

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
DU CHSLD DE VAL-D'OR

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD de VAL-D'OR 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 Val-d'Or

2. MOT DU PRÉSIDENT

Cette année a été marquée par la stabilité des membres du comité et le départ de la coordonnatrice du CU et des CR. Cependant, nous avons reçu le support de Lorraine Lamontagne du CU pour remplir nos mandats. Nous avons aussi vécu le roulement de personnel des soins et services et des gestionnaires. Malgré tous ces changements, nous avons accompli plusieurs activités d'information.

Nous remercions France Bolduc et Amélie Foucault, chefs de services, qui ont prêté attention à nos demandes et nous ont aussi consultés sur divers sujets. Nos remerciements vont également à Joëlle Legrand, qui s'est investie pour le Comité milieu de vie et le Comité de résidents.



Normand Papatie

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Voici nos principales réalisations au cours de la dernière année :

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

Lors de la Semaine des droits des usagers (12 au 18 novembre), une soirée de promotion des droits s'est déroulée le 15 novembre, au cours de laquelle la chorale *Le Chœur aventurier* a offert une performance remarquée et très appréciée par les résidents et leurs familles. Nous en avons profité pour y tenir un kiosque d'information et de promotion. Il faut aussi souligner le travail d'équipe et la grande collaboration du personnel et des bénévoles, qui ont permis l'organisation et la réussite de cette soirée. Puisque ce genre d'activité attire les proches et donne de la visibilité, nous souhaitons la refaire l'an prochain.

Par la suite, à l'occasion de la grande fête des résidents, qui s'est tenue les 11, 12 et 13 décembre, le comité a installé un bouquet de ballons dans la salle d'activités des résidents, mentionnant que le comité est gardien des droits des usagers. Par la suite, des ballons ont aussi été placés sur chacune des unités. De plus, des jeux de cartes, réalisés par le Comité des usagers de la Vallée-de-l'Or, contenant de l'information au sujet des droits et obligations, mandats et rôles des comités, ont été distribués par les membres du comité.

- **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**

Lorsqu'un nouveau résident est admis au CHSLD, une pochette d'accueil lui est remise. Nous avons demandé d'y insérer une lettre d'information du comité de résidents qui leur souhaite la bienvenue et les informe de la possibilité de s'impliquer. Cette demande est toujours à l'étude.

Le recrutement de nouveaux membres est une priorité, car plusieurs membres résidents quitteront pour une autre ressource. D'ici là, lorsqu'on pense qu'un nouveau résident ou un proche peut être intéressé à s'impliquer, nous nous engageons à lui communiquer de l'information.

Quant au personnel du CHSLD, il y a eu certains changements de gestionnaires dans la dernière année : France Bolduc, qui occupait le poste de chef de service, a dû s'absenter pour une durée indéterminée. C'est Renée Lamothe qui l'a remplacée au début janvier. Finalement, c'est Nancy Larose qui a repris ce poste jusqu'en juin, où elle prendra sa retraite. Il y a eu aussi beaucoup de roulement de personnel dans les services sociaux et d'ergothérapie.

- **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**

Le questionnaire du sondage de satisfaction a d'abord été mis à jour. Par la suite, le sondage a été remis directement aux résidents, au mois d'octobre. Malheureusement, aucun membre du comité de résident n'était disponible pour les aider à le remplir. Quant aux familles, elles ont reçu le sondage par courriel ou par la poste. Les résidents et leurs proches ont eu jusqu'au 15 décembre pour le compléter. Le taux de participation a été supérieur à celui obtenu lors des années précédentes. La compilation des résultats a été faite en janvier et les résultats ont été présentés au comité milieu de vie. Ces résultats seront discutés lors de la prochaine rencontre du comité de résidents.

