

Rapport d'activités du comité de résidents

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

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

Comité de résidents de Rouyn-Noranda

Année 2023-2024

2. MOT DU PRÉSIDENT

Bonsoir à tous et à toutes,

Si vous le voulez bien je me présente, Josée Gauthier, présidente par intérim du Comité de résidents. À ce titre il me fait plaisir de vous exposer le rapport annuel de 2023-2024.

Nous avons connu une année quelque peu tumultueuse à la suite du départ de Madame Carmen Fournier qui a honoré son mandat à la présidence haut et fort pendant 6 ans. Nous sommes présentement en plein recrutement et le résultat s'avère des plus prometteur. Nous comptons 2 nouveaux membres dont une est résidente. Cette nouvelle participation nous donne un second souffle.

Le Comité de résidents, fin défenseur des droits des résidents, a eu l'opportunité d'assister à de nombreuses séances d'information qui ont été données entre autres par le CISSAT : rencontres avec la PDG Madame Caroline Roy, rencontre avec le service des communications, rencontres avec le service de l'alimentation, sur la nouvelle politique en CHSLD, sur le transport adapté, etc. Nous avons participé également à des rencontres virtuelles avec les regroupements provinciaux dont nous sommes membres : le Conseil de la Protection des Malades (CPM) et le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU). Le tout, sous l'égide bienveillante du Comité des usagers et du CUCI.

Le CHSLD de Rouyn-Noranda a également eu une année de grands changements au niveau de sa direction, la majorité des postes de gestionnaire ayant changé de titulaire, la prochaine année servira à recréer les bons liens de collaborations que le Comité de résidents a toujours entretenu. Je dois mentionner aussi le magnifique travail de nos deux (2) coordonnateurs. Au niveau de Comité des usagers et de résidents, Madame Annie Boucher et au niveau du Comité des usagers du centre intégré, Monsieur Alain Couture.

Avec l'énergie retrouvée, les membres sont extrêmement motivés à poursuivre leur mandat de faire connaître et faire respecter les droits des résidents. Dans le même élan nous prévoyons continuer à produire notre petit journal comme outil de diffusion de leurs droits et reflet de leur milieu vie en CHSLD.

Je termine en disant un gros merci à tous les membres impliqués au sein du Comité de résidents et félicitons-nous pour l'excellent travail fait pour le mieux-être de nos résidents.

Josée Gauthier, présidente par intérim
Comité de résidents du CHSLD

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

L'année 2023-2024 marque le départ de Mme Carmen Fournier après six ans à la Présidence du Comité. Les membres du Comité de résidents, du Comité des usagers, du CUCI, de la direction du CHSLD et des bénévoles se sont réunis pour souligner son importante contribution et la remercier des six dernières années à défendre les droits et améliorer le mieux-être des résidents.

La priorité a été la restructuration du Comité et le recrutement de nouveaux membres. Ce défi est en voie d'être accompli.

Nous avons suivi de près l'évolution de la proposition d'un projet innovant visant la création d'environnements favorables à la bienveillance en CHSLD. Mme Fournier, à ce moment présidente, avait participé à l'élaboration. Le projet vient d'être accepté.

L'alimentation a été un dossier important suivi au cours de la dernière année. Plusieurs rencontres régionales ont eu lieu, la gestionnaire de l'alimentation a été invitée à une réunion et la nouvelle cafétéria de l'hôpital a été visitée.

Nous avons suivi de près les nombreux changements de gestionnaires dans le CHSLD pour poursuivre la bonne collaboration déjà en place.

Le Comité a fait le renouvellement de plusieurs articles promotionnels qui a été distribué aux résidents et leurs proches notamment lors d'un kiosque d'information tenu à l'intérieur de la semaine des droits des usagers du 12 au 18 novembre dernier.

Certains membres ont participé à la vie sociale dans le CHSLD. Certains membres ont participé à l'organisation et à la réalisation de la fête d'Halloween dont le fameux « Corridor hanté » qui fût un franc succès.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Josée	Gauthier	X		Président
Rachel	Beauchamp	X		Vice-Présidente
Jacinthe	St-Arnauld	X		Membre
Laurette	Buteau	X		Membre
Nicole	Gélinas		Résidente	Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Président	Josée	Gauthier	819-764-5131 poste 42821	Comite_usager_csssrn@ssss.gouv.qc.ca	3,9 ^e rue, RouynNoranda, QC J9X 2A9
Répondante	Mélanie	Cloutier	819 764-3264 poste 49212	Melanie_cloutier@ssss.gouv.qc.ca	1, 9 ^e rue, RouynNoranda, J9X 2A9
Personne-ressource	Annie	Boucher	764-5131, poste 42821	Annie.boucher.cierrat@ssss.gouv.qc.ca	3, 9 ^e rue Rouyn- Noranda, J9X 2A9

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

Comme à chaque année, un kiosque d'information a été tenu au CHSLD pendant la Semaine des droits des usagers qui se tenait du 12 au 18 novembre 2023. De l'information a été distribué sous forme de dépliants et différents articles promotionnels. La présidente et une représentante du Comité des usagers ont profité de l'événement pour échanger avec les résidents et leurs proches. Un calendrier avec les droits des usagers a également été distribué aux résidents.

