

Regroupement provincial  
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



---

Rapport d'activités 2019-2020  
DU  
COMITÉ DE RÉSIDENTS  
ST-JOSEPH

---

# 1 – Identification

## Comité de résidents du centre d'hébergement St-Joseph (CHSLD)

Comité des usagers de Trois-Rivières

CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

### Coordonnées

Adresse postale du comité :

731 rue Ste-Julie, Trois-Rivières, QC, G9A 1Y1

N° de téléphone du comité : (819) 370-2200 poste 44206

Courriel du comité : [04crstjoseph@ssss.gouv.qc.ca](mailto:04crstjoseph@ssss.gouv.qc.ca)

## 2 – Mot de la présidente

L'année 2019-2020 nous a permis, grâce à des membres très actifs et impliqués au sein de notre comité de résidents (CR), d'atteindre la plupart des objectifs que nous avons établis dans notre Plan d'action pour 2019-2020.

Il faut d'abord mentionner que notre règle de conduite et nos interventions s'établissent sur le principe de partenariat avec nos résidents (et leurs proches) et les divers intervenants au sein du CHSLD. J'en profite donc pour remercier notre Chef d'unité, Mme Évelyne Carley, pour son implication et sa disponibilité auprès de notre CR. Je veux aussi remercier tous les autres intervenants au sein du CHSLD et du CIUSSS qui sont toujours disponibles pour le CR.

Pour renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations, nous avons mis l'accent sur la connaissance des rôles et responsabilités des divers intervenants, et la compréhension de certaines pratiques internes à notre CHSLD, politiques ministérielles et administratives qui avaient un lien avec nos initiatives.

Nous avons participé à des comités, rencontres, colloques ou congrès pour en savoir plus sur les conditions et les soins pour aînés.

Nous avons participé à diverses activités afin de promouvoir les objectifs du CR et nous avons organisé des projets spécifiques pour favoriser l'amélioration de la qualité des conditions de vie de nos résidents.

Afin de promouvoir et évaluer le degré de satisfaction des résidents, nous avons participé au suivi et à la préparation du sondage organisationnel. Nous avons aussi

recueilli des commentaires informels auprès de nos résidents et de leurs proches.

Enfin, pour défendre les intérêts des résidents, nous nous sommes assurés de parler en leur nom à tous les niveaux d'intervention. Nous avons expliqué, lorsqu'il est nécessaire de formuler une plainte, les procédures à suivre adoptées par le Comité des usagers de Trois-Rivières.

Je tiens à remercier mon équipe pour tout le travail accompli lors de l'exercice 2019-2020. Nous avons besoin de bénévoles impliqués auprès de nos aînés afin de les écouter, les défendre et les soutenir afin que leur milieu de vie soit le plus agréable possible.

Lina Desrosiers

### **3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée**

En septembre 2019, nous avons finalement un comité de résidents composé de quatre membres, ce qui nous a permis de nous répartir le travail et réaliser certains de nos objectifs pour 2019-2020.

Connaître et comprendre :

Tout d'abord, nous tenions à mieux comprendre le milieu du centre d'hébergement pour aînés afin de mieux rencontrer nos objectifs. Bien que ce besoin soit permanent, nous avons construit une excellente communication avec la gestion, le personnel soignant et tous les intervenants avec une attitude positive, coopérative et respectueuse. Nous nous sommes efforcés d'en connaître le plus possible sur certaines pratiques en place grâce aux explications claires de notre Chef d'unité en ce qui concerne les soins aux résidents. Nous avons aussi rencontré divers intervenants pour trouver des solutions, comme le besoin d'un lieu de recueillement permanent, les activités spirituelles, la réserve de vêtements, le bénévolat, les communications, les élections, la climatisation et les soins d'hygiène. Nous avons aussi mis l'accent sur la lecture de documents pertinents et sur notre contribution aux mises à jour de certaines procédures organisationnelles. Enfin, nous avons participé à des rencontres, colloques et congrès (voir plus bas) pour nous tenir au courant des meilleures pratiques dans le milieu des soins aux aînés.

