

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 2024-2025

COMITÉ DE RÉSIDENTS
DU CHSLD DE SENNETERRE

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD DE SENNETERRE 2024-2025

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 des usagers : Comité de résidents du CHSLD de Senneterre
--

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

J'aimerais, en premier lieu, exprimer mes sincères remerciements et toute ma gratitude aux membres du comité des résidents de Senneterre. Je me suis sentie appuyée de leur part dans ce beau projet. Nous avons eu un réel plaisir à collaborer ensemble au développement de notre comité.

Je tiens à remercier Madame Sophie Boudreault, gestionnaire de Milieu de vie de Senneterre, pour son support et ses disponibilités lors de nos rencontres ainsi que tout le personnel qui travaille auprès des résidents.

Nous avons accueilli deux nouveaux membres, donc une résidente du CHSLD. Toutes et tous ensemble, **nous avons réalisé un total de 1 185 heures de bénévolat.**

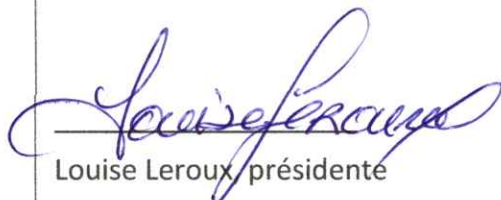
Représenter un comité comme le nôtre qui veut promouvoir les droits des résidents constitue un privilège.

L'année 2025-2026 promet d'être une autre année occupée à travailler pour obtenir le meilleur pour nos résidents.

Enfin, ce que le comité compte acquérir, c'est la satisfaction et combler les attentes des résidents.

Nous profitons de l'occasion pour remercier Madame Monica Gagnon, APPR, pour son engagement au Milieu de vie.

Merci!



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

Un déjeuner à thématique cabane à sucre a eu lieu le dimanche de Pâques.

Des activités de promotion des droits ont été organisées pour célébrer la fête des Mères en mai et la fête des Pères en juin. En effet, des calendriers et des fleurs ont été remis aux usagers.

Des calendriers ont également été distribués aux usagers lors de la semaine des droits des usagers (10 au 16 novembre 2024).

Une activité de promotion des droits s'est déroulée le 22 décembre, pour souligner la période des Fêtes. Le comité a profité de l'occasion pour tenter de recruter des familles à joindre le comité. Une rencontre avec les proches-aidants a également eu lieu ce jour-là. Tout le monde semble avoir apprécié cette journée, dont le repas servi, la musique et les cadeaux remis aux résidents.

Quant à la St-Valentin, une fête a été organisée pour les résidents le 15 février. Des fleurs leur ont été remis et un musicien local s'est occupé de l'ambiance musicale lors de cette activité.

Recruter de nouveaux membres au sein du Comité de résidents

Lors des élections en mai, Mme Louise Leroux est reconduite à titre de présidente. Quant à M. Robert Marcotte, il est élu vice-président. Le poste de secrétaire-trésorier demeure vacant. Mme Dominique Guillemette et Mme Claire Bolduc assistent à une dernière rencontre en septembre, puis quittent le comité.

La présidente du CR tient à remercier Messieurs Marcotte et Leroux d'avoir accepté de continuer à siéger sur le comité, malgré le fait que leur parent est décédé.

Un nouveau membre se joint au comité en mai. Puis, en février, deux nouveaux membres intègrent le comité.

Une nouvelle coordonnatrice a été engagée par le Comité des usagers de la Vallée-de-l'Or le 19 août 2024. Il s'agit de Mme Huguette Gamelin. Elle soutient également les comités de résidents de Malartic, Senneterre et Val-d'Or.

Des pochettes d'accueil ont été préparées par le Comité des usagers de la Vallée-de-l'Or et ont été remises aux membres du comité de résidents.

Lors de la fête de Noël, les membres du comité ont discuté avec les familles des résidents pour voir s'il y avait de l'intérêt à joindre le comité.

En février, une préposée à l'unité a quitté son poste.

Participer aux conférences et formations offertes

L'AGA du comité des usagers de la Vallée-de-l'Or a eu lieu le 30 avril 2024 à Val-d'Or. Quant à celle de 2025, elle se tiendra le 29 avril.

La présidente a assisté à l'AGA du CUCI à Rouyn-Noranda le 6 juin.

En septembre, le comité donne son accord afin que Mme Danielle Plante, présidente du comité de résidents de Malartic, représente les comités de résidents de la Vallée-de-l'Or au sein du CUCI.

Une rencontre virtuelle avec le service alimentaire s'est déroulée le 4 novembre en après-midi.

