

Rapport d'activités du comité de résidents 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 de résident: CHSLD FOYER DE LA SARRE

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Les membres du comité de résidents du CHSLD Foyer de La Sarre sont très impliqués et actifs auprès des résidents et leurs familles afin de remplir le mandat du comité qui est de renseigner les résidents concernant leurs droits, s'assurer de la qualité du milieu de vie et évaluer le degré de satisfaction de la clientèle.

Le nombre d'heures de bénévolat se situe autour de **900 heures** pour l'année 2024-2025.

Nous désirons souhaiter la bienvenue à trois nouveaux membres, soit Mme Jeannine Laliberté, M. René Veillette et Mme Suzanne Villeneuve. Les membres du comité de résidents apportent du bonheur aux résidents et sont toujours disponibles à remplir leur mandat. Ce sont des personnes passionnées, généreuses de leur temps et de leur énergie afin de donner un peu d'amour à ces personnes hébergées dont les capacités sont diminuées par la maladie.

Nous tenons à remercier très sincèrement Mme Céline Guay qui nous a quitté au 31 mars 2025. La disponibilité de Mme Guay ne lui permet pas de continuer à offrir de son temps avec le comité de résidents. Cette dernière a consacré beaucoup d'heures de bénévolat pour les résidents et leurs familles. De plus, ses talents d'artiste nous permettent de distribuer de belles cartes personnalisées aux résidents lors d'occasions spéciales. Bravo Céline et nous espérons te revoir éventuellement parmi nous car tu es une personne formidable.

Merci à Mme Ginette Germain, présidente du comité des usagers des Aurores Boréales, aux membres du comité ainsi qu'à notre coordonnatrice Mme Francine Lehouiller pour le soutien apporté.

Des remerciements s'adressent également à Mme Anne-Marie Desjardins-Parisien, gestionnaire du milieu de vie au CHSLD, qui a assuré l'intérim à ce titre au cours de l'année écoulée ainsi qu'à tout le personnel pour leur souci de faire vivre un milieu de vie agréable aux résidents qui y séjournent. Ce sont des gens dévoués et malgré les divers changements apportés par la venue de Santé Québec, ils ont poursuivi leur excellent travail, reconnaissant l'importance de créer un milieu de vie et de travailler en équipe pour la réussite de ce dernier. En terminant, je tiens à remercier l'équipe de la direction de soutien à l'autonomie des personnes âgées qui nous apporte le support nécessaire et qui s'assure de la qualité des soins et services dispensés aux résidents.



Carole Bédard

Présidente

Comité de résidents CHSLD Foyer de La Sarre

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- **Les priorités au plan d'action 2024-2026 du CHSLD La Sarre ainsi que les objectifs identifiés pour l'année 2024-2025 sont les suivants :**
 - Assurer la poursuite du travail remarquable effectué par les membres du comité et reconnaître qu'ils sont importants.
 - Renseigner les résidents et les familles sur leurs droits et obligations.
 - Poursuivre la promotion de l'amélioration des soins et services et de la qualité du milieu de vie.
 - Défendre les droits individuels et collectifs des résidents.
 - Sensibiliser la communauté sur la situation des gens en CHSLD.
 - Travailler en collaboration avec les organismes communautaires.
 - Poursuivre les rencontres avec la direction de l'installation et de l'établissement.
 - Poursuivre le recrutement des bénévoles pour le comité de résidents.
 - Offrir la possibilité d'assister aux différentes formations, colloques ou autres aux membres du comité.

RÉALISATION EN LIEN AVEC CHACUNE DE CES PRIORITÉS

Assurer la poursuite du travail remarquable effectué par les membres du comité et reconnaître qu'ils sont importants :

Le comité a tenu 9 rencontres régulières au cours de l'année 2024-2025. La participation aux rencontres est de 90%. La gestionnaire du milieu de vie intérimaire a assisté aux rencontres pour les points la concernant. Sa participation fut très appréciée et permet des échanges constructifs avec les membres du comité.

Le comité de résidents a délégué un membre aux divers comités, soit:

- Comité des usagers des Aurores Boréales;
- Comité des usagers du centre intégré (CUCI) - représentant le secteur Abitibi-Ouest pour les comités de résidents
- . Comité milieu de vie du CHSLD
- . Comité alimentation du CHSLD
- . Sous-comité demi -portes (enlèvement des demi -portes)

Les suivis sont apportés aux rencontres régulières du comité par les membres ayant assisté à ces rencontres.

Un membre du comité, soit Mme Suzelle Carreau, est responsable de distribuer les cartes d'anniversaire aux résidents et est fidèle à leur remettre la journée même de leur anniversaire.

Les membres du comité de résidents ont pu donner leur avis concernant le nouveau formulaire de satisfaction distribué en février dernier. Ces derniers espèrent que le formulaire sera révisé à nouveau afin de le rendre plus convivial et tenter d'en diminuer la longueur.