Renseigner :

Une autre priorité permanente consiste à produire et distribuer des outils promotionnels afin que les résidents soient au courant de leurs droits et responsabilités. En 2019-2020, nous avons donc mis à jour notre adresse courriel, nos dépliants et bannières, distribué des kits d'accueil et préparé une soumission pour obtenir des jetées pour les résidents. Nous avons participé à divers événements organisés par les Loisirs et par l'organisation dont la Rencontre des familles et les sessions d'information sur les proches aidants et les troubles cognitifs données par la travailleuse sociale. Un projet inédit a été proposé pour informer les résidents et

leurs proches de manière conviviale sur des sujets concrets qui les concernent. Le projet a été développé en coopération avec la Chef d'unité et d'autres intervenants tels que les Communications. En date du 31 mars 2020, six fiches ont été préparées et révisées par qui de droit, et nous espérons que la distribution pourra se faire au cours du premier trimestre de 2020-2021.

À chaque événement auquel nous participons, nous remettons du matériel promotionnel. À chaque admission d'un nouveau résident ou d'une nouvelle résidente, le CR St-Joseph distribue en personne un kit d'accueil composé de notre dépliant, post it, stylo, calendrier, calepin de notes et d'une lettre de bienvenue. Ainsi, le résident et ses proches savent comment rejoindre le Comité de résidents puisque nos coordonnées (adresse, téléphone et adresse courriel) y sont bien identifiées. Nous prenons régulièrement les messages téléphonique ou électroniques et y faisons suite sans délai. En 2019-2020, nous avons distribué 37 kits d'accueil alors que notre centre d'hébergement compte 60 résidents.

Les membres du CR St-Joseph ont participé aux événements suivants :

11 avril 2019	Colloque Le point en santé, services sociaux et éducation
12 avril 2019	Salon santé
7 août 2019	Fête d'été organisée par les loisirs du centre St-Joseph
9 et 20 septembre 2019	Colloque du Conseil pour la protection des malades
2 octobre 2019	Journée régionale des CU et des CR
16 au 18 octobre 2019	Congrès Regroupement Provincial des CU
13 novembre 2019	Rencontre des familles
15 novembre 2019	Dîner des chefs
23 décembre 2019	Rencontre spéciale Projet fiches d'information
5 décembre 2019	Souper Noël organisé par les loisirs du centre St-Joseph

## 4 – Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Lina	Desrosiers	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> C.Résidents	Présidente
2	Francine	Milot Deschênes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> C.Résidents	Secrétaire
3	Claude	Gauvin	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> C.Résidents	Membre régulier
4	Louissette	Sylvain	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> C. Résidents	Membre régulier

## 5 – Coordonnées des membres

<b>Présidente</b>	Prénom : Lina	Nom : Desrosiers
	N° de téléphone :	(819) 370-2200 poste 44206
	Courriel :	04stjoseph@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale :	731 Ste-Julie, Trois-Rivières, QC, G9A 1Y1
<b>Responsable du comité des usagers de l'établissement</b>	Prénom : Nancy	Nom : Pothier
	N° de téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	
<b>Personne-ressource, si applicable</b>	Prénom :	Nom :
	N° de téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	

## 6 – Bilan des activités

Le comité a un plan d'action :    Oui     Non

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

Tout d'abord, nous nous sommes efforcés de connaître les rôles et responsabilités des intervenants, les politiques et pratiques qui concernent le CR pour 2019-2020.

En plus de nos rencontres mensuelles avec la Chef d'unité et plusieurs rencontres avec le Services des communications, des loisirs, des soins spirituels, du Milieu de vie, nous avons participé à des colloques et congrès pour être au courant des plus récentes informations et innovations qui concernent les résidents d'un CHSLD et le CR.

Pour faire connaître le rôle du CR nous avons contribué au journal *L'Entre-Nous* et nous avons diffusé notre nouvelle adresse courriel en modifiant bannières et dépliants. Nous avons aussi profité de toutes les opportunités offertes pour rencontrer les résidents et leurs proches de façon informelle ou autre.

