

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

**Québec** 

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS  
DU COMITÉ DES USAGERS DES AURORES-BORÉALES  
ET DE RÉSIDENTS DES CHSLD LA SARRE,  
MACAMIC, PALMAROLLE**

**1<sup>ER</sup> AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019**

## Rapport d'activités des COMITÉS DE RÉSIDENTS

### 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 DU PRÉSIDENT

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 sur leurs droits, s'assurer de la qualité de vie et des soins offerts aux résidents et évaluer la satisfaction de la clientèle.

Huit rencontres régulières ont eu lieu. Le chef de service assiste aux rencontres pour les points le concernant. Un nouveau chef de service est en poste depuis l'automne 2018 et cette dernière entretient une excellente communication avec le comité.

Un membre représente le comité de résidents au comité des usagers des Aurores- Boréales, au comité milieu de vie de l'établissement et au comité d'usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux. Les membres du comité sont présents aux activités de l'établissement et apportent leur support au besoin. Pour l'année 2018-2019 les membres du comité organisent des dimanches-rencontre avec les familles. A cette occasion, les droits des usagers y sont présentés. Ces activités se tiennent sur une base trimestrielle, ceci permet aux familles de connaître les membres du comité de résidents. Une partie musicale est également offerte aux résidents et à leur famille. Ces activités se veulent un ajout au travail de l'animation pour lequel environ 14hres/semaine sont accordés et sont bénéfiques pour les résidents.

Le recrutement de nouveaux membres se continue. Cette année deux nouveaux membres ont joint les rangs du comité.

Des remerciements s'adressent aux membres du comité pour tout le travail accompli.

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

Les priorités de réalisation pour l'année 2018-2019 furent les suivantes

Réfléchir à des solutions pour le maintien de l'autonomie des résidents : Discussion avec la chef de service et autres instances au niveau du CISSSAT concernant le maintien de l'autonomie des résidents après leur admission en CHSLD (en continue)

Travailler à l'amélioration de la qualité du milieu de vie des résidents (observations –suggestions et suivis)  
Mise en place par le comité des usagers d'une boîte à suggestions pour les visiteurs

S'assurer de la satisfaction de la clientèle -discussions avec les résidents qui peuvent s'exprimer ainsi qu'avec les membres des familles et sondage de satisfaction effectué conjointement avec la direction de l'établissement

Informers les clientèles et les familles sur leurs droits et obligations (rencontres des familles (4) organisées par le comité de résidents en plus de celles organisées conjointement pour des occasions spéciales

Informers le personnel et les familles concernant la Bienveillance (dépliant, rencontre familles)

S'assurer de rendre les espaces physiques plus sécuritaires (demande de caméra dans les corridors (en attente)

Recruter des bénévoles pour le CHSLD Foyer de La Sarre (2 nouveaux)

Rencontrer les familles suivant l'accueil d'un nouveau résident

Implication dans le suivi concernant l'alimentation au CHSLD

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Carole	Bédard		Personne externe	Présidente
Jocelyne	Gagnon		Personne externe	Vice Présidente
Mireille	Pomerleau		Fille de résidente	Secrétaire
Gilberte	Carrier		Personne externe	Membre
Jacqueline	Goulet		Épouse d'un résident	Membre
Sylvie	Bédard		Fille d'un résident	Membre
Mathilde	Lévesque		Sœur d'un résident	Membre
Michel	Boucher		Personne externe	Membre
Suzelle	Carreau		Fille d'un résident	Membre

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Président</i>	Carole	Bédard	819-333-2974	<a href="mailto:cbedard2009@live.ca">cbedard2009@live.ca</a>	112 chemin Ste Hélène, La Sarre
<i>Responsable</i>	Jennie	Archambault	819-333-5525	<a href="mailto:jennie_archambault@ssss.gouv.qc.ca">jennie_archambault@ssss.gouv.qc.ca</a>	
<i>Personne-ressources</i>					

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Pause d'affiches au CHSLD pendant la semaine de la maltraitance envers les aînés et sensibilisation du personnel et des familles (rencontre des familles)

Tenue de rencontres avec les familles et remise de dépliants concernant les droits des usagers  
Remise d'objets promotionnels tels blocs notes et calendrier

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

Discussions avec le chef de service et autres personnes responsables concernant l'horaire des repas, le positionnement, l'alimentation, l'animation, la sécurité des résidents ainsi que le maintien de l'autonomie.

