

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ DE RÉSIDENTS
CHSLD DE SAINTE-ADÈLE
2022-2023**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE.....	4
BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ.....	7
COORDONNÉES DU COMITÉ.....	8
TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS.....	8
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	9
PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE.....	9
ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE.....	9
CONCLUSION.....	10

MOT DE LA PRÉSIDENTE

En début d'année opérationnelle 2022-2023, le comité des usagers (CU) des Pays-d'en-Haut a souhaité doter le CHSLD de Sainte-Adèle d'un comité de résidents (CR) qui n'avait pu, depuis l'ouverture de l'installation, être mis en place en raison de la pandémie de la COVID-19. Pour ce faire, c'est à titre de vice-présidente du CU que j'ai proposé mon expertise pour accompagner le CHSLD dans ce projet. Quelques rencontres tenues au préalable avec la gestionnaire responsable, madame Nancy Routhier, ont ouvert la porte à débiter le travail de recrutement de membres, lequel aura permis, le 13 mai 2022, de tenir la 1^{re} rencontre du tout nouveau comité de résidents.

Au fil des mois, le comité a pu s'adjoindre 8 membres – résidents, proches aidants et autres personnes intéressées – qui ont travaillé ensemble à structurer le comité et à développer des objectifs visant à répondre au mandat légal du CR tout en se préoccupant essentiellement du mieux-être des usagers hébergés.

C'est donc avec fierté que je dépose ce premier bilan d'activités réalisées en moins d'un an. Je tiens à rappeler que ce comité que je préside avec dévouement et attachement en est à ses premiers pas, et que tout sera mis en œuvre pour qu'il poursuive son implication en toute efficacité, proximité et professionnalisme.

Cordialement,



Présidente

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Pour notre CR, il ne s'agit pas, en cette première année, de réalisation de projets majeurs, mais bien d'activités qui se démarquent.

- Démarche intensive de recrutement de membres pour former le comité.
- Sollicitation de la participation et de l'implication de résidents et de proches aidants qui ont voulu prendre à cœur la mise en place de leur CR.

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- ✚ Affichage des 12 droits des usagers à des endroits stratégiques du CHSLD.
- ✚ Distribution du calendrier Info-Droits 2023.
- ✚ Remise d'un recueil de messages dans chacune des chambres des résidents, identifiant les droits des usagers et pouvant servir comme moyen de communication entre les membres des familles et les visiteurs.
- ✚ Approvisionnement en objets promotionnels produits par le comité des usagers des Pays-d'en-Haut et remis à la réception du CHSLD pour inclure dans la pochette d'accueil du nouveau résident.
- ✚ Possibilité pour les membres du CR de participer aux rencontres trimestrielles du CISSS Laurentides, offrant des présentations diversifiées ainsi qu'à des formations dispensées par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

2. A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers/résidents

- ✚ Survol et échanges des membres, à chacune des rencontres régulières du comité, quant aux soins et services offerts :
 - Accueil – réception
 - Milieu de vie – aires communes
 - Service alimentaire
 - Loisirs
 - Soins spirituels
 - Équipe soignante et travailleur social
 - Hygiène et salubrité
 - Installations matérielles

- ✚ Identification de pistes de solutions et mise en place d'un tableau de suivi des demandes du CR afin de maintenir une stabilité des correctifs souhaités.

- ✚ Participation aux rencontres du comité Milieu de vie.

- ✚ Fête thématique/Saint-Valentin – 14 février 2023 : participation des membres du CR. Planification et tenue de l'activité avec animation musicale. Environ 50 résidents.

- ✚ Invitation aux coordonnateurs des directions des différents services pour présentation et échanges avec les membres du CR.
 - En exemple : pour le service alimentaire, demande de cohérence entre les différents acteurs et formulation de demandes pour aliments spécifiques.

- ✚ Participation au comité opérationnel du CHSLD, permettant d'établir des liens très étroits avec le CR.

- ✚ Préparation de cartes de Noël avec voeux individuels rédigés à la main qui ont par la suite été remises aux résidents et résidentes, en partenariat avec le Service des loisirs.

- ✚ Préparation d'un chevalet de Noël coloré et illuminé pour la circonstance offrant les meilleurs voeux du CR aux résidents, aux familles, aux proches aidants ainsi qu'au personnel.

- ✚ Appel au bénévolat fait en partenariat avec la direction et le comité de résidents. Préparation d'un feuillet de recrutement de bénévoles produit, plastifié et distribué en mars 2023 et tout au cours des semaines qui ont suivi, dans les installations du CISSS et les résidences pour personnes retraitées du territoire Pays-d'en-Haut.

- ✚ Amorce de discussions avec la direction en vue d'un projet d'aménagement d'espaces fleuris entre les deux bâtisses extérieures. Démarches diverses, production de maquettes et sollicitation de partenariat auprès d'un commerçant local (Home Hardware Riopel – Sainte-Adèle) pour obtention d'une commandite. Le projet devrait se réaliser au printemps 2023.
- ✚ Rayonnement du CR : participation de la présidente
 - Table d'hébergement régionale SAPA (Soutien à l'autonomie des personnes âgées) du CISSS.
 - Comité des usagers du centre intégré (CUCI) – volet CHSLD.
 - Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) – mission CHSLD.

