

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

Québec 

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

## 2024-2025

*Comité de résidents  
du CHSLD de Ville-Marie*

2025-03-24

## 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement :	Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CISSSAT)
Nom du comité des usagers :	<i>Comité de résidents du CHSLD de Ville-Marie</i>

## 2. MOT DU PRÉSIDENT

Cette année encore, notre comité s'est mobilisé pour être la voix de nos résidents. Que ce soit lors des rencontres avec la direction ou avec les équipes soignantes, nous leur avons porté les préoccupations de nos résidents.

Un gros merci à nos membres pour leur implication et assiduité qui représente environ 150 heures de bénévolat.

Je tiens à saluer le dévouement exceptionnel du personnel soignant, des bénévoles et des employés administratifs, leur professionnalisme et leur humanité ont fait toute la différence au quotidien. Merci aux familles, dont la présence et l'engagement sont un pilier pour nos résidents. Un hommage particulier à nos résidents qui, par leur force et leur sagesse, nous rappellent que la vie en CHSLD (Centre d'hébergement et de soins de longue durée) ne se résume pas à des murs, mais à des liens qui se tissent et des histoires qui se partagent.

Je tiens à remercier les deux (2) chefs de service de notre CHSLD, Mmes Julie Gauthier et Janelle l'Heureux 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.

Je ne peux passer sous silence le soutien que nous apporte le CUCI par la voix de sa présidente, Mme Carole Bédard et de son coordonnateur M. Alain Couture. De même, au niveau du CISSSAT, la rencontre mensuelle avec Mme Caroline Roy présidente-directrice générale (PDG) du CISSSAT qui nous apporte toujours les réponses à nos questions et nous livre les grandes orientations du système de santé.

En terminant, 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.



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

## 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Nous voulions participer plus activement à la semaine de promotion des droits des usagers, mais nous avons dû nous contenter de dresser une table avec des objets promotionnels.
- Nous avons pu procéder avec la coopération du personnel, à la distribution des calendriers et autres objets promotionnels à l'effigie du comité des résidents.
- Lors de la réunion régionale des présidents(es) des comités d'usagers et de résidents à Rouyn-Noranda, en février dernier, on nous a remis un exemplaire du sondage qui s'adresse aux résidents des CHSLD. Notre comité s'est montré disponible pour aider les résidents qui auraient besoin d'être accompagnés pour compléter ledit sondage.

- Nous avons pu cette année procéder à l'élection des officiers pour notre comité de résidents « président, vice-président, secrétaire-trésorier ».
- Grace à nos membres qui sont aussi personnes-ressources à l'endroit de certains de nos résidents, nous avons pu poursuivre notre présence auprès des résidents et de leur famille.
- Pour permettre aux résidents et à leur famille de nous reconnaître, nous avons fait confectionner des dossards à l'effigie du comité de résidents. Ces dossards sont portés par nos membres à l'occasion d'événements au CHSLD.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Raymond	Gagnon		X	Président
Jacqueline	Goulet		X	Administrateur
Gilles	Bernard		X	Vice-Président
Éric	Bérubé	X		Administrateur et représentant du <i>Comité milieu de vie</i>
Denis	Sabourin		X	Administrateur
Yoland	Trudel		X	Secrétaire trésorier

#### 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 DE RÉSIDENTS

##### 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 (Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux)
- Présentation sur l'écran d'accueil au CHSLD de vidéos réalisés en région et portant sur le rôle des comités de résidents et ce, pendant la semaine de promotion des droits des usagers
- Présentation en continu sur l'écran d'accueil de textes imagés portant sur le rôle du comité ainsi que sur les droits des résidents
- Des cartes d'anniversaires personnalisées pour chacun des résidents et signées par chacun des membres du comité de résidents sont remises à chacun des résidents à leur anniversaire respectif

- Nous avons participé par visioconférence :
  - à la majorité des rencontres d'information avec la PDG et la DQÉPÉ (Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique)
  - aux rencontres d'information sur les services alimentaires au CISSSAT
  - aux quatre (4) rencontres d'information avec Mme Virginie Ferreira, agente de planification, de programmation et de recherche – DSPu (Direction de la santé publique)
- Nous avons participé en présentiel :
  - aux deux (2) rencontres des présidents des comités des usagers et de résidents et personnes-ressources
  - à la journée de formation sur la gouvernance et les *Tables de missions sur les soins à domicile* avec le RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers)

**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 nouveau résident 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**

- Une (1) boîte à suggestions est installée à l'entrée du CHSLD.
- Les membres du comité de résidents sont aussi personnes-ressources pour un membre de leur famille. Ils sont ainsi à même de constater le degré de satisfaction des résidents. À chaque rencontre du comité, les membres sont invités à faire part au comité de ce qu'ils ont vu et entendu. Lorsque des insatisfactions demandent un suivi, le comité rencontre alors la direction pour s'assurer qu'un suivi soit fait pour corriger la ou les insatisfactions signalées.

**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	7
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 a été possible cette année de procéder à l'élection des officiers :  
« Président, vice-président, secrétaire-trésorier ».

## 9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

- Aide à la réalisation du sondage régional 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)