Participation en collaboration avec le service de l'animation et le personnel à une activité de détente pour les résidents (2fois/année). Participation à la fête champêtre (juillet), aux activités du temps des fêtes (repas avec les familles- distribution des cadeaux en présence du Père Noël). Présences pour la messe du mois et messe de Noël). Présence à certaines activités (chorale-musique, etc)

Évaluation des résultats du sondage de satisfaction, des visites ministérielles et autres et suivi des correctifs apportés en collaboration avec l'établissement.

Suivi fait par la personne désignée aux rencontres du comité milieu de vie et comité des usagers des Aurores Boréales et CISSS-AT et implication des autres membres de l'équipe aux différentes décisions prises et /ou documents proposés )

Être à l'écoute des personnes ayant des plaintes à formuler et les diriger aux personnes ressources.

Participation à l'organisation d'une journée de formation ouverte à toute la population Abitibi-Ouest sur le thème de la santé mentale (ressources disponibles). Ont été invitées également à cette journée la commissaire aux plaintes du CISSS-AT, le CAAPAT et la RAIDDAT

Participation au colloque du CUCI (formation et défis)

## 7. TENUE DES RENCONTRES

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	8
<i>Assemblée générale 2018</i>	1 Lors de l'assemblée générale du comité des usagers des Aurores Boréales

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

RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES TANT AUPRES DES RÉSIDENTS QUE POUR LE COMITÉ

RÉFLEXION SUR LE SUJET SUIVANT : COMMENT S'ASSURER QUE LE RÉSIDENT GARDE LE PLUS LONGTEMPS POSSIBLE SON DEGRÉ D'AUTONOMIE SUITE À SON ADMISSION EN CHSLD (en continue)

RENCONTRES DES FAMILLES (DROITS DES RÉSIDENTS ET DEGRÉ DE SATISFACTION)

ORGANISATION DES DIMANCHES-RENCONTRE (4) AVEC LES RÉSIDENTS ET LEUR FAMILLE

POURSUITE DES DEMANDES CONCERNANT LA SÉCURITÉ DES RÉSIDENTS (BOUTON PANIQUE- MIRROIR DANS LES CORRIDORS, ETC)

POURSUITES DES DEMANDES EN RAPPORT AVEC LA SECURITÉ ET LA QUALITÉ DE VIE DU RÉSIDENT

## 9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Les membres sont félicités pour le travail effectué au sein du comité. L'implication de ces derniers et leur disponibilité permettent d'atteindre les objectifs prévus en début d'année. Le comité doit recruter d'autres bénévoles afin de s'assurer d'un nombre toujours suffisant particulièrement de personnes qui ont un parent hébergé au CHSLD afin de permettre d'être encore mieux les porte paroles de ces derniers. Le maintien le plus longtemps possible de l'autonomie du résident demeure un enjeu majeur pour le comité

## 10. RAPPORT FINANCIER

Ce rapport fait partie intégrante du rapport du comité des usagers des Aurores- Boréales

## Rapport d'activités des COMITÉS DE RÉSIDENTS

### 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 résidents :** Comité de résidents du CHSLD Macamic

### 2. MOT DU PRÉSIDENT

Exceptionnellement, c'est la présidente du comité des usagers (Céline Hubert) qui fera le rapport annuel de ce comité. En effet, nous n'avons pu trouver de remplaçant régulier à ce poste.

Des modifications à l'offre de service au CHSLD de Macamic se poursuivent. En effet, à partir de la fin mai jusqu'à la mi-juin, des résidents qui étaient hébergés au CHSLD de Palmarolle ont été relocalisés à Macamic suite à la fermeture de l'édifice de Palmarolle dont les normes de sécurité étaient caduques.

Mme Carmen Cloutier a donné sa démission en cours d'année pour raison de santé.

De plus, le comité des résidents n'a pu augmenter le nombre de ses membres, malgré les efforts de recrutement faits en ce sens.

Les membres du comité présents ont participé aux activités prévues tout au long de l'année. Ils ont fait un peu plus de 115 heures de bénévolats pour répondre au mandat du comité.

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

Le comité de résidents du CHSLD de Macamic fait de grands efforts pour participer aux activités planifiées afin de remplir leur rôle. Ce rôle, qui est de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations, de faire la promotion de la qualité des conditions de vie, l'évaluation du degré de satisfaction des usagers.

Trois rencontres régulières ont eu lieu.

