

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

**Québec** 

# **RAPPORT D'ACTIVITÉS**

## **2024-2025**

***Comité de résidents du CHSLD  
de Témiscaming-Kipawa***

2025-03-26

## 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 Témiscaming-Kipawa*

## 2. MOT DU PRÉSIDENT

Remerciements à Mme Christine Elen, agente administrative DSAPA et SAD, pour services rendus en secrétariat tout au cours de l'année.

Également merci à Mme Mélissa Rancourt, gestionnaire en milieu de vie et SAD, pour différentes informations à l'occasion.

Le temps donné par les membres du comité et d'autres bénévoles lors de la semaine des droits des usagers pour la distribution des objets promotionnels fut grandement apprécié ainsi que la présence de la commissaire-adjointe aux plaintes qui est venue à notre kiosque d'information le 11 novembre 2024 et assister à notre rencontre du 28 mai 2024.

Assister par Teams, le 14 février 2025, à une rencontre avec la présidente du comité des usagers du Témiscamingue, Mme Johanne Larose, la conseillère-cadre en amélioration continue, Mme Mélanie Cloutier et la gestionnaire en milieu de vie et SAD, Mme Mélissa Rancourt, pour informations sur différents sujets et fixer des rendez-vous mensuels avec la gestionnaire.



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

- Finaliser le plan d'action.
- Faire avec les membres l'évaluation demandée à partir du questionnaire remis le 13 février 2025.
- Participer à la tournée virtuelle des régions, le 14 janvier 2025.
- Assister par Teams à toutes les présentations en lien avec les changements en cours dans les CHSLD et aussi concernant les services alimentaires.
- Présenter le nouveau guide d'accueil aux membres du comité.
- Envoyer l'infolettre l'Express du CISSSAT aux membres du comité.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre	
Prénom	Nom	Usager	Autres
Anita	Breton	x	
Pauline	Dupont	x	
Diane	Durocher	x	
Lisa	Morin	x	
Monique	Postras	x	
Hélène	Riendeau	x	

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées
	Prénom	Nom	No. téléphone
Présidente par intérim	Hélène	Riendeau	819 627-9682
Responsable	Mélissa	Rancourt	819 627-3385, poste 1282
Secrétaire et personne ressource	Céline	Sirard	819 629-5752

#### 6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

##### 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Lors de la semaine des droits des usagers, une annonce a été mise au canal communautaire pour inviter les usagers à venir nous rencontrer au kiosque d'informations et l'adjointe au commissaire aux plaintes était présente.

Le calendrier 2025 et d'autres dépliants donnent beaucoup d'informations concernant les droits et les obligations des usagers. Ces dépliants sont également dans un présentoir dans l'établissement.

##### 2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Les familles ou les proches aidants peuvent déposer leurs commentaires sur leur degré de satisfaction ou d'insatisfaction dans une boîte située au mur, à la sortie de la salle commune où vivent les résidents. Il y a aussi une boîte vocale à leur disposition.

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

Les membres s'informent auprès des familles de la satisfaction ou des insatisfactions des soins reçus.

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

Informé la gestionnaire des commentaires reçus.

## 7. TENUE DES RENCONTRES

Nombre de réunions tenues en cours d'années	3
Assemblée générale	1

## 8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Finaliser le plan d'action en cours.
- Continuer à recruter des membres pour la relève.

## 9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

### ENJEUX :

- Trouver un moyen pour établir des liens avec les familles.

### RECOMMANDATIONS :

- Que nos résidents dans la mesure du possible aient le même personnel.
- Nous redemandons au CISSAT que le WIFI soit installé.

## 10. RAPPORT FINANCIER

Annexe 3 (rapport financier, suivra plus tard).