

Rapport d'activités du Comité de résidents

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Comité de résidents de Rouyn-Noranda
Année 2024-2025

2. MOT DU PRÉSIDENT

Chers membres du comité, résidents ainsi que leurs familles.

C'est avec une profonde gratitude que je tiens à vous exprimer, au nom du Comité de résidents du CHSLD de Rouyn-Noranda, toute ma reconnaissance pour votre engagement exceptionnel au cours de cette année. Votre implication, votre énergie et votre dévouement ont été les piliers de nos nombreuses réalisations, et je souhaite souligner à quel point votre contribution a fait la différence.

Cette année, nous avons prouvé qu'une équipe proactive et unie peut accomplir de grandes choses. Grâce à votre travail, nous avons mené à bien des projets porteurs, renforcé le lien avec nos résidents, et œuvré sans relâche pour améliorer leur quotidien. Chaque initiative, chaque idée et chaque effort a contribué à faire de notre comité un véritable levier de changement au sein du CHSLD.

Nous avons toujours eu à cœur de défendre les droits de nos résidents, d'être leur voix lorsqu'ils ne pouvaient se faire entendre, leurs yeux pour veiller sur leur bien-être, et leurs oreilles pour écouter leurs besoins. Cette mission, nous l'avons portée ensemble avec fierté et humanité, rappelant chaque jour que la dignité et le respect sont au cœur de nos actions.

Alors que nous clôturons cette année riche en défis et en succès, je vous remercie du fond du cœur pour votre engagement indéfectible. C'est grâce à vous que notre comité rayonne et incarne l'esprit de solidarité qui fait notre force.

En attendant de poursuivre cette belle aventure ensemble, continuons d'avancer, main dans la main, pour nos résidents et pour l'avenir de notre CHSLD.

Avec toute ma reconnaissance,



JOSÉE GAUTHIER
Présidente du Comité de résidents
CHSLD de Rouyn-Noranda

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

L'année 2024-2025 en a été une de consolidation au Comité de résidents. Autant au niveau de la cohésion du comité que des liens entretenus avec la direction du CHSLD et d'autres partenaires.

Tout au long de l'année, des visites régulières ont été faites par les membres du comité sur les unités pour visiter les résidents, discuter avec les visiteurs et observer le fonctionnement du milieu de vie. L'unité des Collines, située à l'hôpital, a également été visitée régulièrement par la présidente du comité.

Les membres ont travaillé à être plus visibles, outre les présences régulières, une affiche avec les photos des membres a été créée et placée sur les tableaux du comité dans le CHSLD.

Un kiosque a été installé à l'entrée principale pour la Semaine des droits des usagers qui avait lieu du 10 au 16 novembre 2024. Plusieurs membres du Comité de résidents et du Comité des usagers y ont participé ainsi qu'un organisme partenaire, le CAAPAT (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue) qui s'est également joint aux membres des comités avec un kiosque animé par son directeur général, M. Tommy Bédard.

Le sous-comité plan d'action créé cette année, est en cours de création d'un signet décrivant les rôles et fonctions du Comité de résidents ainsi qu'une fiche d'appréciation en prévision de la remise en fonction des boîtes à suggestions.

À la mi-mars, un événement "Blitz sondage" a eu lieu au CHSLD, les membres ont fait la tournée des unités pour aider les résidents et les proches à remplir le sondage annuel de satisfaction.

Les 19 et 20 mars, la majorité du Comité de résidents a participé aux deux journées de mini-colloque sur la proche-aidance organisées par le CUCI.

La présidente du Comité de résidents a participé à l'activité de sensibilisation sur la maltraitance offerte au CHSLD pour les résidents et leur famille. Cet événement a été organisé par la DQÉPÉ (Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique), porteuse de ce dossier dans l'établissement.

En avril 2024, le Comité de résidents a élaboré et adopté son premier plan d'action 2024-2027 qui a servi à guider ses actions tout au long de l'année.