Le chef de service, Mme Diane Sancier, assiste habituellement aux rencontres pour les points la concernant. Les membres apprécient son engagement envers la clientèle et ses intervenants. Ils ont été à même de constater son dynamisme et sa persévérance pour maintenir un milieu de vie de qualité pour tous les résidents du CHSLD de Macamic.

Les membres du comité tiennent aussi à féliciter les intervenants pour leur implication auprès des résidents et à leur participation exceptionnelle lors des activités et des fêtes réalisées pour les résidents. Mme Brigitte Ledoux et Mme Jenny Brulotte n'épargnent aucun effort pour l'organisation de toutes les activités.

Une personne représente le comité de résidents au comité des usagers des Aurores Boréales et une autre au sous-comité milieu de vie du CHSLD de Macamic. Les membres du comité sont présents à quelques activités auprès des résidents et apportent leur support au besoin. Des échanges réguliers avec la chef de service concernant particulièrement la qualité du milieu de vie et la qualité des soins se font dans un esprit ouvert et de collaboration.

Une demande a été adressée à la présidente afin de faire partie d'un comité de citoyen qui travaillera sur la rénovation du CHSLD de Macamic.

Un membre du comité participe à un projet d'étude sur la prise de médicaments par les personnes âgées. Cette étude vise la diminution de la médication lorsque la situation le permet.

La présidente intérimaire a participé, avec les autres présidents des comités de résidents du secteur, à une rencontre avec le directeur du SAPA afin de discuter des préoccupations concernant l'ensemble des soins aux résidents des CHSLD et en Ressources intermédiaires.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Céline	Hubert		Personne intéressée	Intérim, présidente
Françoise	Desjardins		Personne intéressée	Représentante CU
Danielle	Bédard		Personne intéressée	Membre

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Présidente Intérim</i>	<i>Céline</i>	<i>Hubert</i>	<i>819-301-4161</i>	<i>celinehubert16@gmail.com</i>	<i>115, rue Grondin, La Sarre</i>
<i>Responsable</i>	<i>Diane</i>	<i>Sancartier</i>	<i>819-782-4661 Poste 3296</i>	<i>Diane_sancartier@ssss.gouv.qc.ca</i>	<i>CHSLD, 169, 7<sup>e</sup> Ave Est Macamic J0Z 2S0</i>
<i>Personne-ressource</i>	<i>Francine</i>	<i>Lehouiller</i>	<i>819-333-2311 (poste 2433)</i>	<i>francine_lehouiller@ssss.gouv.qc.ca</i>	<i>679, 2<sup>e</sup> Rue Est La Sarre J9Z 2X7</i>

#### 6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

##### Renseigner les usagers sur leurs droits

- Reçoit la liste des résidents du CHSLD, à la demande (3 fois cette année) ainsi que celle des nouveaux résidents, chaque mois
- Participe aux activités organisées par le sous-comité milieu de vie : la cabane à sucre, la fête western, celle de Noël, la fête du 2 août. Les membres profitent de ces occasions pour rencontrer les résidents et leurs familles et remettre des outils promotionnels et de l'information.

- Rencontre les familles des résidents nouvellement arrivés, en collaboration avec la chef de services, à 3 reprises au long de l'année.
- Prépare la documentation qui est remise aux familles des nouveaux résidents lors de rencontre de groupe.
- Participe à la collecte de sang du mois d'août afin de donner des informations sur les droits et sur le comité d'usager ou de résident, deux membres du comité y ont participé.

#### **Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers**

- Assure le suivi de l'impact des nombreux changements.
- Participe aux échanges dans le sous-comité milieu de vie : 6 rencontres.
- Visite les résidents et rencontres les familles de façon ponctuelle à 8 reprises
- Assiste aux rencontres du Comité des usagers : 4 rencontres sur 5
- Installe une boîte à commentaires et suggestions mise à la disposition des résidents et autres usagers du CISSSAT, au début du mois de mars
- Participe à une rencontre d'un comité de citoyens pour la rénovation du CHSLD de Macamic, le 28 mars.

#### **Défendre les droits et les intérêts collectifs**

- Rencontre plusieurs personnes afin d'augmenter le nombre de participants au comité, notamment des résidents ou des membres de leur famille. Trois personnes ont été rencontrées.
- Remise d'une chemise uniformisée d'information à trois personnes qui voulaient en savoir davantage avant d'accepter un mandat au sein du comité, lors d'une rencontre individuelle. Finalement ces personnes se sont désistées.
- Ont participé au sondage du RPCU, sur la bientraitance, réalisé en février.

