

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

Du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025

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@ssss.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.

- J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2024-2025 du comité de résidents du CHSLD d'Amos. Ce dernier sera adopté à l'assemblée générale annuelle du comité des usagers du 28 avril 2025.
- Je vous informe que j'ai remis ma démission en tant que membre et présidente du comité de résidents. La dernière rencontre que j'ai animée était le 31 mars 2025. Je quitte le cœur gros, mais fière de tout ce que le comité a accompli pour les résidents.
- Merci à madame Lise Dicaire, présidente du comité des usagers, qui a accepté l'intérim à la présidence du comité de résidents, dans l'attente de nommer une présidente.
- Le comité de résidents du CHSLD d'Amos, est le gardien des droits des résidents, fait tout pour bien représenter les résidents et les accompagner dans leurs droits et responsabilités. Près de 540 heures de bénévolat ont été accomplies. Merci, les membres pour votre grand dévouement au sein du comité.
- Un de nos membres résident monsieur Roland Boudrault, s'est éteint en mai 2024. Toutes nos sympathies à sa famille et amis.
- Nous avons eu des démissions de membres, soit monsieur Jacques Trudel, membre depuis 2018 nous le remercions pour son implication et la démission de madame Suzanne Dallaire.

- Le comité a recruté 5 nouveaux membres, soit: mesdames Christiane Ouellet résidente, Francine Pouliot, résidente, Annie Carrier, Diane Ouellet et monsieur Patrice Gagnon, résident. Bienvenue et merci pour votre implication. Madame Annie Carrier a accepté de représenter le comité de résidents au comité des usagers.
- Je désire souligner tous les efforts faits par l'ensemble du personnel pour donner les meilleurs soins et services aux résidents. Comme toujours, nous avons une très bonne collaboration avec la gestionnaire du milieu de vie, madame Marie-Josée Boucher et la cheffe de service, madame Sophie Savard qui comme nous, ont le bien-être des résidents à cœur. Merci à tous !
- Merci également à l'équipe d'animation pour toutes les activités organisées pour nos résidents. Merci à tous les bénévoles qui se joignent à elle pour donner un coup de pouce pour le succès des activités. Ça bouge !!! . À ce jour, le CHSLD compte 30 bénévoles, merci à nos recruteurs.
- Merci à madame Andrée Croteau pour la confection de châles qui ont été remis à nos résidentes pour Noël et merci à ses collaboratrices, mesdames Ouellet et Riopel. Beau travail d'équipe !
- Merci à madame Josée Bilodeau, vice-présidente, pour sa collaboration lors de l'absence de notre personne-ressource.
- Le comité est heureux de l'embauche de madame Monica Gagnon, APPR, qui travaille avec les équipes en place pour améliorer la qualité de vie des résidents.
- Merci encore à la Fondation Hospitalière d'Amos pour leur contribution monétaire aux différentes demandes des équipes du CHSLD.
- Félicitations au comité régional pour la réalisation du calendrier 2024-2025. Il est très beau. Nous l'avons remis à tous nos résidents.
- Finalement, merci à notre personne-ressource qui assure les communications quasi au quotidien. Merci pour sa grande implication dans chacun de nos dossiers.



