



RAPPORT ANNUEL 2024-2025

COMITÉ DE RÉSIDENTS
DU CHSLD DE VAL-D'OR

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD DE VAL-D'OR 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 Val-d'Or

2. MOT DU PRÉSIDENT

À titre d'information, la présidence du comité de résidents (CR) de Val-d'Or est vacante depuis quelques mois, à la suite du déménagement du président à la Maison des aînés et alternative (MDAA) de Val-d'Or. Plusieurs des membres du CR ont également déménagé à la MDAA, ce qui fait en sorte que le CR est inactif temporairement. C'est pourquoi il nous est impossible de fournir un mot du président dans le présent rapport annuel.

Les membres ont réalisé plus de 200 heures d'implication bénévole.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nos principales réalisations de l'année écoulée sont les suivantes :

Planifier des activités de promotion et d'information sur les droits des usagers pour les résidents et leurs proches

Pour souligner la Journée nationale de la lutte contre la maltraitance, la troupe Parminou a présenté la pièce de théâtre « La vie des autres » le 10 juin 2024 à Malartic. 3 résidents ainsi que des proches ont pu y assister.

Par la suite, le 14 juin, une activité de promotion a eu lieu au CHSLD. Les membres du CR ont distribué des objets promotionnels et informé les gens présents des droits des résidents, tout en leur offrant des beignes et du café.

Pour la Semaine des droits des usagers, une activité avec la chorale Le cœur Aventurier a été organisée.

Recruter de nouveaux membres au sein du Comité de résidents

En juin 2024, un résident a semblé intéressé à faire partie du CR. Les autres résidents siégeant sur le CR ont eu des discussions avec lui et un membre du CR est allé le rencontrer pour lui donner plus de détails.

Puis, en novembre 2024, 4 résidents sur 5 faisant partie du CR ont quitté le CHSLD de Val-d'Or pour déménager dans la nouvelle Maison des aînés et alternative (MDAA) de Val-d'Or. N'ayant plus assez de membre pour fonctionner, le CR est donc inactif depuis cette période. Le CU tente d'aider à recruter de nouveaux membres afin de réactiver le comité.

Participer au sondage annuel de satisfaction sur les services du CHSLD auprès des résidents ou de leurs représentants, en collaboration avec la conseillère en milieu de vie

En avril 2024, les membres du CR ont connu les résultats du sondage de satisfaction 2023. Parmi les points positifs à retenir, on note une amélioration de la variété des activités offertes, du respect des habitudes de vie des résidents et de la qualité de la nourriture. Plusieurs éléments sont à améliorer, notamment une lacune au niveau de la connaissance du mandat du CR. On songe à différentes façons d'obtenir plus de visibilité (ex : bannière).

Continuer à s'impliquer dans les situations soumises au comité se rapportant aux conditions de vie des résidents

En avril 2024, une rencontre sur le transport adapté a eu lieu avec M. André Tessier (directeur SAPA) et les présidents des comités. Le problème touche plusieurs régions et partenaires, qui cherchent des solutions. Lors de situations particulières, il faut contacter le responsable local du transport adapté, et une utilisation en dehors des heures normales pourrait être possible. Par ailleurs, les gestionnaires du CHSLD ont élaboré une procédure concernant le transport lors des activités. Ces informations ont été ajoutées au feuillet *Saviez-vous que...*

Une visite du CHSLD, sans préavis de la DQÉPÉ, s'est déroulée au printemps 2024. Une grande amélioration du milieu de vie a été remarquée, particulièrement au niveau du changement d'ambiance, de l'utilisation et de l'application de contentions. Quelques points demeurent à améliorer, soit au niveau de la sécurité des produits dangereux (un rappel a été fait à ce sujet depuis) et de l'utilisation des cloches d'appel.

Vers la même période, on remarque que les solutions appliquées à la problématique du fumoir ne semblent pas donner les résultats souhaités. L'odeur de cigarette persiste et continue d'être l'objet de plaintes de la part de certains résidents.

Un cartable avec les menus pour les activités spéciales a été réalisé par le Service alimentaire. Un menu avec des images a également été conçu pour les résidents. Par ailleurs, le CR réfléchit sur la possibilité d'offrir aux résidents de commander, à leur frais, des déjeuners et de manger ensemble dans le grand salon, comme cela était offert auparavant.

Au début de l'été, on remarque une amélioration au niveau du dégagement des corridors. De plus, un autocollant a été placé sur les portes coupe-feu, indiquant de ne rien mettre devant ces portes. La propreté des lieux s'est également améliorée.

Un projet d'aménagement des aires de vie est discuté. L'objectif de ce projet est d'agrandir les salons sur les étages afin d'offrir plus d'espace aux résidents.