Une formation sur la maltraitance pour les membres du comité, les résidents et les familles de résidents a eu lieu le 15 novembre.

En février, le contenu de la formation sur les rapports annuels a été transmise aux membres du comité.

Certains membres ont même eu des formations afin de devenir des bénévoles compétents.

Participer au sondage annuel de satisfaction auprès de la clientèle

Un sondage de satisfaction a été remis aux résidents vers la mi-février. Pour le moment, le suivi des résultats obtenus n'a pas encore été présenté aux membres du comité de résidents.

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

Le bain utilisé par le personnel pour faire la toilette des résidents a été remplacé ce printemps. Il a déjà été réparé de façon temporaire, mais il a été remplacé.

En avril, le comité s'informe auprès de Mme Sophie Boudreault, gestionnaire de milieu de vie, pour connaître la procédure à suivre lorsqu'une famille de résident veut aviser que la propreté de la chambre de son parent laisse à désirer. La personne doit d'abord aviser la chef de service, puis s'il n'y a pas de suivi par la suite, elle doit s'adresser à la gestionnaire de milieu de vie.

Une pratique d'évacuation en cas d'incendie a eu lieu au printemps et s'est bien déroulée. Trois pompiers du Service incendie de la Ville de Senneterre étaient sur place, de même que le représentant de l'établissement, M. Patrick Thiffault. À l'exception de la gestionnaire en milieu de vie, aucun autre membre du personnel n'était au courant de la pratique d'évacuation. En cas

d'alarme incendie, c'est un membre du personnel de l'urgence qui doit faire respecter la procédure pour les mesures d'urgence à prendre. Mme Boudreault suggère qu'une pratique d'évacuation annuelle soit désormais effectuée.

Comme il n'y a pas d'éducatrice spécialisée qui vient au CHSLD, on remarque que les résidents ne font pas d'exercice. Le comité s'informe auprès de la gestionnaire de milieu de vie. On ne peut exiger au personnel en place d'accomplir cette tâche, alors il relève aux familles et aux proches des résidents de leur faire faire des exercices. À l'automne, un membre du comité s'occupe de trouver des informations sur le type d'exercices que les résidents peuvent effectuer, selon leur motricité. Ce membre a même acheté des ballons à gonfler et fait faire des activités aux résidents afin de les faire bouger un peu.

Au printemps dernier, aucun comité milieu de vie n'était en place à Senneterre, car le poste d'APPR n'était pas encore comblé. Puis, au début de l'automne, Mme Monica Gagnon a débuté comme nouvelle APPR et a l'intention de mettre sur pied un comité milieu de vie. Certains membres du comité de résidents ont déjà fait part de leur intérêt à joindre ce comité.

Un montant de 30 000 \$ a été reçu en mars 2024 suite à un plan présenté au CISSAT, afin que tous les espaces communs et les chambres soient peints. Après une visite de la Direction des services techniques et logistique (DSTL) au printemps pour vérifier l'état des lieux, il a été observé que les rénovations suivantes doivent être effectuées : murs plâtrés, peinture au complet du CHSLD et plancher de la salle de bain. L'ajout de nouveaux stores dans toutes les chambres a été faite en mai. En février, on note que certaines chambres ont été peinturées et réparées.

En mai, un matelas adapté qui avait été demandé par une résidente a été reçu et installé.

En suivi du projet d'amélioration sensorielle pour le CHSLD de Senneterre, la demande de subvention de 25 000 \$, dans le cadre du volet communautaire du Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA), a été refusée. Des fonds nous ont été remis de la Politique d'Hébergement (Mesure 13-25), qui ont servi à un projet d'embellissement déjà projeté. Madame Christine Bolduc a collaboré activement à ce projet. Des appliques de portes de maison différentes ont été installées sur chaque porte de chambre afin que les résidents se sentent à la maison. Nous avons acheté une grande balançoire et des bacs à jardins. Nous avons reçu du Centre Autochtone de Senneterre, une façade en bois rond fait par Monsieur Bordeleau, représentant un camp de chasse.

La visibilité de l'horaire des messes semble être un problème pour certains résidents. L'horaire est affiché sur différents tableaux d'affichage, mais personne ne semble savoir où ces tableaux se trouvent. Depuis, un tableau d'affichage vitré a été reçu et installé, et contient l'horaire des messes et autres informations utiles.

En prévision des canicules prévues à l'été 2024, la gestionnaire de milieu de vie a informé le comité que l'établissement était doté d'un bon système de climatisation, afin d'assurer le confort des résidents et des employés.