Les membres du comité étaient disponibles afin d'aider les résidents et/ou leurs familles à compléter ce formulaire de satisfaction. Aucune demande ne fut reçue sauf pour deux résidents sous curatelle, ces derniers furent rencontrés mais ne furent pas intéressés à répondre à nos questions. Annuellement, le plan d'action et communication est révisé en y inscrivant les prévisions budgétaires qui y sont associées. Un suivi est fait lors de certaines rencontres. Les actions pour la plupart sont en continue d'une année à l'autre. Cette année l'accent fut mis sur la bienveillance et la proche aide dans le cadre de la défense des droits.

Afin de les soutenir dans leur travail, les membres du comité possèdent tous une copie des règles de fonctionnement du comité. Ces derniers ont également signé le formulaire du code de conduite de l'établissement. Les formulaires de recrutement de bénévoles sont complétés à l'arrivée de chaque membre au comité des usagers des Aurores Boréales pour le suivi nécessaire.

Autoévaluation du comité : Les membres n'ont pas procédé à l'auto-évaluation du comité ceci ayant réalisé l'année précédente. Cet exercice sera repris en cours d'année 2025-2026.

Renseigner les résidents et les familles sur leurs droits et obligations

Les membres rencontrent les familles quelques temps après l'admission du résident afin de se faire connaître, de les renseigner et de recueillir leurs commentaires. Les familles apprécient cette proximité avec les membres du comité.

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services est venue rencontrer les familles lors de la semaine des droits 2024 afin de les renseigner sur leurs droits et de leur apporter de l'information sur le programme de traitement des plaintes. Le volet bienveillance a fait également partie de la présentation. Cinq rencontres avec l'ensemble des familles ont également eu lieu en cours d'année afin de mieux se connaître et de leur faire part des droits et obligations des résidents. Ces échanges sont très fructueux de part et d'autre. Ces rencontres sont agrémentées par une partie musicale pour les résidents.

Poursuivre la promotion de l'amélioration des soins et services et de la qualité du milieu de vie

Participation au comité milieu de vie de l'établissement ainsi qu'aux différentes présentations de la direction de soutien à l'autonomie des personnes âgées.

Un suivi également des résultats des visites ministérielles est également présenté au comité milieu de vie. Les résultats du sondage de satisfaction font également partie de suivi auprès des membres du comité.

Un membre du comité assiste au comité alimentation du CHSLD où les discussions reflètent la volonté de bien servir le résident dans son milieu de vie.

Défendre droits individuels et collectifs des résidents

Certains membres du comité furent interpellés et ceci à quatre occasions par les familles désirant en connaître davantage sur leurs droits. Ces demandes n'ont pas fait l'objet de plaintes ni de suivi auprès de la direction.

Sensibiliser la communauté sur la situation des gens en CHSLD

La participation de certains membres du comité à la journée d'information sur l'aide médicale à mourir organisée par le comité des usagers des Aurores Boréales pour la population de l'Abitibi-Ouest a permis de rencontrer certaines personnes de la communauté et de les sensibiliser aux rôles du comité de résidents.

Travailler en collaboration avec les organismes communautaires

Rencontre de la présidente du comité de résidents et de l'organisatrice communautaire de la direction de la santé publique afin de partager les orientations et activités retenues.

Travail de collaboration avec le regroupement des proches aidants de l'Abitibi-Ouest.

Participation à la table des aînés Abitibi-Ouest.

Travail de collaboration avec la travailleuse de milieu.

Poursuivre les rencontres avec la direction de l'installation et de l'établissement

Les rencontres se sont poursuivies au besoin avec la direction de l'installation et se poursuivront en 2025-2026 de façon plus régulière.

La participation aux rencontres d'information de l'ensemble des directions du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue fut maintenue et encouragée davantage pour la prochaine année.

Poursuivre le recrutement des bénévoles pour le comité de résidents

Trois personnes furent recrutées pour le comité de résidents en 2024-2025 ce qui porte le nombre à 9 membres au comité de résidents.

Offrir la possibilité d'assister aux différentes formations, colloques ou autres aux membres des comités

Les membres sont encouragés à assister aux diverses formations offertes par le Regroupement provincial des comités d'usagers.

Cinq membres ont assisté à la formation sur le rôle et les fonctions des comités qui s'est tenue à Rouyn -Noranda au mois de mai 2024.

Trois membres du comité ont participé à l'activité bienveillance offerte dans le cadre de la semaine de la bienveillance en juin 2024.