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

- Il a été rapporté au printemps que les ascenseurs sont souvent hors d'usage et que cela cause occasionnellement des engorgements. Heureusement, on remarque que cela s'est réglé au courant de l'été.
- En avril, un résident a mentionné que le salon réservé aux résidents et leurs familles est parfois utilisé en soirée par le personnel. La chef de service est intervenue dans ce dossier. Puis, en janvier, la chef d'unité a demandé l'avis du comité de résidents sur la possibilité d'utiliser l'un des deux salons réservés aux familles, pour des activités de formation du personnel. Les membres du comité ont recommandé qu'un des salons puisse avoir une double utilité, car de façon générale, les formations ont lieu de jour en semaine, alors que les visites des familles ont lieu habituellement le soir et les fins de semaine. D'autres alternatives ayant des impacts sur les résidents ont aussi été envisagées. La réflexion est toujours en cours.
- Les menus alimentaires ont été modifiés et améliorés en cours d'année. Ils ont été remis sur les murs afin que les résidents puissent les consulter plus facilement. Un comité alimentaire local a été créé, afin de favoriser la communication des informations entre les résidents et les services alimentaires. Il est désormais possible pour les résidents de changer leur choix de menus, tout au cours de l'année, afin de tenir compte des goûts et préférences alimentaires de chacun. Plusieurs rencontres et initiatives ont eu lieu au cours des derniers mois et d'autres sont à prévoir prochainement.

- Il y a une problématique au niveau du transport adapté pour les personnes à mobilité réduite. En effet, en soirée, aucun transport n'est disponible pour ces usagers. Après vérification, il semble que ce problème soit étendu à l'ensemble de la région et cela serait causé par le manque de main-d'œuvre et la diminution de la flotte automobile (ex : taxis, vanettes...) La majorité des organismes sont touchés et cela a plusieurs impacts négatifs. Une lettre a été envoyée aux instances concernées pour les sensibiliser à cette problématique. Un comité travaille activement à trouver des solutions. Des rencontres ont eu lieu au cours des derniers mois et d'autres réunions sont prévues prochainement afin de faire un suivi de la situation.
- Nous avons appris que durant les repas, il n'y avait pas de serviettes de table en papier disponibles pour les résidents. Pour régler ce problème, il a été proposé d'offrir des débarbouillettes d'eau chaude aux résidents. Si un résident préfère une serviette de table en papier, cela lui sera offert, mais ceci ne se fait pas d'emblée.
- Au cours de la dernière année, plusieurs résidents se sont plaints du fait que le fumoir est adjacent à la salle à manger du 1^{er} étage et que la fumée ainsi que l'odeur de cigarette leur cause de l'inconfort lors des repas. Dans un premier temps, il a été demandé aux fumeurs de faire preuve de respect envers les non-fumeurs. Puis, une affiche a été installée dans la salle des repas, avec certaines consignes. Malgré tout, le désagrément persiste. Plusieurs pistes de solution ont été envisagées. La ventilation du fumoir a d'abord été vérifiée et elle fonctionne bien. D'autres démarches ont été discutées, telles que l'ajout d'un système de filtration d'air ou d'un vaporisateur coupe-odeur, etc. Le comité des résidents s'est aussi questionné à savoir s'il était possible de changer l'emplacement du fumoir. Une lettre a été envoyée à ce sujet à la Direction des services techniques et logistiques (DSTL) et, en copie, à la direction SAPA. La DSTL a répondu que ce dossier sera analysé, mais que déplacer un fumoir est complexe à réaliser. Dans l'attente de trouver une solution définitive à cette problématique, la chef d'unité poursuit ses recherches et démarches.
- On remarque que les espaces devant les portes coupe-feu sont souvent utilisés pour placer les résidents. Il semble que le personnel du CHSLD ne connaît pas l'importance de laisser cet espace dégagé. Des membres ont sensibilisé l'équipe et la chef de service à ce sujet, et on a remarqué par la suite que les diverses portes coupe-feu sur les étages étaient désormais dégagées. Nous souhaitons que cela demeure ainsi dans le futur.
- Une tournée visuelle de l'établissement a été réalisée dans la dernière année, afin de s'assurer que l'édifice est conforme. Aucun problème majeur n'a été relevé. Toutefois, on a constaté que certains corridors étaient encombrés. Après en avoir fait part au personnel, la situation s'est améliorée au cours des semaines suivantes.
- Des résidents en chaise roulante motorisée nous ont fait part qu'il leur est impossible d'utiliser leur carte pour ouvrir la porte d'entrée du CHSLD, lorsque celle-ci est verrouillée. En effet, ils sont incapables d'atteindre le dispositif de lecteur de carte, puisque celui-ci est trop haut. La chef de service tente de trouver des solutions avec la direction (ex : système à numéros, déplacement du mécanisme pour la carte magnétique...).
- En début d'année, plusieurs nouveaux bénévoles ont été recrutés cependant, ils n'ont pas reçu de carte d'accès. Après discussion avec les membres du comité de résidents, il a été convenu que les bénévoles qui viennent aider de façon régulière ont droit à une carte d'accès afin de faciliter leurs tâches dans l'établissement.

