

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

Québec 



COMITÉ DES USAGERS ET DE
RÉSIDENTS DE LA VALLÉE-DE-L'OR
Gardien de vos droits

RAPPORT ANNUEL 2023-2024

COMITÉ DE RÉSIDENTS
CHSLD DE SENNETERRE

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD DE SENNETERRE 2023-2024

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 Senneterre

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

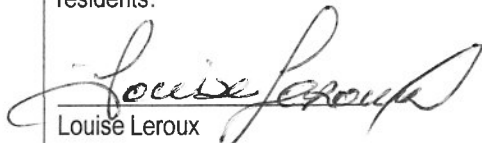
En tant que présidente du Comité de résidents du CHSLD de Senneterre, je vous présente le rapport annuel des activités 2023-2024.

Au cours de l'année, nous avons recruté trois membres représentant les familles de résidents. Nous en sommes très heureux. À la suite du décès de son parent, un membre nous a remis sa démission en janvier 2024.

Environ 188 heures de bénévolat ont été effectuées par les membres du comité au cours de l'année.

Le bien-être des résidents, les services alimentaires, les activités pour les résidents, la salubrité et sécurité ainsi que la recherche de bénévoles pour assurer la survie du comité, ont été et seront encore une priorité pour le comité.

Nous tenons à remercier sincèrement Mme Sophie Boudreault, gestionnaire de milieu de vie-Senneterre, DPSAPA, 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 Mme Danielle Comtois, agente administrative, DPSAPA, pour l'aide qu'elle apporte au comité. Toutes ces personnes font en sorte que le CHSLD de Senneterre est un bon et beau milieu de vie pour les résidents.



Louise Leroux
Présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Voici les priorités et réalisations effectuées lors de la dernière année :

- **Planifier des activités de promotion et d'information sur les droits des usagers pour les résidents et leurs proches**

Au cours de la Semaine des droits des usagers, tous les résidents ont reçu une copie du calendrier régional, distribué par le CR de Senneterre. Chaque année, le CUCI réalise un calendrier mural mettant de l'avant un droit des usagers à tous les mois. Ce calendrier contient également les

coordonnées des organismes de protection des droits, de la Commissaire aux plaintes et du CAAP-AT. C'est la seule activité qui a été prévue lors de la Semaine des droits des usagers.

Lors de la période des fêtes, une rencontre a été organisée le 17 décembre 2023 pour faire la promotion des droits, réunissant les résidents, certains membres de leur famille et les membres du Comité de résidents du CHSLD de Senneterre. Cette activité a permis d'échanger avec les résidents et leurs proches. Nous avons également profité de l'occasion pour nous présenter en tant que membres du CR et leur expliquer notre rôle ainsi que le fonctionnement du comité. Nous leur avons fait part à nouveau que nous sommes présents pour défendre leurs droits en tant qu'usagers.

- **Recruter de nouveaux membres au sein du Comité de résidents**

La coordonnatrice des CR et CU, Mme Johanne Rannou, a quitté ses fonctions le 25 mai 2023. Depuis, un processus d'embauche est en cours.

Lors de l'élection du CR en mai, une nouvelle présidente a été élue. Il s'agit de Mme Louise Leroux. Celle-ci succède à Dominique Guillemette, qui occupait le poste de présidence par intérim depuis le décès de Mme Micheline Taillefer, en février 2023. Mme Guillemette, qui était également membre du comité des usagers, continue d'apporter son soutien à notre comité. Le poste de vice-présidence demeure vacant, puisqu'aucune candidature n'a été soumise.

En avril ainsi qu'en novembre 2023, nous avons accueilli trois nouveaux membres de famille des résidents au CHSLD de Senneterre.

Son parent étant décédé, un de ces trois membres a remis sa démission en janvier 2024.

- **Participer aux conférences et formations offertes**

L'AGA du CU et des CR de la Vallée-de-l'Or a eu lieu le 25 mai 2023 à Val-d'Or. Deux membres du CR de Senneterre y ont assisté, dont la présidente. Celle-ci a pris conscience que les autres CR ont sensiblement les mêmes problématiques que le CR de Senneterre.

L'AGA du CUCI s'est déroulée le 15 juin à Amos. Un membre du CR y a assisté en présentiel.

- **Participer au sondage annuel de satisfaction auprès de la clientèle**

À l'automne, les résidents ont reçu le nouveau sondage régional uniforme bonifié par l'Agrément, qui porte sur la satisfaction des personnes hébergées et de leurs proches. Un membre du CR a apporté son aide à une résidente pour compléter le sondage. En janvier, les résultats du sondage sont présentés au CR. Par ailleurs, un membre du CR souligne le fait que ce sondage ne semble pas être adapté pour les résidents qui sont en CHSLD depuis plus d'un an.