Nous avons créé et distribué un outil promotionnel additionnel en 2019-2020 (post its) et revu notre dépliant et bannières afin d'y modifier notre adresse courriel. Nous avons mis sur pied un projet inédit pour mieux informer les résidents et leurs proches

qui se poursuivra en 2020-21 puisqu'il implique de nombreux intervenants, dont le Service des communications.

Nous avons participé à des activités qui permettent de renseigner les résidents sur leurs droits et obligations : rencontre des familles, cérémonie de l'amour, événements organisés par les Loisirs.

### **2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.**

Nous avons contribué au maintien d'un lieu de recueillement permanent dans la nouvelle salle multi-fonctions pour les résidents et leurs proches.

Afin de développer et proposer des moyens inédits pour rejoindre les résidents et leurs proches et les tenir au courant des améliorations de la qualité des conditions de vie et du milieu de vie des résidents, nous avons mis sur pied un projet pour communiquer avec les résidents et leurs proches; il s'agit du projet intitulé "*Fiches d'information destinées aux résidents et à leurs proches*".

Un projet pilote a été mis en place à l'été 2019 pour la sortie à l'extérieur de certains résidents répondant à certains critères, en coopération avec le Service des loisirs et la Chef d'unité et le personnel du Centre d'hébergement.

En collaboration avec la Chef d'unité, le service des loisirs et la travailleuse sociale, nous avons travaillé pour aménager une réserve de linge bien organisée et la pourvoir de linge adapté afin de répondre à des besoins criants.

Un souci permanent demeure la dotation et la rétention du personnel soignant en nombre suffisant. Un autre point concerne la sécurité des résidents : nous sommes à l'affût de toute situation qui mettrait nos résidents en danger. Enfin, les soins d'hygiène nous interpellent; cela inclut la nécessité d'améliorer la température, l'atmosphère et l'environnement physique des salles où bains hebdomadaires et deuxièmes bains sont prodigués.

Nous avons fait un suivi régulier avec la Chef d'unité sur ces sujets et pouvons conclure que des efforts soutenus ont été faits au sein de la gestion pour remédier à ces problèmes rapidement et définitivement.

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

Nous participons à la conception des outils de sondage organisationnels, à leurs résultats et à la mise en place du Plan d'action pour remédier aux lacunes exposées. Pour des raisons personnelles, nous n'avons pu participer au développement du sondage du groupe Milieu de vie à l'automne 2019, mais avons communiqué avec la gestionnaire responsable du groupe Milieu de vie, Mme Chantal Bédard, pour faire le suivi et l'assurer de notre pleine coopération.

Nous n'avons pas développé de sondage préférant laisser cette responsabilité aux groupes spécialisés dans le domaine. Cependant, comme les membres du CR ont

des proches résidants au CHSLD et que nous sommes tous bénévoles lors de diverses activités, nous pouvons nous enquérir du degré de satisfaction des résidents, en discuter avec eux et leurs proches et en rendre compte immédiatement à la gestion.

### **3. Défendre les droits et intérêts des résidents**

Nous sommes informés de problèmes que les résidents pourraient rencontrer et qui brimeraient leurs droits et intérêts puisque nous sommes très présents auprès des résidents et leurs proches, du personnel soignant, des intervenants et des bénévoles.

Nous avons rapporté certaines problématiques à la Chef d'unité lors de nos rencontres mensuelles ou avant lorsque cela s'avérait nécessaire. Nous devons dire que les problèmes se règlent vite surtout lorsque les résidents et leurs proches communiquent rapidement avec l'infirmière de l'étage.

Nous expliquons la procédure adoptée par le CUTR auprès des résidents et de leurs proches lorsqu'ils ont des préoccupations; toutes se sont réglées au cours de conversations au sein du CHSLD. En 2019-2020, nous n'avons pas soumis de plaintes officielles au CUTR pour leur prise en charge.