Mme Hedvika Brgles et Mme Christine Bolduc, aide de service, se sont occupées des jardins, des bacs à fleurs et des patios au cours de l'été. Une balançoire extérieure adaptée a également été installée pour les résidents. Toutes ces installations extérieures lors de la période estivale ont été grandement appréciées par les résidents. Le comité désire remercier les personnes impliquées dans ce beau projet. En octobre, les légumes recueillis dans les jardins ont été vendus et ont permis d'amasser une somme de 240 \$, qui a été redistribuée aux résidents sous forme de cadeaux de Noël, lors de la fête du 22 décembre.

Une éclosion de Covid-19 a eu lieu au CHSLD de Senneterre, au début de l'automne. 5 résidents et 4 employés ont été touchés.

Au cours de l'automne, plusieurs insatisfactions alimentaires ont été mentionnées par les résidents. Par exemple, il y a souvent des boulettes au menu, des sandwiches sont souvent servis aux résidents, il y a rarement de la salade de servi (même si c'est inscrit au menu), aucun melon d'eau ni cantaloup servi aux résidents durant la période estivale, les hot-dogs sont servis en lot sur le comptoir, dont les pains ne sont ni beurrés, ni rôtis, ni vapeur, aucune relish ni moutarde disponible, seulement du ketchup... De plus, certains membres du comité se plaignent de tous les interdits lors du service des repas et que cela a un impact sur les habitudes de vie des résidents. Entre autres, les repas *doivent maintenant être servis uniquement par le personnel, alors que les familles et aidants naturels aimeraient pouvoir continuer à aider.*

Une demande a été déposée auprès de la fondation Louis Gonzague Bolduc pour se procurer un fauteuil roulant avec des roues tout-terrain. Cela permettra au personnel et aux familles de promener certains résidents à l'extérieur durant l'hiver. Suite à cette demande, un don de la fondation a été reçu en octobre. Nous avons reçu le fauteuil en novembre.

En février, il est demandé aux membres des comités de ne pas afficher de commentaires ou de photos sur les réseaux sociaux, afin de respecter la confidentialité des usagers et des dossiers.

On remarque en février une amélioration de la propreté des planchers.

Assister aux rencontres d'information avec l'établissement

Des rencontres entre les président.e.s des comités et la présidente du CUCI ont eu lieu à différents moments de l'année. Cela permet d'échanger sur les préoccupations et les défis que vivent les membres.

Le 10 septembre, une visite du MSSS a eu lieu au CHSLD de Senneterre. Certaines observations ont été constatées : la chambre 111 est non plâtrée, non peinte et non conforme. De plus, il n'y a aucun comité milieu de vie, aucune activité et aucune éducatrice spécialisée au CHSLD. Puis, des mesures de corrections ont été prises en octobre, suite à la visite du MSSS le mois précédent.

En septembre, les membres du comité ont été avisés qu'à compter du 1^{er} décembre, le CISSAT deviendra Santé Québec.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Louise	Leroux		Membre de famille	Présidente
Robert	Marcotte		Membre de famille	Vice-président
Claude	Leroux		Membre de famille	Membre régulier
Claire	Bolduc		Bénévole (jusqu'en sept.)	Membre régulier
Dominique	Guillemette		Bénévole (jusqu'en sept.)	Membre régulier et soutien au CR
Nelson	Emond		Membre de famille	Membre régulier (depuis mai 2024)
Johanne	Brunet		Usager	Membre régulier (depuis fév. 2025)
Jocelyne	Brunet		Membre de famille	Membre régulier (depuis fév. 2025)

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Présidente du comité</i>	<i>Louise</i>	<i>Leroux</i>	<i>819-856-4235</i>	<i>louiseleroux280@gmail.com</i>	<i>961, rue de la Clinique Senneterre, QC, J0Y 2M0</i>
<i>Répondant de l'établissement</i>	<i>Yannick</i>	<i>Sévigny</i>	<i>819-622-2773 #4445</i>	<i>yannsevi@ssss.gov. qc.ca</i>	<i>22, rue Notre-Dame Nord, Ville-Marie (QC) J9V 1W8</i>
<i>Personne-ressource</i>	<i>Huguette</i>	<i>Gamelin</i>	<i>819-825-5858 #4567</i>	<i>08_CSSSVO_comite_des_usagers@ssss.gouv.qc.ca</i>	<i>1212, avenue Brébeuf Val-d'Or (QC) J9P 2C9</i>

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations

Tel que décrit à la section 3, quelques activités de promotion des droits ont eu lieu au cours de l'année (ex. : fête des Mères, fête des Pères, semaine des droits des usagers...)