Certains membres ont suivi des formations données par le RPCU (Regroupement provincial des Comités d'usagers) pour être mieux outillés sur la maltraitance et la bientraitance.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Josée	Gauthier	X		Présidente
Rachel	Beauchamp	X		Vice-Présidente
Glenn	Weir		Résident	Trésorier
Laurette	Buteau	X		Secrétaire
Ginette	Lemieux	X		Membre
Marthe	Julien	X		Membre
Côté	Valérie	X		Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Président	Josée	Gauthier	819-764-5131 poste 42821	Comite_usager_csssrn@ssss.gouv.qc.ca	3,9 ^e rue, RouynNoranda, QC J9X 2A9
Répondante	Mélanie	Cloutier	819-290-9103	Melanie_cloutier@ssss.gouv.qc.ca	679, 2e rue est, La Sarre, J9Z 2X2
Personne-ressource	Annie	Boucher	764-5131, poste 42821	Annie.boucher.cierrat@ssss.gouv.qc.ca	3, 9 ^e rue Rouyn- Noranda, J9X 2A9

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

Comme à chaque année, un kiosque d'information a été tenu au CHSLD pendant la Semaine des droits des usagers qui se tenait du 10 au 16 novembre 2024. De l'information a été distribuée sous forme de dépliants et différents articles promotionnels. Plusieurs membres du Comité de résidents et une représentante du Comité des usagers ont profité de l'événement pour échanger avec les résidents et leurs proches. Un calendrier avec les droits des usagers a également été

distribué aux résidents au kiosque et dans leurs chambres dans un autre temps, incluant à l'unité des Collines.

La présidente et les autres membres du comité ont offert une présence régulière sur les étages et ont pu observer et recueillir des témoignages et questionnements sur différentes situations. Les gens ont été renseignés et le pont a été fait avec la direction au besoin, pour faire connaître les difficultés aux bonnes personnes.

Pendant l'été, le comité a été invité à participer à la fête des aînés qui se déroulait dans la cour extérieure du CHSLD. Les résidents et leur famille ont pu faire des jeux, écouter un groupe de musique et visiter des kiosques d'information comme celui du comité, qui a remis des objets promotionnels.

Le sous-comité plan d'action a débuté la création d'un signet décrivant les rôles et fonctions propres au Comité de résidents destiné à être inséré dans le dépliant du Comité des usagers. Le nouveau signet sera rendu disponible à chaque étage près des boîtes à suggestions.

Par une initiative du Comité des usagers, des dossards à l'effigie du Comité de résidents ont été produits pour permettre une meilleure visibilité lors d'activités et représentations.

2a Promouvoir l'amélioration de la qualité des services

Depuis quelques mois, la présidente du Comité de résidents a des rencontres régulières avec la gestionnaire de milieu de vie du CHSLD. C'est l'occasion de faire le point, d'échanger sur les problématiques rapportées et/ou observées, de questionner et de collaborer à transmettre l'information à jour sur le plan d'amélioration.

La présidente et la vice-présidente sont invitées à participer au Comité milieu de vie. Ce comité permet à tous les services du CHSLD de se rencontrer, d'échanger de l'information, de se coordonner et de résoudre des difficultés. Les membres y ont l'occasion de faire des interventions dans l'optique de promouvoir l'amélioration de la qualité des services.

Les membres agissent comme vigie lors des visites sur les étages. Ils observent notamment le déroulement des heures de repas.

2b Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Les membres coordonnent des visites régulières sur les différentes unités. C'est l'occasion d'échanger avec les résidents et leurs proches.

Des activités spéciales ont été tenues lors de fêtes comme à la St-Valentin.

Lors de l'événement "Blitz sondage" les membres ont été présents pour aider le plus grand nombre possible de résidents et leurs proches à compléter le sondage de satisfaction. La présidente était la personne ressource pour répondre aux questions. Celle-ci a reçu plusieurs appels de proches qui avaient diverses questions sur le sondage.

À l'endos du signet, une fiche d'appréciation est en cours de production, ce qui permettra aux résidents et leurs proches de laisser des commentaires et suggestions dans les boîtes prévues à cet effet.