La Présidente, Mme Fournier, offrait également une présence régulière sur les étages et a pu observer et recueillir des témoignages et questionnements sur différentes situations. Elle a renseigné les gens et fait le pont avec la direction pour faire connaître les difficultés aux bonnes personnes au besoin.

2a Promouvoir l'amélioration de la qualité des services

Participation à la conception et l'élaboration en partenariat avec le CISSAT du projet innovant visant la création d'environnements favorables à la bienveillance en CHSLD. Le but du projet est de développer l'aspect interculturel afin que la communication entre les préposées venant d'un autre pays et les résidents se fassent par une connaissance mutuelle des cultures en présence. Il est à

noter que le CHSLD de Rouyn-Noranda emploie environ 85% de main-d'œuvre indépendante qui est principalement issue de l'immigration.

2b Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Un sondage a été mené à l'automne par le CISSSAT qui ont maintenant la charge de cette fonction. De l'aide pour accompagner les résidents à répondre a été proposé ainsi qu'une consultation des membres pour le contenu du formulaire a été fait.

3. Défendre les droits et intérêts collectifs.

La participation à différentes activités d'information ou de formation proposé par les regroupements provinciaux (RPCU et CPM) permet aux membres du Comité de résident d'apprécier les enjeux qui sont communs aux autres Comité des autres régions de la province. La défense de droits et des intérêts collectifs peut se faire par des actions concertées, comme l'adoption de résolutions appuyant les demandes des regroupements provinciaux pour améliorer le fonctionnement de tous les Comités ainsi que le mieux-être des usagers et résidents auprès du ministère de la Santé et des services sociaux.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le Comité a tenu 7 rencontres au cours de la dernière année. Toutes les réunions ont été fait en présentiel.

L'AGA est le 25 avril 2024

Plusieurs membres du Comité ont assisté à une trentaine de rencontres d'information sur différents sujets comme l'alimentation, la PDG, la réalité autochtone, la sécurisation culturelle, la proche aidance, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes en Abitibi-Témiscamingue (CAAPAT), le transport adapté, la politique gouvernementale sur les services en CHSLD et ressources intermédiaires, CPM, RPCU, etc.

Des représentants du Comité de résidents ont également participé à la journée sur les communications organisée par le CUCI en partenariat avec le service des communications du CISSSAT. Le plan de communication y a notamment été présenté comme outil de recrutement et de diffusion d'information efficace.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE.

-Les membres souhaitent poursuivre le recrutement et la restructuration du Comité de résidents.

- Le Comité prévoit se doter d'un plan d'action 2024-2027 ainsi que d'un plan de communication.
- Assurer une présence active auprès des résidents dans le CHSLD en organisant ou participant à différentes activités
- Recommencer l'édition du Petit journal
- Suivre les travaux du projet bienveillance
- Suivre l'ouverture de la Maison des aînés et alternative prévue dans les prochains mois
- Suivre les travaux sur la Politique gouvernementale sur les services en CHSLD
- Renouveler les photos des membres
- Revoir l'affichage de l'information sur le tableau du Comité et installation de boîtes à suggestions
- Tenir un registre des situations rapportées au CR par les résidents et les familles et transmettre l'information au CUCI.

9. CONCLUSION

En terminant, nous remercions les membres du Comité de résidents pour leur implication constante au bien-être des résidents.

Le Comité retrouve son dynamisme et se dotera d'un plan d'action et d'un plan de communication pour optimiser la portée de ses actions tout au long de la prochaine année. La priorité ira également à être présents dans le milieu de vie des résidents.

Les enjeux au niveau du financement sont toujours présents, le Comité peut difficilement engager des dépenses d'achat d'articles promotionnels ou autre sans le support du Comité des usagers.

L'arrivée de la Maison des aînés et alternative amènera probablement certains changements dans les fonctionnements des Comité d'usagers et de résidents.

Nous recommandons la clarification du rôle du Comité de résidents pour certaines fonctions notamment dans la mesure de la satisfaction des usagers qui se fait maintenant par le CISSSAT. Quel rôle le Comité peut-il jouer dans cette fonction ?



Josée Gauthier,
Présidente du Comité des usagers de Rouyn-Noranda

11. RAPPORT FINANCIER Voir Annexe 3