2. B) Évaluer le degré de satisfaction des usagers/résidents à l'égard des services obtenus

- ✚ Sondage SAPA (2022) – volet résidents et volet proche aidant. Portant sur le service alimentaire, les loisirs, les soins généraux, la buanderie, l'entretien ménager et la maintenance. Présentation des résultats par l'équipe de gestion du CHSLD. Constats à rectifier. (33 répondants sur 110).
- ✚ Sondage maison CHSLD-SA – menus - été 2022. Résultats transmis au CR. Évaluation.
- ✚ Services contractuels : questionnaire sur disponibilité, suivi et satisfaction du CR.
- ✚ Visite ministérielle Santé et services sociaux 2023 : participation du CR, représenté par sa présidente. Recommandations à formuler auprès du CR.
- ✚ Agrément Canada (à venir – mai 2023). Préparation de la visite.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers/résidents

- ✚ Préoccupation constante du CR en matière de situations Individuelles qui peuvent être d'ordre collectif.
- ✚ Semaine nationale des droits des usagers : organisation et réalisation de la journée du 19 novembre 2023. Aménagement à l'entrée principale d'un kiosque d'information sur les droits et obligations des usagers, avec affichage et objets promotionnels, et animation musicale. Rencontre de résidents, de familles et de proches aidants, un événement d'intérêt pour tous.

- ✚ Planification et réalisation d'une activité de remise du calendrier Info Droits 2023 dans chacune des chambres au cours de la période des Fêtes, jumelée au Service des loisirs. Rencontre personnalisée avec les résidents.

4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte

- ✚ Gestion des appels téléphoniques logés sur la boîte vocale du local d'appoint du CR. Une quinzaine de retour de suivis et d'accompagnement des usagers a été compilée et effectuée.

5. 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

Sans objet.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE
Prénom	Nom	(PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Michèle	Claing	Membre - résidente
Richard	Diotte	Membre - proche aidant
Céline	Gratton	Membre - proche aidante
Ginette	Huard	Membre - résidente
Lise	Legros	Membre - présidente
Marie-Andrée	Nantel	Membre - résidente
Lise	Saint-Amour	Membre - résidente
Pascale	Tremblay	Membre - proche aidante

COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente	Lise Legros
Courriel de la présidente	Lise.legros.cisslau@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource	s/o
Courriel de la personne-ressource	
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques (numéro sans frais)	249, boul. de Sainte-Adèle Local 3006 Sainte-Adèle (Québec) J8B 1A9 450 229-8516, poste 77289
Courriel du comité	s/o
Facebook	s/o
Page Web (lien hypertexte)	https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/pays-den-haut/chsld-de-sainte-adele/

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Date	Mode (présentiel, virtuel)	
13 mai 2022	Présentiel	Quorum : 100%
29 juin 2022	Présentiel	Quorum : 100%
19 septembre 2022	Présentiel	Quorum : 100%
21 novembre 2022	Présentiel	Quorum : 100%
06 février 2023	Présentiel	Quorum : 85%
06 mars 2023	Présentiel	Quorum : 85%
20 mars 2023	Présentiel	Quorum : 100%

Contribution en heures de bénévolat : 308

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Sans objet.

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Création d'une image visuelle du CR.
- Conception et réalisation d'un dépliant d'introduction au CR.
- Promotion de l'existence du comité de résidents en assurant une meilleure visibilité.
- Développement d'un mode de proximité avec les résidents.
- Implication plus pointue – **service alimentaire.**
- Contribution à l'amélioration de l'offre en activités de **loisirs.**
- Mise en place d'un tableau de suivi des demandes du CR; validation avec l'équipe de gestion.
- Identification de moyens de **communication** avec les familles.
- Participation au Journal du CHSLD de Sainte-Adèle.
- Collaboration à la révision du contenu de la pochette d'accueil du nouveau résident.
- Concrétisation du projet d'aménagement paysager extérieur entre les deux bâtisses.
- Réseautage et intégration communautaire Pays-d'en-Haut.

ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Recrutement de membres	Susciter l'intérêt des résidents et des familles
Bénévolat terrain	Augmenter le nombre de bénévoles
Accompagnement	Briser la solitude des résidents
Proche aide	Développer des outils de soutien et de référence

Maltraitance	Éduquer les résidents et les familles aux différentes formes de maltraitance – diffusion d’informations sur les moyens de la contrer
Santé mentale	Identifier les moyens de pallier les enjeux

Enjeux régionaux	Pistes d’amélioration
Sans objet Réf. : CUCI	

CONCLUSION

Ce rapport annuel se veut le reflet d’un accomplissement voué au mieux-être des résidents et résidentes du CHSLD de Sainte-Adèle. À titre de présidente du comité de résidents, je salue la grande collaboration des membres ainsi que la facilité de travailler en partenariat avec la chef gestionnaire et son équipe de soutien. C’est ensemble que nous poursuivrons donc pour l’an 2 notre concertation d’efforts dans l’objectif de positionner le CHSLD de Sainte-Adèle comme centre d’hébergement convoité et recherché.