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	3
<i>Assemblée générale</i>	1 (avec CU)

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

- Recruter de nouveaux membres, principalement des familles de résidents.
- Élaborer et réaliser un plan d'action qui tiendra compte du mandat
- Assurer une présence et une participation aux activités mises de l'avant en collaboration avec le sous-comité milieu de vie



## 9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

En conclusion, l'année qui se termine nous laisse avec des enjeux importants au niveau du recrutement des membres du comité, notamment des résidents ou des membres de leur famille. Des efforts seront poursuivis dans ce sens tout au long de la prochaine année.

Puisque plusieurs résidents du CHSLD de Palmarolle ont été relocalisés à Macamic, une collaboration avec les membres du comité du CHSLD de Palmarolle sera mise de l'avant, tant que le projet de *Maison des Aînés* à Palmarolle ne sera pas complété.

Des préoccupations au niveau des soins aux aînés, ainsi que la stabilisation de l'environnement physique et des équipes de soins demeurent des priorités.

## 10. RAPPORT FINANCIER

Ce rapport fait partie intégrante du rapport du comité des usagers des Aurores Boréales

## Rapport d'activités des COMITÉS DE RÉSIDENTS

### 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

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

Comité de résidents du CHSLD de Palmarolle

### 2. MOT DU PRÉSIDENT

**Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel du comité de résidents du CHSLD de Palmarolle pour l'année 2018-2019**

Cette année, deux membres ont donné leur démission; l'une pour raison de santé et l'autre parce que son conjoint a été relocalisé dans un autre CHSLD. Une nouvelle personne a été recrutée pour le comité au début du mois de mars 2019.

Les résidents, les familles et les membres du comité ont vécu un grand bouleversement lors de la fermeture de l'édifice abritant les résidents du Foyer de Palmarolle en juin 2018. En effet, le transfert des résidents a débuté à la fin mai et s'est terminé le 19 juin. Les membres du comité collaborent avec les résidents, leur famille, la chef de services et les animatrices du milieu de vie afin de promouvoir les droits des usagers, la qualité des soins et l'amélioration du milieu de vie des résidents jusqu'à la relocalisation des résidents dans d'autres CHSLD du territoire. Les membres ont poursuivi leurs actions pour maintenir la flamme qui les anime tout au long de cette année.

Nous avons réalisé plusieurs activités en ce sens que vous découvrirez tout au long de ce rapport.

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

Au comité de résidents du CHSLD Foyer de Palmarolle, les membres enthousiastes et dévoués ont à cœur de participer aux activités planifiées afin de remplir leur rôle. Ce rôle, qui est de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations, de faire la promotion de la qualité des conditions de vie, l'évaluation du degré de satisfaction des usagers.

Quatre rencontres régulières et deux rencontres spéciales ont eu lieu. La chef de service assiste aux rencontres pour les points la concernant et lorsque sa présence n'est pas possible, des échanges, au préalable, sont faits avec la présidente du comité, afin de pouvoir faire les suivis lors des rencontres des membres du comité.

4 membres ont assisté à l'AGA du CUCI à La Sarre, le 1<sup>er</sup> juin 2018

Des membres du comité ont formé deux équipes chargées de rencontrer les familles des nouveaux résidents pour leur donner de l'information concernant les droits des usagers et le comité des résidents. Quatre familles ont été rencontrées.

Les membres du comité se sont mobilisés et ont participé aux trois réunions publiques organisées par M. Yves Desjardins et son équipe lors de l'annonce de la fermeture et suivre l'évolution du dossier.

La présidente du comité et celle du comité des usagers ont assisté à plusieurs conférences téléphoniques, réalisées par la DEQEP ou la coordonnatrice du SAPA. Ces échanges ont été faits en suivi à l'annonce de la fermeture de l'édifice abritant le Foyer de Palmarolle et à la relocalisation des résidents de Palmarolle. Au total, 6 rencontres téléphoniques ont été réalisées.

Les membres du comité veulent souligner le travail des intervenants qui a été consciencieux. L'approche respectueuse et humaine envers les résidents et leur famille a été très appréciée.