Quatre membres ont assisté en mars 2025 à la présentation concernant l'aide médicale à mourir offerte par Dr. François Aumond du CISSAT ainsi que sur les soins palliatifs et soins de fin de vie offerte par Kaven Godbout de la direction de la fluidité et proximité du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

Quatre membres ont assisté au colloque sur la proche aidance organisé par le comité des usagers du centre intégré en collaboration avec la direction de la qualité, performance et éthique, la commissaire aux plaintes, la direction soutien à l'autonomie des personnes âgées et la direction des soins infirmiers.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Carole	Bédard		Membre régulier	Présidente
Suzelle	Carreau		Membre régulier	Vice-Présidente
Lucie	Gravel		Membre régulier (famille)	Membre
Céline	Guay		Membre régulier	Secrétaire (jusqu'à mars 2025)
Jeannine	Laliberté		Conjointe de résident	Membre
Suzanne	Lanoix		Membre régulier	Membre
Jacinthe	Trottier		Membre régulier	Membre
René	Veillette		Conjoint de résidente	Membre
Suzanne	Villeneuve		Membre régulier	Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Présidente</i>	<i>Carole</i>	<i>Bédard</i>	<i>819-333-2974</i>	<i>cbedard2009@live.ca</i>	<i>112 Chemin Ste-Hélène, La Sarre</i>
<i>Responsable</i>	<i>Anne-Marie</i>	<i>Desjardins-Parisien</i>	<i>819-333-5525</i>	<i>anne-marie.desjardins-parisien@ssss.gouv.qc.ca</i>	<i>CHSLD 22, 1^{ère} Ave Est La Sarre</i>
<i>Personne-ressource</i>	<i>Francine</i>	<i>Lehouiller</i>	<i>819-333-2311 (52433)</i>	<i>08_comite_usagers_AB @ssss.gouv.qc.ca</i>	<i>679- 2^e rue est La Sarre.</i>

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

Distribution de calendriers 2025 (100) aux résidents, familles et personnel

Distribution du guide des droits et obligations, guide de formulation de plaintes- dépliant concernant la bientraitance lors d'activités avec les familles des résidents.

Tenue d'une table d'information dans l'entrée du CHSLD en novembre 2024 dans le cadre de la Semaine des droits.

Présentation faite aux résidents et familles par Mme Julie Lahaie commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans le cadre de la semaine des droits.

Une boîte à suggestions est située à l'entrée du CHSLD.

Un tableau d'affichage est également disponible pour le comité.

Rencontres familles

Rappel des droits et obligations des usagers lors d'entretien téléphonique avec les familles (3 fois en 2024-2025) en plus des rencontres de groupe au CHSLD (5)

Rencontre individuelle des familles quelques temps après l'admission du résident.

Amélioration de la qualité et des conditions de vie des résidents

Aménagement de la cour extérieure (fleurs et nettoyage) pour la période estivale (été 2024)

Remise de cartes lors des anniversaires- Fête de Noël et fête de Pâques

Participation lorsque disponible à certaines activités organisées par l'animatrice du CHSLD (journées dorlotage, parade de Noël, dîner de Noël, chorale, etc)

Participation au comité milieu de vie du CHSLD

Évaluer le degré de satisfaction des résidents

Un sondage de satisfaction, en collaboration avec l'installation fut effectué en février 2025.

Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers

Quatre demandes d'informations furent adressées au comité mais aucune ne fut référée au bureau de la commissaire, les familles ayant reçues les réponses aux questions soulevées.

7. TENUE DES RENCONTRES

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	9
<i>Assemblée générale</i>	1

Assemblée générale conjointe avec celle du comité des usagers des Aurores Boréales

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Visite de la commissaire aux plaintes novembre 2024

Distribution de dépliants aux familles concernant le droit de porter plainte

Informations reçues concernant le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Poursuivre les rencontres d'information aux familles concernant les droits et responsabilités des résidents en collaboration avec le bureau de la commissaire aux plaintes et le bureau d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

Maintenir les rencontres individuelles avec les familles après l'admission du résident

Offrir une formation avec l'équipe SCPD (symptômes comportementaux et psychologiques de la démence)

Poursuivre la sensibilisation auprès de la communauté

Collaborer avec les organismes communautaires

Maintenir les rencontres avec la direction de l'installation

Offrir différentes formations aux nouveaux et anciens membres du comité pour les aider à remplir leur fonction

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Dans le cadre de la restructuration annoncée par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, les membres du comité sont invités à demeurer vigilants afin que les droits des usagers soient respectés et que la qualité des soins et services reçus par ces derniers soient maintenue.

Le comité apprécie et souhaite que soit continuée la mobilisation du personnel au même endroit afin d'assurer une meilleure continuité des soins et services aux résidents.

Le maintien de l'autonomie du résident et un milieu de vie de qualité font partie des enjeux importants soulevés par les membres du comité de résidents du CHSLD Foyer de La Sarre.

11. RAPPORT FINANCIER

Un rapport des dépenses est analysé lors des rencontres du comité afin de s'assurer d'une bonne gestion.

Le rapport financier annuel fait partie intégrante du rapport du comité des usagers des Aurores Boréales