Josée Bilodeau, vice-présidente
2025-04-28

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 est actif, il a tenu 7 rencontres régulières et une rencontre extraordinaire. Nous apprécions la présence de la gestionnaire du milieu de vie. J'ai été également invitée à participer à la rencontre du 5 avril 2024 du comité des usagers lors de laquelle madame Bédard était présente. Nous avons pu échanger sur diverses problématiques dont, entre autres, le transport adapté pour les sorties des résidents, la cour extérieure pour les résidents, les visiteurs et le personnel et le service de buanderie.
- Nous avons participé à la semaine des droits, je vous en parlerai un peu plus loin dans le rapport.
- Lors de notre rencontre du 8 avril 2024, nous avons demandé à ce que les appareils type téléphone cellulaire pour le projet SYMO soient bien identifiés afin d'éviter que les familles pensent que le personnel est sur leur cellulaire personnel. Une identification a été faite, mais trop petite. On attend des modifications, à savoir que les écritures seront plus grosses et visibles.
- Dans le but de recruter de nouveaux membres, avant leur nomination, j'ai rencontré avec la personne-ressource 3 candidats. Cette rencontre nous a permis de connaître leur intérêt et comment ils avaient l'intention de s'impliquer. Bel échange !
- Le 5 mai 2024, nous avons tenu une rencontre pour les familles et les résidents. Cette rencontre a permis de présenter les membres du comité et était présente madame Marie-Josée Boucher, gestionnaire du milieu de vie, qui a répondu aux questions et présenté sommairement le résultat du sondage fait en milieu de vie, en décembre 2023.
- Pour Noël, quelques membres ont participé à la remise des châles aux résidentes. L'objectif de cette activité a permis d'être présents sur les 3 étages, saluer les résidents, leur remettre notre dépliant et leur mentionner que le comité était là pour défendre leurs droits.
- Les membres ont complété l'évaluation du comité. Quelques sujets seront retenus lors de l'élaboration du plan d'action du comité, soit : le rôle des membres, les objectifs du comité, l'information financière.
- À quelques reprises, des vérifications ont été faites sur l'état de la vaisselle afin de s'assurer qu'elle soit propre et pas trop égratignée. Dès qu'il y avait quelque chose qui n'était pas correct, cela était dénoncé à la gestionnaire du milieu de vie et à la rencontre locale sur l'alimentation, voire même régionale.

- Le comité a été vigilant suite au plan de contingence versus les services offerts en CHSLD et à l'unité l'Héritage. Nous avons eu des commentaires que le changement radical de personnel, soit à compter du 19 mai 2024, avait été difficile pour plusieurs résidents et pour le personnel. On nous avait annoncé que 90% du personnel changeait étant donné que l'établissement ne pouvait plus utiliser de la main-d'œuvre indépendante.
- Lors de la rencontre du 10 juin 2024, une question a été adressée à la gestionnaire du milieu de vie concernant les quotas versus le personnel en place. Nous avons été informés qu'un comité régional travaillait sur le dossier et que normalement les nouveaux quotas seront mis en place après l'été 2024. Présentement, nous remarquons que les quotas ressemblent beaucoup à ceux qui existaient avant la COVID. Nous déplorons toujours le fait qu'il manque du personnel pour la sécurité des résidents du 3^e étage, étage pour les personnes en perte cognitive avancée.
- Nous saluons la venue du nouveau formulaire de l'histoire de vie du résident qui sera condensé sur une seule page par une agente administrative et affiché dans la chambre du résident afin que le préposé soit informé de la vie active du résident. Cependant, nous trouvons que le fond est beaucoup trop foncé et que l'affiche est difficile à lire. Nous espérons des modifications.
- Concernant le dossier du transport adapté, nous avons été informés que les résidents pouvaient utiliser dorénavant le transport adapté de la Ville d'Amos pour les rendez-vous médicaux. Pour les autres sorties, l'établissement travaille le dossier au niveau régional, nous espérons avoir des nouvelles prochainement.
- Nous avons été informés au début décembre, que l'unité l'Héritage fermait le 31 décembre 2024. Beaucoup de travail a été fait pour s'assurer de bien relocaliser les 30 résidents qui y étaient logés.
- Nous avons été informés pour la connexion WIFI que les travaux se poursuivaient. Présentement au CHSLD d'Amos, il semble y avoir des écueils, ça ne marche pas toujours bien. Des questions ont été soulevées auprès du service informatique et nous sommes en attente de réponse.
- 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, la propreté de la vaisselle, l'entretien des vêtements des résidents, etc.
- J'ai poursuivi mon implication au sein de divers comités soit le comité de milieu de vie et des comités d'alimentation locale et régionale. J'ai participé aux rencontres avec la PDG et la DQÉPÉ, rencontres très pertinentes et intéressantes.

- Il y a quelques réalisations qui n'ont pas été faites en 2024-2025, entre autres, le plan d'action du comité, la révision des règles de fonctionnement, notre présence sur les étages et l'invitation de quelqu'un à venir nous présenter le rapport accidents/incidents du CHSLD d'Amos.
- Les membres ont participé à quelques formations offertes par le RPCU et le CUCI et participé à de diverses rencontres;

Participation à diverses formations

Le 19 avril 2024, formation sur la maltraitance faite aux aînés (1 membre);

Le 7 novembre 2024, conférence sur l'aide à mourir (2 membres);

Le 28 février et 26 mars 2025, formation sur les fonctions des comités d'usagers et de résidents (2 membres);

Le 18 mars 2025, formation sur le savoir mieux communiquer pour mieux se comprendre (1 membre);

Le 23 mars 2025, formation sur les droits et obligations des usagers au quotidien (1 membre);

Participation à diverses rencontres

Dans l'intérêt d'améliorer la qualité du service alimentaire, j'ai participé aux rencontres locales et régionales avec madame Dicaire. Nous apprécions les échanges lors de ses rencontres.