Par la suite, deux membres du comité travaillent de concert avec le comité de citoyens de Palmarolle en vue de l'ouverture prochaine d'une *Maison des aînés*. Cette maison doit héberger les personnes âgées souffrant de problème cognitif et ayant besoin d'un encadrement particulier. À date, 8 rencontres de travail et une présence au CA du CISSSAT à Ville-Marie ont occupé ces citoyens.

Une personne représente le comité de résidents au comité des usagers des Aurores Boréales ainsi qu'au sous-comité milieu de vie du CHSLD de Palmarolle. Les membres du comité sont présents aux activités auprès des résidents et apportent leur support au besoin, principalement lors de la fermeture et du transfert des résidents dans d'autres milieux de vie.

Des membres du comité ont participé à la séance d'information par visioconférence, le 20 novembre dernier. L'information portait sur les types d'hébergement au CISSSAT.

La présidente a participé avec les autres présidents des comités de résidents du secteur et la présidente du CU, à une rencontre avec le directeur du SAPA afin de discuter des préoccupations concernant l'ensemble des soins aux résidents des CHSLD, ainsi que celles en lien avec les services reçus aux personnes résidant à la RI, *La Signature*.

La présidente du comité a collaboré activement pour la réalisation de la journée d'information organisée par le CU des Aurores Boréales lors de la semaine des droits des usagers en septembre 2018.

Les membres du comité remercient Mme Francine Lehouiller pour le travail réalisé au niveau du secrétariat du comité.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Noël	Marcelle		Personne intéressée	Présidente et représentante au sous-comité <i>Milieu de vie</i>
Aubin	Darquise		Personne intéressée	Secrétaire
Arseneault	Ghislaine		Personne intéressée	Membre
Dubé	Johanne		Personne intéressée	Membre
Mongrain	Françoise		Personne intéressée	Membre
Nolet	Jacqueline		Personne intéressée	Membre
Plourde	Nicole		Personne intéressée	Membre

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Présidente</i>	<i>Marcelle</i>	<i>Noël</i>	819-782-5506	<a href="mailto:MarcelleNoel14@gmail.com">MarcelleNoel14@gmail.com</a>	998 Rang 8 Poularies J0Z3E0
<i>Responsable</i>	<i>Jennie</i>	<i>Archambault</i>	819-520-9265	<a href="mailto:Jennie_archambault@ssss.gouv.qc.ca">Jennie_archambault@ssss.gouv.qc.ca</a>	169, 7 <sup>e</sup> ave Est Macamic J0Z 2S0
<i>Personne-ressource</i>	<i>Francine</i>	<i>Lehouiller</i>	819-333-2311 (poste 2433)	<a href="mailto:francine_lehouiller@ssss.gouv.qc.ca">francine_lehouiller@ssss.gouv.qc.ca</a>	679, 2 <sup>e</sup> Rue Est La Sarre J9Z2X7

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

### **Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

- Participe activement aux activités organisées par le sous-comité milieu de vie telle que celle de Pâques. Les membres profitent de ces occasions pour rencontrer les résidents et leurs familles et remettre des outils promotionnels et de l'information.
- Soutien aux familles et aux résidents par leur présence lors de la période de relocalisation de ces derniers.
- Reçoit la liste des résidents régulièrement et identifie les nouveaux arrivants, jusqu'à la fermeture de l'édifice.
- Prépare des pochettes d'information qui seront remis aux familles des nouveaux résidents lors des rencontres personnalisées.
- Rencontre les familles des nouveaux résidents (deux équipes de deux personnes sont chargées de faire ces rencontres). 4 rencontres ont été réalisées

### **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**

- Participe aux rencontres du sous-comité milieu de vie jusqu'au mois de mai.
- Discute avec la chef de service des préoccupations du comité (l'alimentation, la propreté des lieux, les aménagements physiques extérieurs et intérieurs, problème d'odeur ...)
- Reçoit de l'information sur les types d'hébergement disponibles dans notre secteur
- Participe aux conférences téléphoniques organisées par le CISSSAT qui informent sur la relocalisation des résidents
- Participe au comité de citoyens de Palmarolle pour la réalisation de la *Maison des Aînés*

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

- Fait des rencontres avec les familles ou résidents pour connaître leur opinion.