- **Collaborer avec l'établissement afin d'améliorer la qualité de vie en faisant part des situations problématiques**

- La gestionnaire de milieu de vie a demandé au personnel que le chariot de vaisselle et d'ustensiles soit désormais placé dans un lieu plus sécuritaire. Cela a été fait. De plus, un meilleur aménagement de l'espace a été réalisé, ce qui a amélioré l'emplacement.
- Au niveau de l'alimentation, de nouveaux menus et de nouvelles recettes sont disponibles depuis le mois de mai dernier. Trois membres du CR, dont la présidente, ont démontré un intérêt

à participer aux rencontres virtuelles pour l'amélioration du service alimentaire. Une suggestion est faite à propos du bacon, puisque cette odeur est réconfortante et fait penser à l'ambiance qu'on retrouve dans la cuisine de nos maisons. Si possible, il serait intéressant que les résidents qui peuvent manger cette texture puissent avoir de temps à autre du bacon lors du déjeuner. On note également une très belle présentation dans les assiettes qui sont servies sur l'heure des repas, en plus du personnel qui est attentionné, dévoué et souriant avec les résidents. Par ailleurs, dans le but d'organiser une activité de cabane à sucre avec les résidents, des discussions auront lieu avec le service alimentaire pour vérifier ce qui peut être offert comme nourriture aux résidents (tire sur la neige, œufs dans le sirop, jambon, etc.) lors de cette activité.

- En mai, la gestionnaire de milieu de vie a rencontré le Centre d'entraide et d'amitié autochtone de Senneterre afin de vérifier la possibilité de se procurer des œuvres de leur création pour exposer au CHSLD. À l'automne, un capteur de rêves de 36 pouces de diamètre a été installé dans le solarium des résidents et a été offert gratuitement par l'artiste qui l'a conçu.
- Les membres du CR ont été informés de la fraude par chèques qu'a subie le CU de la Vallée-de-l'Or. Après enquête par la banque TD, le montant a été remboursé le 27 juin au CU par la banque.
- Des discussions ont eu lieu au cours de la dernière année entre la gestionnaire de milieu de vie du CHSLD et M. Patrick Thiffault, responsable de la coordination des mesures d'urgence, afin de planifier un exercice d'évacuation en cas d'incendie. Étant donné que presque tous les résidents ne peuvent se déplacer sans aide, ils n'auront pas à sortir du CHSLD lors de cet exercice. La pratique d'évacuation était prévue au départ en septembre, mais n'a pas pu avoir lieu. Il reste à fixer une nouvelle date. Selon la gestionnaire de milieu de vie, c'est l'infirmière en chef sur le quart de travail qui est responsable de prendre le leadership, si l'alarme se déclenche en cas d'incendie. De plus, elle nous confirme que les gicleurs au CHSLD sont fonctionnels.
- Un nouveau service est désormais disponible, grâce au *Programme Québécois de soins buccodentaires et de soins quotidiens de la bouche*. Un dentiste spécialisé en gérontologie ainsi qu'une hygiéniste dentaire se déplacent dans les centres d'hébergement afin d'éviter que les résidents aient à se déplacer. En octobre, un résident du CHSLD de Senneterre a eu besoin de ce service, mais ne l'a pas reçu. La gestionnaire de milieu de vie s'est occupée de vérifier la raison pour laquelle le résident en question n'a pas eu droit à ce service.
- Un projet d'amélioration sensorielle a été présenté au CR à l'automne. Ce projet devait être admissible à une subvention non remboursable du fédéral (PNAH) et visait à rendre le CHSLD plus adapté au milieu de vie des résidents. Par exemple, des murales, décalques et autocollants muraux en 3D reproduisant les portes d'entrée de résidences tapisseraient les portes de chambres des résidents. Des murales représentant des établissements et les communautés autochtones étaient également prévues, tout comme des objets et des décorations multisensorielles ainsi qu'un jardin extérieur. Finalement, nous avons appris, en mars dernier, qu'une demande semblable a été présentée au CISSSAT dans le cadre du Plan d'action du MSSS couvrant une période de 5 ans (2021-2026) pour l'hébergement de longue durée. Comme ces deux projets sont similaires, nous mentionnons à la gestionnaire de milieu de vie qu'une seule demande peut être soumise et que la première demande doit être annulée. Une nouvelle demande devra être faite pour un projet différent puisque le projet soumis à l'automne a été priorisé pour le CISSSAT.
- Cet hiver, les familles des résidents ont reçu leur carte d'accès leur permettant d'entrer et sortir du CHSLD. Quant aux bénévoles, ils devront suivre certaines formations pour y avoir droit (ex :

prévention des infections, sécurité, civilité, autochtone, antécédents judiciaires, etc.). Ces formations sont prévues à l'automne prochain.