J'ai assisté aux rencontres du comité de milieu de vie et aux rencontres régionales avec la PDG et la DQÉPE,

Le 15 octobre 2024, deux membres ont participé à la rencontre avec le service de la prévention et contrôle des infections. Madame Andrée Croteau a complété le questionnaire.

Le 13 mai 2024, j'ai assisté avec notre personne-ressource à la rencontre des présidentes et présidents et les personnes-ressources organisée par le CUCI le 13 mai 2024. Cette rencontre nous a permis d'échanger avec tous.

Le 7 juin 2024, j'ai participé à la rencontre, par TEAM, avec Dr Aumond et madame Petit.

Le 12 juin 2024, rencontre avec messieurs Stéphane Lachapelle, Éric Beauseigle, mesdames Carole Bédard, Lise Dicaire, Joanne Delisle pour la problématique de l'état de la cour extérieure utilisée par les visiteurs, les résidents et le personnel. Jusqu'à présent, rien n'a été fait, car il semblerait que l'entrepreneur n'ait eu le temps. Nous souhaitons que ces travaux soient faits dès le début du printemps.

Le 18 juin 2024, j'ai assisté, par TEAM, à la rencontre sur la politique gouvernementale sur l'hébergement.

3. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

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).

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Marie	Grondin		membre	Présidente
Josée	Bilodeau		membre	Vice-présidente
Micheline	Riopel		membre	Secrétaire
Diane	Ouellet		Membre	Membre
Christiane	Ouellet		Membre	Résident
Andrée	Croteau		Membre	Membre
Francine	Pouliot		Membre	Résident
Patrice	Gagnon		Membre	Résident
France	Bouchard		membre	Membre
Lise	Dicaire		Membre	Représentante au CR
Annie	Carrier		Membre	Représentante au CU

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).

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

6. BILAN DES ACTIVITÉS DE COMITÉ DE RÉSIDENTS

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

- **Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations :**
- Pour la semaine des droits des usagers qui se tenait du 11 au 16 novembre 2024, une tournée sur les étages a été faite et une visite à l'unité l'Héritage par mesdames Andrée Croteau, Christiane Ouellet, Francine Pouliot, monsieur Patrice Gagnon et moi-même. Des échanges ont eu lieu avec les résidents et le personnel. Des articles promotionnels ont été distribués par la même occasion.
- Lors de la rencontre avec les familles et les résidents, le 5 mai 2024, nous avons expliqué notre rôle et notre mandat et nous les avons informés sur les droits et les responsabilités. On les informe, aussi, comment les gens peuvent dénoncer des situations afin d'améliorer leur qualité de vie en CHSLD.
- Les membres du comité représentants d'un résident sont régulièrement présents sur les étages et ils en profitent pour échanger et informer les familles de leurs droits et/ou s'adresser pour dénoncer une situation.

- De plus en plus, nous remarquons que le personnel recommande les résidents ou la famille au comité de résidents pour dénoncer des situations afin que le comité puisse bien les accompagner dans leur démarche.
- **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:**
- Pour l'année 2024-2025, nous avons poursuivi nos appels téléphoniques ou rencontres avec les nouveaux résidents. Nous en profitons pour leur expliquer notre mandat et rôle. Pour le CHSLD et l'unité l'Héritage, les membres ont contacté 33 personnes (résidents ou représentants de famille). Nous avons pu constater que la majorité des résidents avaient reçu la pochette d'accueil, belle amélioration. Ce qui est dénoncé c'est le changement de personnel, le manque de personnel, la perte des vêtements, l'état des vêtements froissés. Lors de l'annonce de la fermeture de l'unité l'Héritage, plusieurs résidents ont vécu de l'anxiété. En général, les gens sont satisfaits des services. Cette démarche est appréciée par les gens contactés.
- Pour le sondage fait en février-mars 2025, nous avons accompagné seulement 2 représentants de famille. Ils nous ont mentionné trouver le questionnaire un peu lourd et long à compléter.
- Le comité est à l'écoute des résidents et des familles concernant l'insatisfaction de l'entretien des vêtements qui sont lavés à la buanderie de l'hôpital. Le linge revient très froissé. Nous considérons que tous les résidents (cognitifs ou pas) ont droit à la leur dignité. Plusieurs insatisfactions à ce sujet. Des démarches ont été faites avec l'établissement, mais nous ne voyons aucune amélioration pour ce problème.