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

- Fait part à la chef de service des préoccupations liées au maintien de l'autonomie des résidents
- Est à l'écoute des résidents qui souhaitent faire cheminer leur demande

## 7. TENUE DES RENCONTRES

Nombre de réunions tenues en cours d'années	6
Assemblée générale	1 (Avec CU)

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

Pour réaliser notre mandat nous prévoyons :

- Poursuivre les rencontres avec les familles des résidents pour faire connaître le mandat du comité de résidents et faire connaître les droits
- Collaborer avec les autres comités de résidents dans la réalisation de leur mandat
- Faire le suivi des demandes d'amélioration en collaboration avec la chef de service
- Faire le suivi du développement de la *Maison des Aînés* avec le comité de citoyens de Palmarolle
- Faire 5 réunions régulières du comité.

## 9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Les membres du comité demeurent mobilisés afin de soutenir les résidents et leur famille, malgré la relocalisation dans d'autres CHSLD de notre secteur.

Les membres restent vigilants pour que les droits des résidents soient respectés et qu'ils reçoivent les soins et services de qualité. Le maintien de l'autonomie le plus longtemps possible est une valeur importante aux yeux des membres et ils appuient les efforts réalisés en ce sens.

Des changements importants au niveau de l'alimentation sont en cours et n'apportent pas toujours satisfaction. Un suivi doit être fait à ce niveau.

## 10. RAPPORT FINANCIER

Ce rapport fait partie intégrante du rapport du comité des usagers des Aurores Boréales

## Rapport d'activités des COMITÉS DES USAGERS

### 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 des usagers des Aurores-Boréales

### 2. MOT DU PRÉSIDENT

**Il me fait plaisir de vous faire le rapport des activités du comité des usagers pour l'année 2018-2019**

Cette année, nous avons travaillé à stabiliser les différents comités de notre secteur et à actualiser le plan d'action établi pour l'année. La majorité des objectifs sont atteints et plusieurs le sont en continue. Nous avons travaillé à nous faire connaître davantage auprès des intervenants du CISSSAT, des organismes communautaires et des usagers. Nous nous sommes impliqués dans le comité de citoyens afin de s'assurer de la réouverture du centre de natalité et de sa pérennité.

Nous avons réalisé quelques activités d'information et de sensibilisation sur les droits des usagers et la connaissance du rôle et mandat du comité et rencontré davantage d'usagers pour discuter et faire le suivi des situations qui les préoccupent ainsi que des pistes de solution qui s'offrent à eux.

Dans le monde du bénévolat, le recrutement des membres est aussi une préoccupation et nous devons y travailler régulièrement.

Pour réaliser ces mandats, les membres du comité ont mis plus de 850 heures collectivement.

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

Les membres de l'exécutif se sont rencontrés à une reprise afin de faire les prévisions budgétaires de la prochaine année.

La présidente et quelques membres du comité ont assisté à un 5 à 7 organisé par la Direction des services multidisciplinaires, ce qui nous a donné une bonne visibilité auprès des autres bénévoles de notre secteur.

Tout au long de l'année, nous avons été sollicités à plusieurs reprises pour rencontrer des usagers désireux de nous faire part de leur préoccupation et nous les avons encouragés ou accompagnés dans les actions qu'ils souhaitaient. Les discussions portaient sur : les services en RI, les soins à domicile, les soins reçus par un médecin, le rapatriement d'une personne âgée vivant dans une autre région, les services en CLSC dans les points de services, l'encadrement dans un organisme communautaire, les bris à la piscine de Macamic. Des vérifications ont été faites auprès de chefs de services et de Mme Sylvie Petit. Pour certaines situations, nous avons donné l'information concernant le mécanisme de plaintes et orienté ces personnes vers les services du CAAPAT.

Des membres du CU ont participé également à des rencontres d'information organisées par le PDG afin de faire le point sur l'état de situation des services du CISSSAT, tels la fermeture de l'édifice abritant les résidents du CHSLD de Palmarolle, les services en général offerts en Abitibi-Ouest, la fermeture temporaire du centre de Natalité.

Nous participons activement aux activités du CUCI par la présence aux rencontres régionales, aux réponses aux consultations demandées et aux activités concertées du régional.

La présidente a assuré l'intérim au poste de présidente du CR de Macamic et apporté du soutien au CR de Palmarolle selon leurs besoins et à la demande de la présidente de ce comité. Lors de la fermeture de l'édifice abritant le Foyer de Palmarolle, la présidente du CU et celle du CR de Palmarolle ont fait le suivi, avec l'équipe de Mme Maggy Vallières, pour la relocalisation des résidents de Palmarolle. Au total, six rencontres téléphoniques ont eu lieu au cours de l'été à ce sujet.