Lors de ces activités, il y a eu distribution de calendriers aux résidents ainsi qu'à leurs proches et familles. Ce calendrier mural, réalisé annuellement par le CUCI, met en lumière un droit des usagers par mois. Il comprend également les coordonnées des organismes de protection des droits, de la Commissaire aux plaintes et du CAAP-AT.

À l'occasion de la fête organisée pour Noël, le comité a rencontré les familles et les proches aidants, tout en songeant leur intérêt pour devenir membre du comité de résidents.

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

Au fil de la dernière année, à travers les réunions du comité, les membres ont eu des échanges constructifs avec la gestionnaire de milieu de vie, afin de trouver des solutions aux problématiques soulevées en lien avec la qualité de vie des résidents au CHSLD de Senneterre. Les principaux enjeux traités ont été recensés à la section 3 de ce rapport.

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

Comme mentionné à la section 3, un sondage de satisfaction a été envoyé aux résidents au mois de février. Étant donné que la rencontre du mois de mars a été reportée en avril, la présentation des résultats du sondage aux membres du CR est attendue lors de l'une des prochaines rencontres, soit au printemps ou à l'été 2025.

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

Certaines améliorations ont été observées lors de la dernière année afin de respecter les droits et intérêts collectifs des résidents. On note entre autres la réparation du bain (et le remplacement de celui-ci prochainement), la tenue d'une pratique d'évacuation en cas d'incendie, l'implication d'un membre du comité afin de faire bouger les résidents, le début des rénovations des chambres et espaces communs (plâtre, peinture, stores), l'acquisition d'un fauteuil roulant avec des roues tout-terrain durant l'hiver grâce à un don d'une fondation, ainsi que l'aménagement d'un jardin, de fleurs et d'une balançoire extérieure pour la période estivale, au grand bonheur des résidents. Tous les sujets discutés sont détaillés à la section 3.

7. TENUE DES RENCONTRES

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'année</i>	5
<i>Assemblée générale</i>	1

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

En tant que comité, nous désirons assurer la continuité de nos actions en respect de notre mission et demeurer un pilier essentiel pour la défense des droits des résidents du CHSLD de Senneterre.

Nous voulons également inciter les membres à suivre les formations disponibles pour approfondir la compréhension de leurs rôles et engagements au sein du comité.

De plus, nous avons comme objectif de continuer à travailler en étroite collaboration avec la gestionnaire de milieu de vie ainsi que les divers chefs de service, avec comme priorité le bien-être des résidents.

Il sera important de prendre les mesures nécessaires pour qu'un sondage sur la qualité des services perçue par les résidents soit réalisé au cours de l'année prochaine.

Avec l'aide de l'APPR, la mise sur pied et le maintien d'un comité milieu de vie fait bien sûr partie des projets prévus prochainement, sans oublier le recrutement de membres pour bonifier ce nouveau comité.

En somme, pour réussir tout cela, nous devons aussi maintenir l'existence du comité de résidents en encourageant l'adhésion de nouveaux membres et en accordant une importance accrue au recrutement.

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

L'ensemble du comité est fier de ce qui a été réalisé et des efforts déployés durant la dernière année.

La qualité des soins à la personne et des services auxiliaires, notamment la salubrité, l'alimentation et les ressources matérielles, demeure une préoccupation majeure pour le comité. Cela contribue à offrir aux résidents un cadre de vie agréable, des soins de qualité et un environnement sécuritaire.

Par ailleurs, grâce à l'engagement d'une coordonnatrice en août dernier, le comité de résidents bénéficie désormais d'un meilleur soutien, ce qui a également permis de soulager certains membres ayant assumé des responsabilités supplémentaires en l'absence d'une personne-ressource depuis plus d'un an.

Le comité de résidents maintient comme priorité son mandat visant à renseigner, promouvoir et défendre les droits des usagers, tout en veillant à leur qualité de vie.

10. RAPPORT FINANCIER

Voir en annexe 3

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CHSLD SENNETERRE	NUMÉRO DE PERMIS :	
-----------------------------	------------------	-----------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	215 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 215 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

- Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
- Activités d'information auprès des usagers et des proches
- Déplacement, hébergement
- Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez : _____

Précisez : _____

Précisez : _____

Précisez : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

- Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
- Activités d'information auprès des usagers et des proches
- Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez : _____

Précisez : _____

Précisez : _____

Précisez : _____

Précisez : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

- Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers
- Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)
- Honoraires professionnels

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

- Activités de promotion sur la défense des droits
- Honoraires professionnels

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

- Frais de déplacement
- Honoraires professionnels

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	-	\$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	-	\$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	1 215	\$