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

- Du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025, 16 demandes d'accompagnement nous ont été adressées. Celles-ci proviennent du résident, du représentant de famille ou du comité de résidents.

Voici les droits que nous jugeons brimés:

Droit d'être en sécurité (état de la cour, surveillance);

Droit de recevoir de bons services (alimentation, pas reçu les soins appropriés, manque d'activités dans une RI);

Droit au respect et dignité (frapper avant d'entrer dans la chambre, droit de porter des vêtements bien entretenu, règles sur le fumage, violence);

Droit de participer aux décisions (lors de déménagement du résident, état de santé du résident);

Droit d'être informé et accompagné (liste d'attente pour une chirurgie);

Droit d'accès au dossier du résident (manque de documents);

Droit à l'accessibilité (fauteuil roulant dans les toilettes au CH, bris d'ascenseur);

Déplore de l'injustice et de l'abus (frais pour TV et téléphone).

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.

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	7 Réunions régulières
<i>Assemblée générale 29 avril 2024</i>	1
<i>Rencontre extraordinaire</i>	1

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

- Un comité ad hoc a été formé pour l'élaboration de son plan d'action 2025-2028. Une première rencontre est prévue en mai 2025.
- Le comité va s'assurer de bien accompagner les nouveaux membres et regarder qui pourrait prendre la présidence d'ici à l'automne 2025.
- Les membres participeront à une conférence sur l'aide à mourir, offerte par le Dr l'Espérance, le 28 avril 2025.
- Être plus présents sur les étages du CHSLD pour échanger avec les résidents et les familles et leur faire connaître leurs droits. Nous allons débiter le 15 avril 2025.
- Le comité va se tenir au courant du dossier pour le transport des résidents, autres que médicaux.
- Pour la sécurité des utilisateurs, dû à l'état de la cour extérieure du CHSLD, nous allons poursuivre nos démarches afin de s'assurer que les travaux soient faits à l'été 2025.
- Participer avec le comité des usagers à la révision des règles de fonctionnement.
- Continuer à faire des vérifications régulières sur l'état de la vaisselle afin de s'assurer que les résidents mangent dans des assiettes propres.
- Tenir une rencontre avec les familles et les résidents afin de leur expliquer notre mandat et les entendre sur divers sujets afin d'améliorer la qualité de vie des résidents.

- Organiser une rencontre avec un membre de l'établissement pour nous présenter le rapport des accidents/incidents du CHSLD d'Amos.

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

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

- Le comité recommande et souhaite que les travaux de la cour extérieure avant pour tous les utilisateurs soient faits rapidement, et ce, afin d'assurer la sécurité de tous.
- Le comité recommande que des solutions soient apportées afin que le service de nettoyage des vêtements des résidents soit satisfaisant pour tous. Les résidents ont droit à leur dignité en portant des vêtements non froissés.
- Continuer à collaborer avec l'établissement pour trouver des solutions afin d'améliorer la qualité de vie des résidents et pour s'assurer du respect des droits des résidents.
- Nous désirons souligner l'effort soutenu du personnel du CHSLD pour toutes les activités offertes aux résidents du CHSLD.
- Nous espérons la continuation des bonnes relations avec le comité des usagers local le CUCI.
- De plus, le côté monétaire est un sujet sensible, mais incontournable si nous voulons continuer nos actions de représentations. Le budget actuel est très minime. Une hausse serait la bienvenue!

10. RAPPORT FINANCIER

Veuillez 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 2024-2025 en annexe



Josée Bilodeau,
Vice-présidente du comité de résidents du CHSLD d'Amos
JD/2025-04-28

Approuvé à l'AGA du 28 avril 2025