## **7 – Tenue des rencontres**

En 2019-2020, nous avons tenu ces rencontres du Comité de résidents :

8 rencontres régulières;  
1 rencontre spéciale; et  
1 assemblée générale reportée à plus tard à cause du COVID-19.

## **9 – Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes**

s.o.

## **9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

Pour l'exercice 2019-2020, notre principe directeur était de créer et entretenir des partenariats au sein de notre centre d'hébergement avec tous les intervenants quel

que soit leur niveau hiérarchique. Nous y sommes parvenus, nos interrelations sont très positives et nous voulons poursuivre dans cette direction en 2020-2021. Nous continuerons de participer activement à tous les événements qui peuvent soit nous renseigner sur les droits des aînés, soit contribuer à remplir nos objectifs en tant que Comité de résidents.

Pour 2020-2021, nous voulons continuer à distribuer nos kits d'accueil et y ajouter d'autres outils promotionnels. Nous voulons aussi simplifier nos outils de promotion et de communication avec les résidents et leurs proches. Il est reconnu que dépliants et communications "protocolaires" ne répondent pas très bien au problème grandissant de littéracie au sein de notre population-cible. La conséquence est que les gens ne prennent pas connaissance des avis, convocations, lettres ou documents formels qui leur semblent trop arides. Nous voulons offrir des outils promotionnels conviviaux, simples à lire ou faciles à manipuler.

C'est un objectif que le CR veut atteindre avec le projet "*Fiches d'information destinées aux résidents et à leurs proches*". L'objectif de cette initiative demeure d'informer les résidents sur leurs droits tout en traitant de sujets intéressants mais d'une manière conviviale et simple. En impliquant la Chef d'unité du centre d'hébergement St-Joseph, les Communications et plusieurs intervenants, nous avons déjà développé six ébauches différentes sur des sujets concrets qui font fi des rumeurs et résumant les améliorations dans les services aux résidents. Si la direction des Communications nous donne son approbation finale, nous espérons passer à l'étape de distribution des "*Fiches d'information destinées aux résidents et à leurs proches*", à tous les deux mois, au début de l'exercice 2020-2021.

D'autres types de matériel promotionnel seraient attractifs, tout en renseignant sur les droits des résidents et le but du Comité des résidents. Ils contribueraient à l'atteinte de nos objectifs pour 2020-2021. Ces outils, tous identifiés par nos étiquettes de coordonnées et de droits des résidents, attireront l'attention de notre clientèle pour mieux les renseigner sur les droits des résidents et les objectifs du Comité de résidents.

Comme notre rôle principal est de promouvoir les droits des résidents, nous comptons poursuivre notre mandat le plus sérieusement possible tout en travaillant en partenariat avec la gestion du Centre d'hébergement St-Joseph.

## 10 – Conclusion

Le comité est très satisfait de son implication journalière auprès des intervenants, des familles et plus particulièrement auprès des résidents. Chacun des membres du CR s'implique sur les étages pour entretenir des relations harmonieuses avec le personnel et les intervenants afin de s'assurer du bien-être des résidents. Il peut



s'agir des accompagnements religieux, du partenariat avec les loisirs, du maintien de la réserve de vêtements, de l'amélioration du milieu de vie des résidents ou de dialogue avec les parties impliquées dans le développement des *Fiches d'information destinées aux résidents et à leurs proches*.

Le travail de la direction et des différentes catégories de personnel est méritoire et très apprécié. Le comité de résidents les en remercie. Nous continuerons, grâce à la collaboration de la Chef d'unité, de surveiller la carence en personnel.

Pour conclure, le comité espère que toutes les actions qu'il entreprendra avec ses partenaires porteront vers des améliorations continues et contribueront au mieux-être des résidents.

## 11 – Rapport financier

Rapport financier joint

## 12 – Consolidation budgétaire

s.o.

## 13 – Autoévaluation du comité\*

## 14 – Nombre d'heures de bénévolat\*

Nombre d'heures effectuées par le comité de résidents

557 h

## 15 – Autres informations/commentaires\*

## **16 – Signature**

Signature du président/de la présidente :

Lina Desrosiers

Date : 15 avril 2020