissez-vous les comités des usagers et de résidents, avez-vous eu le temps de lire les dépliant sur les droits et responsabilités, êtes-vous satisfait des services reçus? etc. Les commentaires qui méritent l'attention de la gestionnaire de milieu de vie lui sont transmis pour qu'elle puisse en faire un suivi. Nous avons rencontré 34 résidents pour la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024. Depuis avril 2022, 45 personnes ont été contactées et les gens apprécient notre démarche.
- Depuis l'arrivée du sondage régional qui se fait dans les CHSLD, le comité n'est plus impliqué. Cependant, le comité est très intéressé d'en connaître les résultats et d'échanger avec les gestionnaires sur les points forts et les points à améliorer.
- Nous avons encore plusieurs commentaires d'insatisfactions de la part des résidents du CHSLD sur l'alimentation. Le comité constate qu'il y a eu des améliorations à l'unité l'Héritage, il semble que les repas sont chauds. J'ai participé à au moins 6 rencontres locales et régionales des comités sur l'alimentation. Le comité de résidents est très préoccupé par cette situation.

- Que de joie, il y a de la vie sur les étages au CHSLD. Beaucoup d'activités ont été mises en place (chansons, musiques, pool, jeu de quilles, cuisine, etc) les résidents qui y participent sont souriants. Heureux, également, d'apprendre qu'il y aura une nouvelle éducatrice spécialisée et son bureau sera situé à l'unité l'Héritage.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers:

- Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 les demandes d'accompagnement proviennent autant du résident, du représentant de famille ou du comité de résidents
Les sujets sont :

- **Droit à l'accessibilité et d'être informé :**

Dénonciation faite à la gestionnaire du milieu de vie par la présidente du CR de la non accessibilité par téléphone au CHSLD, aucune réponse. Un suivi a été fait et il y a eu amélioration.

Dénonciation faite à la gestionnaire du milieu de vie, suite au questionnaire fait pour les nouveaux résidents, il arrive souvent que la pochette d'accueil n'est pas remise et qu'il y a une difficulté à joindre les professionnels. Suivi fait et une rencontre a eu lieu avec les travailleurs sociaux.

Dénonciation à la gestionnaire du milieu de vie, qu'une représentante de famille désire parler avec une travailleuse sociale du CHSLD et qu'elle a de la difficulté à la joindre. Suivi fait.

Demande transmise à la cheffe de service, fille d'un résident désire savoir ce qui s'est passé suite à une chute dans la douche car monsieur est décédé. Suivi fait.

Dénonciation transmise à la gestionnaire du milieu de vie, représentante de famille mentionne que son père mange toujours du spaghetti. Il semble qu'on ne lui dit pas ce qu'il y a sur le menu. Suivi fait et il semble que monsieur est sourd et qu'il comprenait spaghetti. La préposée va s'assurer que monsieur a bien compris.

Dénonciation faite à la gestionnaire du milieu de vie, une représentante de famille a de la difficulté à parler avec les professionnels, travailleur social et infirmière. Elle laisse des messages mais pas de retour d'appels. Suivi fait et la situation a été réglée.

- **Droit de recevoir des services de qualités et dans la dignité :**

Dénonciation faite à la gestionnaire du milieu de vie, qu'un fils d'une résidente lors de son arrivée vers 17 h 30, est informé que sa mère est sortie avec son fils. Monsieur mentionne que cela est impossible. Monsieur se dirige à la chambre de sa mère, dont la porte était fermée, et madame était dans son lit, et ce, depuis 14 h. Monsieur déplore le fait que personne n'a fait de tournée pendant la période de relaxation de sa mère. Suivi fait au personnel et rapport d'incident a été complété.

Plainte verbale déposée au bureau de la commissaire aux plaintes par la présidente du CR concernant souvent le bris de l'ascenseur au CHSLD. Accusé réception reçu.

Dénonciation faite à la gestionnaire du milieu de vie et au chef des installations matérielles, concernant l'état pitoyable de la cour de l'entrée principale du CHSLD

- **Sécurité et accessibilité :**

Plainte déposée au bureau de la commissaire aux plaintes, fille d'une résidente porte plainte concernant le service de buanderie. Le linge revient tout froissé et taché (photos déposées).

Dénonciation faite à la cheffe de service, une représentante de famille demande à ce que sa mère puisse passer une radiographie suite à une chute, ce qui lui a été refusée étant donné que la résidente avait signée qu'elle ne voulait pas de soins pour prolonger sa vie. Sa mère ne marchait plus, après un certain temps elle avait recommencé à marcher avec l'aide de préposées. La représentante semble croire que sa mère était souffrante et qu'il serait nécessaire de lui donner une médication pour la soulager.