- Une diminution de la propreté des planchers a été remarquée en cours d'année. Cette observation a été rapportée au responsable de la salubrité. On constate une amélioration peu de temps après.
 - À différents moments de l'année, il a été observé que certains employés utilisaient leur cellulaire personnel sur les lieux de travail. La chef d'unité a fait plusieurs rappels au personnel afin de leur rappeler les consignes à ce sujet.
 - Programme SYMO : nous avons reçu l'information que tous les outils de travail seront informatisés. Le personnel aura accès aux données directement sur une tablette et écrira aussi ses notes sur la tablette. C'est un gros changement, mais déjà expérimenté dans d'autres établissements. Pour le CHSLD de Val-d'Or, le Wi-Fi sera disponible prochainement. Bien que ce changement soit positif, les membres sont préoccupés par l'impact sur les résidents, qui verront souvent le personnel au téléphone ou sur les tablettes. Il faudra s'assurer qu'ils seront bien préparés à cette nouvelle façon de faire.
- **Assister aux rencontres d'information avec l'établissement**
 - L'information en provenance de ces rencontres (PDG, services alimentaires, etc.) est transmise aux membres lors des rencontres du comité.
 - **Participer aux formations offertes**
 - L'assemblée générale annuelle (AGA) du CUCI a eu lieu le 25 avril 2023. Les résidents pouvaient y assister en présentiel (ceux pouvant se déplacer) ou en virtuel.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Normand	Papatie	x	Résident	<i>Président</i>
Daniel	Rozon	x	Résident	<i>Vice-Président</i>
Alain	Tremblay	x	Bénévole	Membre régulier
George	Oblin	x	Résident	Membre régulier
Normand	Joseph	x	Résident	Membre régulier
Lorraine	Lamontagne		En remplacement de la coordonnatrice	Membre du CU

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, avenue Brébeuf, Val-d'Or (Québec) J9P 2C9
<i>Représentant de l'établissement</i>	<i>Yannick</i>	<i>Sévigny</i>	819-622-2773 #4445	yannsevi@ssss.gouv.qc.ca	22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
<i>Personne-ressource</i>	<i>(poste vacant)</i>	<i>(poste vacant)</i>	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

Ce bilan tient compte des quatre fonctions du Comité de résidents :

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations

Quelques outils de communication sont déjà en place pour informer les résidents. D'abord, de nouveaux dépliants produits par le comité des usagers de la Vallée-de-l'Or sont maintenant disponibles. On y retrouve la liste des droits et obligations des usagers, des informations au sujet des divers comités et les coordonnées des CHSLD sur le territoire, dont celles de la Maison des aînés et alternative, qui verra bientôt le jour à Val-d'Or. Chaque résident a reçu un jeu de cartes, conçu par le comité des usagers de la Vallée-de-l'Or, contenant 42 cartes d'informations diverses sur les droits, les obligations, etc. Chaque résident a reçu un calendrier mural annuel réalisé par le CUCI. Un droit différent y est présenté chaque mois. Aussi, un nouvel outil d'information, le « *Saviez-vous que* », a été élaboré par le personnel pour renseigner les familles et les résidents sur les divers services déjà en place. Il inclut des éléments concernant les personnes qui voudraient s'impliquer dans le comité de résidents ou le comité milieu de vie. C'est une belle initiative que nous tenons à saluer. Finalement, l'infolettre Express du CISSSAT est disponible pour tous. On y retrouve notamment les bons coups, les nouveaux projets en cours, etc. Les résidents intéressés peuvent s'y inscrire pour recevoir un exemplaire lors de sa parution. De plus, les sections concernant le CHSLD sont photocopiées et placées dans un cartable disponible dans le Salon des familles.