Pendant l'été, trois étudiants ont été engagés, en collaboration avec Emploi Canada, pour faire de l'animation dans chacune des unités. Des jeunes entre 12 et 17 ans de la Fondation Sunny ont également fait du bénévolat durant la saison estivale, en offrant des activités intergénérationnelles aux résidents du CHSLD. Ceux-ci ont beaucoup apprécié leur présence.

Puis, en début d'automne, un membre du CR exprime sa volonté que l'entrée et l'aménagement extérieur du CHSLD soient améliorés. On remarque aussi des difficultés au niveau des barrières des portes, qui sont trop hautes pour les résidents se déplaçant en fauteuil roulant. Par ailleurs, on note un problème de climatisation dans la salle à manger. Et la connexion Wifi ne fonctionne toujours pas dans l'établissement.

Un projet de murale a été mis sur pied dans les corridors du CHSLD de Val-d'Or, au 1^{er} et au 3^e étage. Cela a fait en sorte d'embellir le milieu de vie des résidents.

Une visite surprise du MSSS s'est produite en octobre. Leur mandat était d'évaluer le bien-être, l'aspect du milieu de vie et sa qualité. La plupart des aspects abordés étaient conformes aux exigences du ministère. Certains points demeurent à améliorer concernant le Comité de résidents : rendre accessible une plus grande quantité de dépliants et ajouter une activité de sensibilisation.

Au cours du mois de novembre, 10 résidents (dont 4 siégeant au CR) ont déménagé à la MDAA. Ils ont eu l'occasion d'aller la visiter avant leur déménagement et ont trouvé l'endroit très beau, avec beaucoup de clarté et d'espace.

Assister aux rencontres d'information avec l'établissement

Au fil de l'année, deux rencontres ont réuni les présidentes et présidents des comités et la présidente du CUCI afin de discuter des préoccupations des membres. Malheureusement, le président n'a pu y participer.

De plus, le CR de Val-d'Or est d'accord pour que Mme Danielle Plante, présidente du CR de Malartic, représente les CR de la MRC de la Vallée-de-l'Or au siège qui leur est réservé au CUCI.

Les informations au sujet des modifications de la Loi 15 ont également été communiquées aux membres du CR.

Par ailleurs, tous les courriels provenant du RPCU, CPM et autres comités ont été transférés aux membres ayant une adresse courriel.

Une visite de l'Agrément au CHSLD de Val-d'Or a eu lieu au cours de l'automne 2024.

Participer aux formations offertes

L'AGA du CUCI a eu lieu le 6 juin 2024 à Rouyn-Noranda. Plusieurs réalisations et recommandations ont été émises dans le rapport annuel, dont des copies ont été rendues disponibles aux résidents l'ayant demandé.

Quant au Conseil pour la protection des malades (CPM), leur AGA s'est déroulé le 13 juin 2024. Les informations ont été transférées aux membres du CR.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

| Identité | | Type de membre | | Rôle |
|----------|------------|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| Prénom | Nom | Usager | Autres | |
| Normand | Papatie | X | Résident(jusqu'en nov. 2024) | Président |
| Daniel | Rozon | X | Résident | Vice-président |
| Alain | Tremblay | X | Bénévole | Membre |
| George | Oblin | X | Résident(jusqu'en nov. 2024) | Membre |
| Normand | Joseph | X | Résident(jusqu'en nov. 2024) | Membre |
| Lorraine | Lamontagne | | Soutien au CR (jusqu'en juin 2024) | Membre du CU et soutien au CR |
| Annie | Carrier | | Soutien au CR (juin à février 2025) | Membre du CU et soutien au CR |

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

| Fonction | Identité | | Coordonnées | | |
|-------------------------------------|-----------------|----------------|---------------------------|---|--|
| | Prénom | Nom | Numéro de téléphone | Adresse courriel | Adresse postale |
| <i>Ex-président du comité</i> | <i>Normand</i> | <i>Papatie</i> | <i>819 825-5858</i> | | <i>1212, avenue Brébeuf Val-d'Or (QC) J9P 2C9</i> |
| <i>Répondant de l'établissement</i> | <i>Yannick</i> | <i>Sévigny</i> | <i>819-622-2773 #4445</i> | <i>yannsevi@ssss.gouv.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 mentionné à la section 3, le CR a profité de certaines activités (telles que la Journée nationale de la lutte contre la maltraitance et la Semaine des droits des usagers) pour tenir des kiosques et donner divers renseignements aux gens présents. Des objets promotionnels furent également distribués, tels des jeux de cartes mentionnant des informations concernant les comités de résidents et leurs droits et des dépliants expliquant les rôles et mandats du CU et des CR.