Nous avons suivi l'évolution des dossiers touchant des services tels que les soins en Ressource intermédiaire, les soins à la personne âgée, l'utilisation des médicaments auprès de la clientèle âgée. La présidente du CU a poursuivi des démarches auprès de la direction SAPA pour une rencontre avec M. Shany Aubin et les présidentes des CR du secteur pour discuter des préoccupations en regard des soins et services en longue durée.

Un sous-comité a organisé avec succès une troisième journée d'information lors de la semaine des droits des usagers, le 29 septembre dernier. Au total, 112 personnes ont participé à cette journée dont le thème portait sur la santé mentale et sur les droits des usagers. Nous avons eu la collaboration d'intervenantes du CISSSAT (santé mentale et service 811, info-social), de la commissaire adjointe aux plaintes, de la directrice générale du CAAPAT et celle du RAIDDAT et bénéficié de la présence des organismes communautaires œuvrant auprès de cette clientèle.

Un membre du comité a assisté à une soirée d'information à la fin octobre regroupant les familles dont les proches reçoivent des soins en RI, les responsables de l'équipe SAPA et celle des RTF-RI.

En décembre 2018, deux membres du comité ont assisté à une rencontre réunissant les familles, des membres de la direction du CISSSAT, la conseillère du CAAPAT, les responsables de la RI, afin de discuter du rapport d'évaluation suite aux plaintes déposées ainsi que du plan d'action et de suivi proposé et accepté par la RI.

Le 20 novembre 2018, des membres du comité ont assisté à une séance d'information par visio-conférence portant sur les divers types d'hébergement offerts en région.

Avec les membres des comités de résidents, nous avons distribué 1 000 calendriers dans notre secteur.

Deux membres du CU de notre secteur ont travaillé activement au sein du sous-comité de formation du CUCI pour l'organisation d'une journée de formation portant sur les soins offerts et la philosophie de la Maison Carpe Diem de Trois-Rivières.

Nous travaillons également à compléter les postes au sein du comité des usagers.



#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Céline	Hubert	Usager		Présidente
Ginette	Germain	Usager		Vice-présidente
Murielle	Rossignol	Usager		Secrétaire-trésorière
Françoise	Desjardins	Usager	Représentante du CR du CHSLD Macamic	Membre
Carole	Bédard	Usager	Représentante du CR du CHSLD La Sarre	Membre
Marcelle	Noël	Usager	Représentante du CR du CHSLD Palmarolle	Membre
Carolle	Touzin	Usager		Membre
Josiane	Michaud	Usager		Membre
Suzane	Plourde	Usager		Membre
Vacant				

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Président</i>	<i>Céline</i>	<i>Hubert</i>	819-301-4161	<a href="mailto:celine_hubert@ssss.gouv.qc.ca">celine_hubert@ssss.gouv.qc.ca</a> <a href="mailto:celinehubert16@gmail.com">celinehubert16@gmail.com</a>	115, rue Grondin La Sarre, QC. J9Z-2T1
<i>Responsable</i>	<i>Sylvie</i>	<i>Petit</i>	819-764-5131 (49212)	<a href="mailto:sylvie_petit@ssss.gouv.qc.ca">sylvie_petit@ssss.gouv.qc.ca</a>	1, 9 <sup>e</sup> Rue Rouyn-Noranda J9X 2A9
<i>Personne-ressources</i>	<i>Francine</i>	<i>Lehouiller</i>	819-333-2311 (2433)	<a href="mailto:08_comite_usagers_AB@ssss.gouv.qc.ca">08_comite_usagers_AB@ssss.gouv.qc.ca</a>	Local R-69 679, 2 <sup>e</sup> rue est La Sarre J9Z 2X7

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

### **Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

- Outils promotionnels qui font la promotion du Comité, renouvelés
- Dépliants et cartons pour commentaires laissés dans des endroits accessibles dans les différents sites de l'établissement
- Dépliants, documents d'informations (CAAP, formulaire de plaintes, document sur les organismes communautaires et des services d'aide selon le besoin) lors de différentes occasions, notamment lors du Relais pour la vie du 15 juin, de la Clinique du don de sang Héma Québec du 14 août, de la journée de sensibilisation du 29 septembre, de la semaine de la sécurité des usagers le 2 novembre et lors de la rencontre à la Maison Érige le 6 novembre et lors des rencontres avec les usagers ou les familles.
- 1000 calendriers réalisés par le CUCI ont été distribués, auprès de différents groupes (intervenants, responsables de résidences ou HLM, usagers, organismes communautaires)
- Rencontres individuelles, ou téléphoniques et échanges par courriel ou texto avec des personnes préoccupées par des situations particulières.