3. Défendre les droits et intérêts collectifs.

Une réorganisation du personnel soignant pour faire face à un enjeu de main-d'œuvre en période estivale a amené plusieurs difficultés et insatisfactions autant de la part des résidents, de leurs proches que du personnel. À la suite d'une sortie médiatique d'un syndicat à l'automne, le Comité des usagers et le Comité de résidents ont uni leurs efforts et produit une lettre énonçant les inquiétudes des membres par rapport au respect des droits et à la qualité des services au CHSLD. Celle-ci a été envoyée à la présidente du CUCI, Mme Bédard, lui demandant d'intervenir.

Les préoccupations soulevées ont été bien reçues et entendues de la part de la direction du CISSSAT. Deux rencontres ont eu lieu entre la direction adjointe à la PDG, la direction SAPA et les présidents des comités. Des rencontres bimensuelles ont débuté entre la gestionnaire de milieu de vie du CHSLD et la présidente du Comité de résidents. La présidente et la vice-présidente participent également au Comité milieu de vie du CHSLD.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le Comité a tenu 9 rencontres régulières au CHSLD. Le sous-comité plan d'action s'est rencontré une fois en février et une autre rencontre pour le rapport d'activités a eu lieu en mars.

Trois réunions spéciales pour le plan de réorganisation au CHSLD en mode virtuel ont eu lieu en collaboration entre le Comité des usagers et le Comité de résidents. Deux rencontres ont été faites avec les présidents des comités et les directions concernées.

Des membres ont participé à l'Assemblée générale annuelle du CUCI le 6 juin 2024.

Les membres ont eu l'occasion de participer à plusieurs rencontres d'information virtuelles sur une panoplie de sujets avec les différentes directions du CISSSAT, pour mieux connaître les orientations et les services offerts aux usagers et aux résidents. Notamment, des rencontres mensuelles avec la PDG, Mme Caroline Roy, une rencontre sur le transport adapté en CHSLD, des rencontres avec les responsables du service alimentaire, des rencontres concernant l'implantation de la nouvelle Politique d'hébergement en CHSLD et plusieurs autres (maltraitance, soutien à domicile, proche-aidance, Commissaire aux plaintes, etc.)

Le 19 et 20 mars dernier les membres ont participé au colloque organisé par le CUCI sur la proche-aidance.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE.

Pour la prochaine année, les membres du Comité de résidents souhaitent:

- Faire le suivi de la première année de mise en œuvre du plan d'action et ajouter un plan de communication.
- Assurer une présence active auprès des résidents dans le CHSLD en organisant ou participant à différentes activités.
- Recommencer l'édition du Petit journal.
- Poursuivre les rencontres régulières avec la gestionnaire du CHSLD.
- Suivre les travaux sur la Politique d'hébergement en CHSLD.
- Terminer le processus d'affichage de l'information sur le tableau du comité et l'installation de boîtes à suggestions.
- Tenir un registre des situations rapportées au comité par les résidents et les familles et transmettre l'information au CUCI.
- Proposer des cafés-discussion avec les résidents et/ou les familles régulièrement.
- Instaurer un appel ou une visite de suivi trois mois après l'admission en CHSLD des nouveaux résidents.

9. CONCLUSION

En terminant, nous remercions les membres du Comité de résidents pour leur implication constante dans le bien-être des résidents. C'est un privilège d'avoir des bénévoles de cœur qui rendent ce comité si dynamique.

L'arrivée d'un Comité de résidents à la Maison des aînés et alternative amènera de nouveaux membres dédiés à la défense de droits et à la qualité des services dans nos milieux de vie. Il sera intéressant de voir la dynamique qui s'installera dans les comités avec cet ajout.

Le recrutement de membres résidents demeure un défi. Est-ce que des adaptations pourraient être utiles pour faciliter le recrutement et la rétention de membres résidents ?

Josée Gauthier,
Présidente du Comité de résidents de Rouyn-Noranda

11. RAPPORT FINANCIER Voir
Annexe 3