Dénonciation faite à la cheffe de service, une représentante de famille demande à ce que sa mère puisse passer une radiographie suite à une chute, ce qui lui a été refusée étant donné que la résidente avait signée qu'elle ne voulait pas de soins pour prolonger sa vie. Sa mère ne marchait plus, après un certain temps elle avait recommencé à marcher avec l'aide de préposées. La représentante semble croire que sa mère était souffrante et qu'il serait nécessaire de lui donner une médication pour la soulager.

Dénonciation faite à la cheffe de service, une résidente mentionne qu'elle n'a pas eu l'aide nécessaire lorsqu'elle était à la salle de bain. Après plusieurs sonneries, 2 membres du personnel de la MOI se sont présentés et ouvert la porte de la salle de bain, n'ont rien dit et ont quitté les lieux. La résidente a de nouveau sonné et une préposée est arrivée et lui a donné les soins nécessaires. Madame déplore le manque de professionnalisme des 2 personnes. Madame a vécu beaucoup de frustration et elle était très fâchée. Suivi fait.

7. TENUE DES RENCONTRES
 Le comité de résidents indique le nombre total de réunions tenues dans l'année. Il peut aussi y indiquer la tenue des assemblées générales et les diverses rencontres réalisées par, ou pour les comités des usagers durant cette même période.

6	Nombre de réunions tenues en cours	6
d'années	Réunions régulières	
1	Assemblée générale 25 avril 2023	
3	Comité spécial projet	

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Décrivez les projets futurs que le comité de résidents compte déployer.

- Poursuivre notre démarche afin d'être plus présents sur les étages du CHSLD et à l'unité l'Héritage pour échanger avec les résidents et les familles et leur faire connaître leurs droits.
- Depuis plus de 2 ans, il y a toujours le problème de transport adapté pour les résidents désirant sortir du CHSLD. Certains se sentent en prison étant donné qu'il n'y a pas de moyen de transport pour les résidents. Le comité est très préoccupé concernant ce dossier et j'assiste aux rencontres régionales.
- Poursuivre nos démarches pour connaître le délai des réparations dans les chambres des résidents. Réparations de fenêtres, de moustiquaires et voire à changer les rideaux dans les chambres.
- Que l'état des cours, celle pour les résidents et celle de l'entrée principale soient réaménagées le plus rapidement possible, pour la sécurité de tous.
- Le comité désire faire son évaluation, en tant que comité, à partir des outils mis à leur disposition.
- Elaborer le plan d'action pour 2024-2027 du comité de résidents en collaboration avec la présidente du comité des usagers.

- Le comité recommande et souhaite que l'état de la cour pour les résidents et la cour de l'entrée principale soient améliorées rapidement, et ce, pour le bien-être des résidents et la sécurité de tous les utilisateurs.
- Les membres souhaitent que le service de buanderie soit amélioré afin que les résidents puissent retrouver leur vêtement en bon état. Cependant, il apprécie que l'établissement ait installé une laveuse et une sècheuse au 5^e étage et que les familles puissent l'utiliser.
- Le comité sera vigilant, en ce qui a trait, à l'état de la vaisselle qui est servie aux résidents. La vaisselle est parfois sale et plusieurs assiettes égratignées. Pas très appétissant.
- Le comité a toujours la préoccupation concernant la nourriture offerte aux résidents. Souhaitant que les résidents puissent avoir des changements très bientôt. Les membres sont en attente pour connaître les solutions alternatives.
- Le comité souhaite qu'une formation soit offerte aux membres concernant la différence entre soins palliatifs, soins de confort et soins de fin de vie.

Le président du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats, enjeux et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

- Participer avec le comité des usagers à la révision des règles de fonctionnement.
- Planifier et organiser une rencontre d'échange avec les résidents et représentants de familles du CHSLD et de l'unité l'Héritage.
- La demande est encore là, serait-il possible d'offrir aux membres une formation ou conférence sur la différence des soins de confort, soins palliatifs et soins de fin de vie.
- Faire des vérifications régulières sur l'état de la vaisselle, car il semble que la situation n'est pas réglée.
- Poursuivre nos démarches pour le recrutement de résidents pour siéger sur le comité.
- Le comité aimerait que l'établissement puisse leur présenter le rapport des accidents/incidents du CHSLD d'Amos.

- Le comité recommande que la situation du transport adapté soit réglée rapidement pour la liberté des résidents.
- Continuer à collaborer avec l'établissement pour trouver des solutions afin d'améliorer la qualité de vie des résidents et pour s'assurer respect des droits des résidents.
- Nous désirons souligner l'effort soutenu du personnel du CHSLD pour toutes les activités offertes aux résidents du CHSLD et à l'unité l'Héritage.

10. RAPPORT FINANCIER

Veillez utiliser l'annexe 3 intitulée « Rapport financier des comités des usagers » et la joindre au rapport d'activités élaboré en suivant les consignes de la présente annexe.

[Voir rapport financier 2023-2024 en annexe](#)

JD/2024-05-17

Approuvé à l'AGA du 29 avril 2024