Tel que mentionné précédemment, au cours de la Semaine des droits des usagers, il y a eu un spectacle de la chorale *Le Chœur aventurier*. Étant donné que plusieurs familles y accompagnaient les résidents, nous avons pu les renseigner au sujet des droits et obligations des usagers, en tenant un kiosque d'informations lors de cette soirée.

Puis, lors de la grande fête des résidents en décembre, le comité a offert un bouquet de ballons mentionnant que le Comité est *Gardien de vos droits*. Celui-ci a été placé dans le grand salon des résidents et d'autres ballons ont également été ajoutés dans chaque unité dans les jours suivants. Ces ballons ont attiré l'attention des résidents, du personnel et des visiteurs, tout en donnant une belle visibilité au comité. Des jeux de cartes faisant la promotion des droits, accompagnés d'une carte de vœux mentionnant un droit, ont aussi été distribués aux résidents durant la période des Fêtes.

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

Lors de chaque réunion du comité, la présence de la chef de service ou de la chef d'unité est assurée. L'APPR en milieu de vie participe également à ces réunions. Dans la section des réalisations (voir plus haut), nous avons indiqué 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

Un sondage de satisfaction a été envoyé aux résidents ainsi qu'à leur famille. Le taux de participation à ce sondage a été plus élevé que par les années antérieures. Les résultats ont été présentés au comité de milieu de vie et au comité de résidents. Des discussions en lien avec ces résultats auront lieu lors des prochaines réunions du comité.

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

Au niveau des intérêts collectifs, plusieurs points ont été améliorés, dont l'amélioration des menus et de l'offre alimentaire en général, ainsi que certaines situations en lien avec la salubrité et la santé/sécurité au travail. Quant aux demandes personnelles des résidents, celles-ci ont été traitées directement avec la chef d'unité.

7. TENUE DES RENCONTRES

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	6
<i>Assemblée générale</i>	1

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le Comité de résidents prévoit de continuer à assumer ses responsabilités et son rôle concernant les droits des usagers au cours de la future année :

- Nous prévoyons organiser des activités d'information et de promotion tout au long de l'année en saisissant les opportunités lors des activités du milieu de vie ou d'autres occasions dont la Semaine des droits des usagers en novembre, la grande fête des résidents en décembre, etc.
- Nous poursuivrons nos efforts afin de recruter des résidents au sein du comité.
- Nous espérons pouvoir rencontrer rapidement les nouveaux résidents ou leurs proches afin de faire connaître le comité et les droits des résidents.
- Nous souhaitons poursuivre notre collaboration avec les gestionnaires et autres partenaires afin de bien remplir nos mandats et rôles.
- Nous collaborerons au sondage de satisfaction auprès des résidents afin de recueillir leurs commentaires sur leur environnement de vie.
- Nous prévoyons participer aux formations disponibles pour mieux comprendre leurs rôles et responsabilités au sein du comité.
- Nous poursuivrons notre travail de représenter et défendre les résidents lorsque ceux-ci nous rapportent des situations touchant leurs conditions de vie au CHSLD ou brimant les droits des usagers (ex : fumeur, transport adapté, etc.). Nous continuerons à les appuyer et à les aider à trouver des solutions aux problématiques qui surviennent.

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le comité de résidents demeure centré sur la promotion, l'information, la défense des droits et l'amélioration de la qualité de vie des usagers.

Les services fournis aux résidents sont conçus pour favoriser leur bien-être, assurer la qualité des soins et garantir leur sécurité dans leur milieu de vie. Nous demeurons à l'écoute des commentaires et suggestions émises par les résidents et leurs proches.

Bien qu'il y ait toujours place à l'amélioration, nous constatons les multiples efforts des gestionnaires et du personnel pour améliorer la qualité de vie des résidents. Même que certaines initiatives, tel le club de marche, ont suscité un intérêt sur le plan provincial.

L'engagement d'une coordonnatrice permettra un plus grand soutien au comité, plus particulièrement pour le recrutement. Malgré tout, nous sommes fiers de l'implication des membres et des dossiers réglés au cours de la dernière année, et nous demeurons optimistes face aux futurs défis.

10. RAPPORT FINANCIER

Voir annexe 3