

**RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD D'AMOS**  
**Du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019**

- **INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT**

*Veillez indiquer le nom de votre comité de résidents*

<b>Nom de l'établissement</b> : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
<b>Nom du comité des usagers</b> : <b>Comité de résidents du CHSLD d'Amos</b>

- **MOT DU PRÉSIDENT**

*Le président du **comité de résidents présente** le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.*

<p>Le comité de résidents du CHSLD d'Amos est heureux de vous présenter son rapport d'activités 2018-2019, et ce, dans le cadre d'une assemblée générale conjointe avec le comité des usagers Les Eskers d'Abitibi.</p> <p>Nous avons collaboré avec le comité des usagers à l'engagement de madame Joanne Delisle comme personne-ressource aux comités des usagers et de résidents, et ce, depuis le début juin 2018.</p> <p>Avec le support du comité des usagers, le comité de résidents a remis ses activités en fonction, à savoir tenir des rencontres plus régulièrement, assister au comité de milieu de vie et participer au sondage à l'interne du CHSLD.</p> <p>Nous avons procédé à la conception et à l'adoption de nos plans de gouvernance et d'action 2018-2020. Pour ce faire, nous nous sommes inspiré de la documentation du comité de résidents de Val D'or et de la bonne collaboration de madame Francine Laroche (personne-ressource).</p> <p>Sous l'initiative de madame Joanne Delisle, nous avons refait notre dépliant informant les résidents de leurs droits et leurs obligations. Un grand merci à mesdames Francine Laroche de Val d'Or et Jocelyne Audet de Rouyn pour leur collaboration en fournissant leur documentation.</p>
--

## PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

*Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le **comité de résidents** au courant de l'année.*

- Implication du comité de résidents dans la promotion des droits et des responsabilités des usagers.
- Implication du comité de résidents et du comité des usagers dans les impacts cliniques appréhendés de la nouvelle structure SAPA au CHSLD d'Amos.
- Rencontres avec la nouvelle personne-ressource afin de regarder les besoins du comité de résidents. Ses tâches furent consacrées à l'aménagement fonctionnel d'un local commun aux deux comités (CU et CR), à l'inventaire des articles promotionnels du comité, au ménage des archives, à la mise à jour du dépliant du comité, à l'élaboration d'un guide d'accueil d'un nouveau membre au comité de résidents.
- Information faite, auprès du comité de résidents, sur la politique et procédure de gestion liée à l'alimentation.
- Information faite, auprès du comité de résidents, sur la politique sans fumée dans les installations et sur les terrains du CISSS-AT.
- Consultation faite, auprès du comité de résidents, pour la préparation du sondage interne pour le CHSLD.
- Conseils demandés à madame de Madame Mariane Gagnon Bourget (avocate du CISSS-AT), dans le cadre des élus au comité de résidents. Nous la remercions.
- Bonne collaboration de mesdames Guylaine Therrien et de Sylvie Petit dans la préparation et la diffusion des bilans financiers périodiques à notre comité.

- **COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES**

*Dresser la liste des membres composant le **comité de résidents** à l'aide du tableau ci-dessous regroupant les informations demandées ci-après, nombre total de membres, les informations relatives à l'identité de la personne ainsi que le type de membres. Enfin, il doit apparaître le rôle de chaque membre (président, vice-président, secrétaire et membres réguliers).*

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Pauline	Fredette		membre	Présidente intérimaire
Micheline	Riopel		membre	Vice-président
Bibiane	St-Pierre		membre	Secrétaire
Jacques	Trudel		membre	Membre
Jocelyne	Therrien	résidente		Membre
Marc	Bouchard	résident		Membre

**COORDONNÉES DES MEMBRES**

*A l'aide du tableau ci-dessous, indiquer les coordonnées publiques complètes (non confidentielles) où l'on pourra rejoindre au besoin, le président, le responsable du **comité de résidents** de l'établissement et la personne-ressource, si applicable (nom et prénom, numéro de téléphone public, courriel officiel et adresse postale liée à l'établissement).*

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Présidente intérimaire</i>	Pauline	Fredette	819 732-3042	Paulinefredette@yahoo.ca	72 Albertine Chaliboux, #261, Amos J9T 0A3
<i>Responsable</i>	Maggy	Vallières	819 333-2311 p. 2302	Maggy_vallières@ssss.gouv.qc.ca	CISSSAT, Abitibi-Ouest
<i>Personne-ressources</i>	Joanne	Delisle	732-6521 p. 3173 727-6106	08.comite.usagers.resident.amos@ssss.gouv.qc.ca	612, 5 <sup>e</sup> Avenue Ouest, Amos J9T 4L4

- **BILAN DES ACTIVITÉS DE COMITÉ DE RÉSIDENTS**

*Les comités de résidents décrivent les actions prises en lien avec leurs trois fonctions*

**1. Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations :**

- Le comité de résidents a participé à la semaine de promotion des droits des usagers du 20 au 28 septembre 2018. Pour cette activité, nous avons installé un kiosque à l'entrée du CHSLD et nous y avons distribué de l'informations sur les droits et les responsabilités des usagers ainsi que des articles promotionnels.
- Nous avons repris la démarche de remettre des cartes d'anniversaire aux résidents et nous y insérons un signet indiquant les droits des usagers.
- Nous avons remis à chacun des résidents un calendrier 2019 et sur chacun des mois, on y retrouve un droit.
- Quelques membres du comité de résidents ont participé lors d'une activité sur la maltraitance des aînés qui se tenait aux Jardins du Patrimoine d'Amos, en juin 2018. Nous y avons remis des articles de promotion sur les droits et obligations des usagers.
- À la fête de Noël, pour les résidents du CHSLD, nous avons installé un kiosque et remis des dépliants sur leurs droits et leurs obligations.