Un présentoir a été installé à l'entrée du CHSLD de Val-d'Or. Il est très utile pour transmettre les informations provenant du CR. De plus, une partie du tableau d'affichage est réservée à ce type de renseignements.

De nouvelles capsules vidéo ont été produites par le CU. Ces capsules serviront à faire la promotion du CU, mais également celle des CR, dont celui de Val-d'Or.

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

La participation de la chef de service ou de la chef d'unité est constante lors des réunions du comité, auxquelles prend aussi part l'agente de programmation, planification et recherche (APPR) en milieu de vie.

Quant à l'APPR en fonction lors d'une bonne partie de l'année 2024, Mme Joëlle Legrand, elle a remis en place la formation Milieu de vie. Parmi les sujets importants dont les membres du CR souhaitent que la formation aborde, on note le respect des choix des résidents quand cela est possible et une connaissance des conditions de base des résidents par le personnel (ex : limitations physiques).

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

Un sondage de satisfaction a été administré aux résidents du CHSLD de Val-d'Or au début 2025. La coordonnatrice a aidé quelques résidents/familles à répondre au questionnaire de satisfaction des résidents.

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

Des progrès ont été réalisés sur plusieurs enjeux collectifs, décrits à la section 3, y compris ceux liés à la salubrité et à la santé et sécurité au travail. Les demandes personnelles des résidents ont été, quant à elles, gérées en collaboration avec la chef d'unité.

Par ailleurs, Mme Monica Gagnon a remplacé Mme Joëlle Legrand comme APPR en milieu de vie à l'automne 2024. Mme Legrand a collaboré, entre autres, en ce qui concerne les intérêts collectifs des résidents, à l'embellissement des corridors, l'amélioration des repas, le changement d'ambiance dans la salle à manger (grâce à la musique), la mise sur pied du projet Histoire de vie (un résumé de vie de chaque résident) et à réduire le taux de contention.

7. TENUE DES RENCONTRES

| | |
|---|---|
| <i>Nombre de réunions tenues en cours d'année</i> | 4 |
| <i>Assemblée générale</i> | 1 |

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Dès que le comité de résidents sera réactivé, nous comptons poursuivre l'exercice de nos responsabilités et de notre rôle en lien avec la défense des droits des usagers. Nous visons à

rencontrer les nouveaux résidents ou leurs proches dans les plus brefs délais à la suite de leur admission afin de leur présenter le comité et de les sensibiliser à leurs droits.

Pour promouvoir et informer efficacement les gens, nous prévoyons planifier des activités à différentes périodes de l'année, en profitant des événements du milieu de vie ou d'autres moments favorables. Nous souhaitons également apporter notre contribution au sondage de satisfaction des résidents, dans le but de connaître leurs impressions sur leur milieu de vie.

Afin d'être mieux outillés pour bien remplir notre mandat, nous aimerions prendre part aux formations offertes lorsque cela est possible. L'installation du Wi-Fi au CHSLD aiderait dans ce sens.

Nous poursuivons une collaboration étroite avec les gestionnaires et les partenaires afin de bien exercer nos rôles et responsabilités.

Représenter et défendre les résidents face aux situations qui affectent leur bien-être ou leurs droits au CHSLD demeurent au cœur de notre mission. Nous continuerons de les soutenir activement dans la résolution des problèmes soulevés.

Nous suivons avec intérêt l'évolution du dossier du transport adapté.

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Toujours fidèle à sa mission, le comité de résidents œuvre à promouvoir, informer et défendre les droits des usagers, tout en contribuant à améliorer leur qualité de vie.

Grâce à l'embauche d'une coordonnatrice par le CU, le comité de résidents de Val-d'Or a pu bénéficier d'un soutien renforcé cette année. Dans le contexte actuel, où les activités du comité ont dû être interrompues temporairement en raison de la relocalisation de ses membres, le CU a pris l'initiative de créer un sous-comité visant à favoriser le recrutement au sein du CR de Val-d'Or.

Conçus pour répondre aux besoins des résidents, les services offerts visent à assurer leur bien-être, la qualité des soins reçus et un environnement sécuritaire. Les préoccupations et commentaires des résidents, tout comme ceux de leurs proches, sont toujours pris en considération. Nous tenons également à saluer l'engagement des gestionnaires et du personnel à offrir une meilleure qualité de vie aux résidents.

En terminant, nous désirons reconnaître l'apport positif des personnes bénévoles au sein du milieu de vie des résidents. Il est important de ne pas les considérer comme acquis et de prévoir une relève qui assurera leur rôle dans le futur.

10 RAPPORT FINANCIER

Voir en annexe 3