- La gestionnaire de milieu de vie a pu garder l'aide de service au sein du personnel. En plus de ses tâches régulières, celle-ci prend soin des plantes qui décorent le solarium des résidents et s'assure que cet endroit demeure propre, dégagé et éclairé, ce qui est apprécié par les résidents et leur famille. Par ailleurs, des rappels sont faits fréquemment aux résidents, à leurs proches et aux employés, afin de clarifier les responsabilités de l'aide de service. En effet, contrairement aux préposés aux bénéficiaires et aux familles, l'aide de service ne peut alimenter un résident ou lui donner de collation.
- Un rappel au sujet de la confidentialité des informations a été fait aux membres du CR et aux employés du CHSLD par la gestionnaire de milieu de vie. Il ne faut pas divulguer le nom des résidents qui sont admis ou qui décèdent. La ville de Senneterre est un petit milieu et il faut demeurer prudent, car tout le monde se connaît. Tous les membres actifs du CR ont signé la déclaration d'engagement à la confidentialité et comprennent bien les enjeux.
- Au cours de la dernière année, les membres du CR remarquent que les résidents semblent subir une perte d'autonomie une fois que ceux-ci sont admis en CHSLD. La gestionnaire de milieu de vie a également observé ce point et doit en discuter avec son équipe, afin de tenter d'améliorer la situation. De plus, les membres du CR suggèrent qu'il peut être réconfortant pour les résidents d'avoir accès à des poupées ou à des animaux en peluche, afin qu'ils puissent les toucher, les prendre dans leurs bras et les dorloter. Un nouveau membre du CR de Senneterre suggère de faire plus d'activités avec les résidents. Il se propose pour prendre contact avec des gens qui peuvent venir jouer de la musique ou chanter gratuitement lors d'occasions spéciales, afin de divertir les résidents. Des séances de bingos pourraient également avoir lieu, de temps à autre.
- Suite à trois décès de résidents survenus en mars, les trois chambres ont été peinturées et décorées avec de nouveaux stores, rideaux et couvre-lits. Les membres du CR se demandent à quel moment seront effectués les travaux de rénovation des autres chambres des résidents puisque cela devait être fait depuis un certain temps déjà. Ce sujet sera discuté avec la gestionnaire du milieu de vie.
- Dernièrement, une demande a été effectuée par un membre du comité pour que l'horaire des messes soit affiché au tableau du CHSLD afin que les résidents, leurs familles ou les proches aidants puissent en prendre connaissance.
- Puisqu'il arrive à l'occasion que des gens se questionnent sur l'emplacement du CHSLD et sur celui de La Maisonnée (alors que c'est le même lieu), La Maisonnée étant le nom identifiant le CHSLD, il a été suggéré de mentionner les deux noms sur l'affiche bleue placée à l'extérieur du bâtiment. Selon M. Patrick Thiffault, adjoint au directeur des services techniques et logistiques, il semble finalement que le nom La Maisonnée n'existe pas officiellement et que le nom officiel est le Centre multiservices de santé et services sociaux de Senneterre, volet CHSLD.
- La Fondation Louis Gonzague Bolduc Inc. contribue à l'amélioration de la qualité du milieu de vie des résidents. Le CHSLD a reçu une causeuse en cuir pour le salon des résidents et une demande pour un fauteuil roulant avec des roues tout-terrain sera faite afin de permettre aux familles et aux employés de promener les résidents à l'extérieur du CHSLD. Une plaque identifiant le solarium des résidents, avec la mention de la participation de la Fondation à la construction, fut installée sur la porte d'entrée du solarium. Il est important de s'assurer que ce solarium soit utilisé uniquement par les résidents et leurs familles.

- **Assister aux rencontres d'information avec l'établissement**

Un membre du CR a participé à plusieurs rencontres virtuelles avec Mme Caroline Roy, PDG ainsi que Mme Maggy Vallières, DQÉPÉ. Ces rencontres aux 4-6 semaines, ont pour but de donner l'information rapidement sur les dossiers de l'heure ou sur les préoccupations des membres des comités (ex : stationnements, plan de contingence, main d'œuvre indépendante (MOI), Optilab, visite d'Agrément, MDAMA, objets promotionnels, etc.).

Rencontre avec l'Agrément le 18 avril 2023. La présidente du CR était présente. En prévision de cette rencontre, elle avait pris connaissance du dernier rapport d'Agrément Canada et des points à améliorer qui avaient été notés lors de la dernière évaluation. Elle était donc très bien préparée aux questions que la représentante lui a posées.