**2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés et évaluer le degré de satisfactions des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement:**

- La participation de monsieur Jacques Leblanc aux réunions du CUCI pour y représenter le CU et le CR d'Amos.
- Suite à une invitation du comité de résidents, madame Martine Doyon nous a présenté un rapport sur les risques d'incidents ou d'accidents survenus au CHSLD d'Amos en 2017-2018.
- Quelques membres de notre comité ont assisté à la journée régionale pour la lutte à la maltraitance, tenue à Rouyn le 6 novembre 2018, à la journée Juripop tenue à Amos le 13 novembre 2018, et finalement à la visioconférence du 20 novembre 2018 sur les ressources d'hébergement.

- Le comité de résidents a collaboré avec l'établissement pour la préparation d'un sondage permettant d'évaluer la satisfaction des résidents au CHSLD. Ce sondage a été remis aux familles et résidents, en novembre 2018, et les résultats seront présentés au comité de résidents lors de sa rencontre en avril 2019.

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

- Le Comité de résidents a reçu 9 demandes d'accompagnement et d'assistance depuis le début juin 2018 au 31 mars 2019. Les demandes étaient, entre autres :
  - Inquiétude d'un membre de famille de la visite que son parent reçoit.
  - Connaître les raisons pour lesquelles un service a été retiré.
  - Support apporté à un membre de famille pour trouver un professionnel à l'extérieur du CHSLD et organisé le transport.
  - Insatisfaction au niveau de la non consultation des représentants de famille pour certains changements apportés au niveau des activités.
  - Diriger un membre de famille au comité des usagers pour de l'accompagnement pour le dépôt d'une plainte.
  - Demande qu'une chambre de soins de fin de vie soit mise à la disposition des familles.
  - Insatisfaction au niveau du service pour son parent due à un manque de personnel.
  - Support à un représentant de famille pour changement d'équipement à son parent.
  - Dénonciation, par une représentant de famille, d'un manque de personnel sur un étage spécifique et risque d'incidents/accidents.
- Quelques rencontres avec les gestionnaires responsables au CHSLD ont eu lieu afin d'échanger sur divers aspects touchant les droits, la qualité des services et la condition de vie des résidents.

- **TENUE DES RENCONTRES**

Le **comité de résidents** indique le nombre total de réunions tenues dans l'année. Il peut aussi y indiquer la tenue des assemblées générales et les diverses rencontres réalisées par, ou pour les comités des usagers durant cette même période.

Nombre de réunions tenues en cours d'années	6 réunions régulières
Assemblée générale <b>tenue le 26 avril 2018</b>	1

- **COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEUR DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES**

Le **comité de résidents** mentionne des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région, ou des autres acteurs du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

Le comité de résidents du CHSLD d'Amos, n'a pas eu à collaborer dans des situations qui ont nécessité la collaboration de la commissaire aux plaintes ou du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

- **RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

*Décrivez les projets futurs que le **comité de résidents** compte déployer.*

Le comité de résidents désire recruter un nouveau membre.

Le comité de résidents désire combler le poste à la présidence.

Le comité de résidents va mettre à jour et afficher dans les différentes installations de l'établissement le tableau des photos des membres du comité de résidents.

Le comité de résidents va demeurer vigilant en ce qui a trait au projet OPUS-AB qui va débiter au CHSLD pour les résidents du 3<sup>e</sup> étage.

Le comité de résidents, va reprendre ses rencontres avec tout nouveau résident ou représentant afin de s'assurer que l'information transmise, à son arrivée au CHSLD, concernant les comités des usagers et de résidents soit bien comprise.

Le comité de résidents poursuivra ses objectifs prévus au plan d'action 2018-2020.

Le comité de résidents va poursuivre la promotion des droits et des obligations des résidents, par sa participation à la semaine nationale des droits et des obligations des usagers et par la remise de cartes d'anniversaire aux résidents.

- **CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)**

*Le président du **comité de résidents** effectue un retour sur les réalisations, constats, enjeux et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.*

Dans ce rapport, nous vous avons présenté sommairement les activités tenues par le comité de résidents du CHSLD d'Amos.

Le comité de résidents du CHSLD d'Amos est les yeux, les oreilles et la voix des résidents, donc notre but est de toujours bien représenter les usagers hébergés et de les accompagner dans leurs droits.

Le comité de résidents doit aller en recrutement, cependant le recrutement de nouveaux membres pourrait s'avérer difficile.

Pour l'année 2019-2020, nous allons poursuivre nos objectifs prévus au plan d'action 2018-2020, être vigilant par rapport au projet OPUS-AB déployé au 3<sup>e</sup> étage du CHSLD et poursuivre notre travail de collaboration avec l'établissement.

J'en profite pour REMERCIER grandement l'implication des membres bénévoles à notre comité de résidents du CHSLD d'Amos. Au niveau du comité de résidents 120 heures de bénévolat ont été consacrés pour le bon fonctionnement dudit comité.

Pour terminer un GRAND MERCI à monsieur Jacques Leblanc pour son bon support et pour avoir accepté de représenter le comité de résidents au sein du CUCI.

- **RAPPORT FINANCIER**

Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée « Rapport financier des comités des usagers » et la joindre au rapport d'activités élaboré en suivant les consignes de la présente annexe.

[Voir rapport financier du comité des usagers.](#)

Pauline Fredette

Présidente par intérim du comité de résidents du CHSLD d'Amos

Jd/2019-04-26