### **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**

- Organisation de la journée de sensibilisation sur les droits des usagers et l'accès aux services le 29 septembre 2018. En plus des droits des usagers, nous avons discuté des services en santé mentale, les situations d'urgence avec le service 811-2, fait connaître les groupes communautaires qui œuvrent auprès de cette clientèle et donner des informations sur les mandats et les testaments. Nous avons eu 112 participants pour cette journée.
- Fait le suivi de l'évolution des services dans notre secteur en participant à diverses rencontres organisées par la DQEPE, la direction du SAPA, la directrice adjointe volet services ambulatoires et première ligne et le PDG.
- Participation aux consultations demandées par le CISSSAT sur des politiques de l'organisation telles que : la politique sur les admissions, celle sur l'alimentation.

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

- Nous avons installé des boîtes à suggestions au mois de décembre et reçu quelques commentaires (9) transmis à la direction.

### **Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels**

- La présidente participe au comité de citoyens mis sur pied pour s'assurer de la réouverture prochaine du Centre de natalité et assurer sa pérennité
- Nous avons fait 28 interventions auprès de familles ou d'usagers à leur demande
- Nous avons orienté 9 personnes vers la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le CAAP

### **Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions**

- Partage des outils promotionnels entre les divers comités
- La présidente a assuré l'intérim du Comité de résidents du CHSLD de Macamic et participé avec les membres aux activités organisées pour les résidents ou leur famille.
- Offre du soutien sur demande, à la présidente du Comité de résidents de Palmarolle pour la réalisation de son mandat.

**Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS**

- Ne s'applique pas

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

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

Nous avons tenu 4 réunions régulières du CU. De plus, le comité exécutif s'est réuni à une reprise; un sous-comité des présidents (CU et CR) s'est rencontré à une reprise et un sous-comité pour organiser la journée du 29 septembre s'est réuni à 3 reprises.

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

Nous avons cherché de l'information auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour des plaintes, le CAAP-AT, concernant des préoccupations qui nous ont été soumises, notamment au sujet des soins reçus en RI.

## **9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Poursuivre notre participation à des activités organisées par le CISSSAT pour faire connaître le rôle du comité des usagers auprès de la population.

Poursuivre les visites des organismes communautaires pour faire connaître le Comité des usagers et les comités des résidents.

Réviser notre plan d'action afin qu'il réponde bien à notre mandat

Réaliser une journée de sensibilisation lors de la semaine des droits des usagers.

Poursuivre les contacts avec les familles ayant des personnes hébergées en RI afin de s'assurer de leur satisfaction en regard des services reçus.

Faire le suivi de l'offre de service de notre secteur et faire connaître nos préoccupations sur des situations problématiques amenées à notre connaissance

Poursuivre l'harmonisation des pratiques au sein des comités du secteur

Poursuivre le soutien aux comités de résidents selon leur besoin

Recruter de nouveaux membres pour assurer la pérennité des comités

## **10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)**

En conclusion, la réalisation du mandat du comité des usagers est en évolution, nous devons poursuivre nos travaux pour assurer la pérennité des comités de résidents et d'usagers. Ils sont constitués de bénévoles qui ont à cœur de répondre aux exigences et de faire la différence dans la vie des usagers et résidents. Nous les en remercions de tout cœur.

Un grand merci à tous les bénévoles qui œuvrent au sein du comité des usagers et à l'entraide donnée par les comités de résidents pour l'accomplissement de notre mandat. Le travail d'équipe et de collaboration est une grande force de notre secteur. Merci également à notre personne-ressource qui fait un très bon travail d'appui.

Les collaborations avec les chefs de services et les intervenants du CISSSAT sont importantes et contribuent à faire connaître les services à la population, ce qui favorise leur accès. Un grand merci pour leur contribution notamment lors de notre journée annuelle d'information.

Nous devons ajuster nos façons de faire en lien avec le cadre de référence du MSSS en ayant des interventions de collaboration avec les responsables de services, en accompagnant les usagers ou leur famille dans les démarches pour faire valoir leurs droits lorsque cela est nécessaire.

## **11. RAPPORT FINANCIER**

Rapport financier en annexe