Le 1^{er} novembre, une visite du MSSS a eu lieu au CHSLD de Senneterre. En effet, Mme Geneviève Deblois a rencontré trois membres du CR afin de connaître leur point de vue et d'en savoir plus sur les réalisations du comité. Mme Deblois a ensuite rencontré la présidente du CR ainsi que d'autres intervenants qui ne font pas partie du comité, afin de leur présenter la synthèse.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Louise	Leroux		Membre de famille	Présidente
Claude	Leroux		Membre de famille Depuis le 5 avril	Membre régulier
Carolle	Blouin		Membre de famille 5 avril 2023 au 22 janvier 2024	Membre régulier
Robert	Marcotte		Membre de famille Depuis 29 novembre	Membre régulier
Claire	Bolduc		Bénévole	Membre régulier
Dominique	Guillemette		Bénévole	Membre régulier et soutien au CR

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Louise	Leroux		louiseleroux280@gmail.com	961, rue de la Clinique Senneterre, QC, J0Y 2M0
Représentant de l'établissement	Yannick	Sévigny	819-622-2773 #4445	yannsevi@ssss.gouv.qc.ca	22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
Personne-ressource	(poste vacant)	(poste vacant)	819-825-5858 # 4567	08_CSSSVO-comite-des-usagers@ssss.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

Cet objectif a été réalisé à deux moments dans l'année. D'abord, lors de la Semaine des droits des usagers, durant laquelle des calendriers du CUCI présentant les droits et coordonnées de divers comités ont été distribués à l'ensemble des résidents du CHSLD de Senneterre.

De plus, l'activité de promotion prévue quelques jours avant Noël a permis de rassembler les résidents, leurs familles et les membres du CR pour échanger et leur présenter le rôle du comité.

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

Au cours des réunions du CR, nous avons eu des discussions avec la gestionnaire de milieu de vie dans le but constant d'apporter des améliorations durables et bénéfiques.

Dans la section des réalisations que l'on retrouve plus haut dans ce rapport, nous avons répertorié les principaux sujets abordés lors de ces rencontres.

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

Tel que mentionné précédemment dans ce rapport, le sondage régional uniforme bonifié par l'Agrément, portant sur la satisfaction des personnes hébergées et de leurs proches, a été réalisé auprès des résidents. Les résultats de ce sondage ont ensuite été présentés aux membres du CR, en janvier dernier.

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 autre autorité compétente

En ce qui concerne les intérêts collectifs des résidents, plusieurs améliorations ont été apportées, notamment une meilleure qualité des menus et de l'offre alimentaire en général. L'ensemble des situations discutées au cours de la dernière année sont mentionnées dans la section des réalisations.

Les informations partagées et les interventions des divers participants aux réunions ont été très pertinentes et appréciées par tous les membres du comité. De plus, nous avons accueilli trois nouveaux membres au cours de l'année. Même si un de ces nouveaux membres a démissionné, notre comité s'en est trouvé quand même plus fort.

Mme Annie Dion a quitté son poste d'APPR en milieu de vie à la fin juin 2023. Elle n'a pas été remplacée pour le CHSLD de Senneterre depuis l'été 2022 moment du début de son absence. De plus, la personne qui occupait le poste d'éducatrice spécialisée pour le secteur de Senneterre a été remplacée, mais celle-ci ne se présente pas à Senneterre. Les membres du CR se demandent si cela est normal de ne pas avoir accès à ce service, puisqu'ils considèrent qu'il est important qu'il y ait un comité de milieu de vie au CHSLD de Senneterre et qu'une éducatrice spécialisée assure une présence sur notre territoire. Dans le même ordre d'idées, suite à la visite du CHSLD le 1^{er} novembre 2023 par Mme Geneviève Deblois, évaluatrice du MSSS pour la qualité des milieux de vie, celle-ci émet la recommandation qu'un comité de milieu de vie soit mis en place. Après plusieurs mois de discussions, puisque le CR ne peut pas faire de lien avec les employés du CHSLD comme le faisait le comité de milieu de vie, les membres du CR suggèrent de former un sous-comité de milieu de vie avec un nom différent, en attendant que le comité de

milieu de vie soit de nouveau actif. Ce nouveau comité serait composé d'au moins un membre du CR et des employés qui désirent y participer. La présidente du CR se porte volontaire pour assister aux rencontres de ce comité, lorsque celui-ci sera opérationnel.

7. TENUE DES RENCONTRES

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	7
<i>Assemblée générale</i>	1

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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.
6. S'assurer de la survie du comité de résidents, en recrutant de nouveaux membres.

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Nous sommes fiers des réalisations de l'année 2023-2024.

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.

L'engagement éventuel d'une coordonnatrice permettra de renforcer le soutien au CR, notamment en ce qui concerne le recrutement.

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

Voir annexe 3