

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Indiquer le nom et type d'établissement :

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

Indiquer le nom du comité des usagers :

Comité des usagers d'Arthabaska et de l'Érable

Indiquer le nom du comité de résidents :

Comité de résidents du Chêne

Adresse postale du comité : 61, rue de l'Ermitage, Victoriaville, Qc, G6P 6X4

Numéro de téléphone : 819-751-8511 poste 2233

Courriel du comité : comite.residents.chene@ssss.gouv.qc.ca

2. MOT DU PRÉSIDENT

Présenter le rapport annuel d'activités, commenter sur les grands enjeux et les principaux résultats atteints au cours de l'année.

Bonjour à tous,

Au nom des membres du Comité de résidents du Chêne, il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel d'activités pour l'exercice 2020-2021.

Le Comité de résidents du Chêne a vécu une année particulièrement difficile compte tenu de la pandémie. Les membres du Comité ont dû travailler à distance du Centre d'hébergement (CH) et s'adapter aux nouvelles conditions de vie très restreignantes.

Des liens de communication ont toutefois été établis avec tous les répondants des résidents par lettres, courriels et téléphone. Tous furent informés que le Comité de résidents demeurerait actif en période de pandémie. Force est, cependant, de constater que les résidents et leurs répondants ne sont pas intervenus très souvent auprès du Comité de résidents comparativement aux années précédentes. Nous en concluons que les gens n'ont pas vécu de problématiques majeures requérant d'entrer en communication avec le Comité de résidents au cours de la dernière année. La plus grande récrimination a porté sur le manque de personnels et les contraintes en lien avec la pandémie.

Nous sommes conscients que les résidents ont vécu des périodes d'isolement très difficiles à cause de certaines restrictions réduisant, en nombre et fréquence, les visites des membres de leur famille. Toutefois, le Comité de résidents remercie la direction du CIUSSS MCQ pour l'installation du lien Internet et du WIFI à l'intérieur du CH du Chêne. Le Comité remercie également la Fondation de l'Ermitage pour le financement de ce projet. Ce moyen de communication a grandement facilité les échanges virtuels des résidents avec leur famille.

Les contraintes liées à la pandémie ont aussi causé d'autres désagréments aux résidents et leurs familles. Nous pensons particulièrement aux nombreuses périodes de quatorzaines imposées aux résidents et aux personnels. Nous pensons aux vêtements ou objets ramenés au Chêne et qui devaient être mis à l'écart pour une période de décontamination de 72 heures avant d'être remis aux résidents. Nous pensons à la suspension de certains services tels la coiffure, etc. D'autres services ont tout bonnement été négligés ou reportés par manque de personnel; manque de personnel que le Comité a constamment dénoncé au cours des années précédentes. Toutes ces situations nous attristent profondément. Nous souhaitons tous que la pandémie soit vaincue le plus rapidement possible et qu'elle reste derrière nous. L'espoir de jours meilleurs pointe à l'horizon.

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Nous nous réjouissons grandement du fait que la gestionnaire de site, Mme Marie-Pierre Héroux, et toute son équipe d'intervenants soient parvenus à prévenir l'entrée du virus de la COVID-19 au CHSLD du Chêne. Les membres du Comité de résidents sont conscients des immenses efforts déployés pour assurer le bien-être des résidents. La dernière année a été très éprouvante pour tous les personnels. Nous les remercions très sincèrement pour le dévouement sans borne qu'ils ont tous démontré pendant cette épreuve. Les normes de prévention des infections ont été appliquées avec rigueur et respectées. Ainsi, le Centre d'hébergement du Chêne est un bel exemple de bonne gestion et d'efforts soutenus pour bien servir les résidents et pour les protéger de la COVID-19. Cependant, il faut retenir que tout n'est pas encore gagné. La vigilance, la prudence, les consignes sanitaires et la vaccination s'imposent pour les mois à venir. Nous demeurons optimistes et nous sommes convaincus que les efforts de tous seront récompensés par un retour à la normale dans les prochains mois.

Nous sommes particulièrement heureux de constater que la très grande majorité des résidents du Chêne ont été rapidement vaccinés. Cependant, nous déplorons qu'un pourcentage important des intervenants aient refusé d'en faire autant. Le Comité souhaite grandement que ces personnes engagées auprès de nos résidents viennent à accepter cette vaccination essentielle dans le processus de prévention de la COVID-19. C'est une question de respect envers soi et les résidents.

Il est important de spécifier que le Comité de résidents n'a nullement baissé la garde pendant cette période éprouvante. Malgré les difficultés engendrées par la pandémie, le Comité de résidents du Chêne a su se renouveler en introduisant des rencontres virtuelles par ZOOM. Des échanges fréquents, par téléphone ou courriels, ont eu lieu avec la responsable de site, Mme Héroux. Celle-ci nous informait régulièrement de l'évolution de la situation au CHSLD du Chêne. D'autres part quinze rencontres, par vidéoconférence, ont également eu lieu au sein du Comité d'hébergement d'Arthabaska et de l'Érable (CHAE). Une multitude de sujets communs aux six CR ont été abordés : les droits des résidents, l'évaluation de la satisfaction des résidents (sondages), la formation des membres des comités, le code d'éthique, les moyens de communication, les problématiques rencontrées en CHSLD et des gestes de reconnaissance. Plusieurs gestionnaires du CIUSSS MCQ ont été invités aux rencontres pour répondre aux questions des membres. Toutes ces activités démontrent clairement que les membres du Comité de résidents sont demeurés très actifs au cours de l'année 2020-2021 et cela malgré la pandémie. La lecture complète du Rapport annuel 2020-2021 témoigne de cette affirmation.

Nous formulons finalement trois recommandations qui nous tiennent à cœur :

1. Considérant qu'il y a un manque flagrant de personnels infirmiers au Chêne; et considérant que le manque de personnel est la source principale des problématiques rencontrées en CHSLD, nous recommandons à la direction du CIUSSS MCQ que ces postes soient comblés le plus rapidement possible. La situation est grandement inquiétante pour les membres du Comité de résidents du Chêne et pour l'ensemble des résidents eux-mêmes.
2. Considérant que des résidents ont vécu de longues périodes de confinement, parfois même répétitives en période de pandémie et considérant que ces personnes se sont vues lésées dans leurs droits et libertés, nous demandons que la durée et les justifications des périodes de confinement soient revues et appliquées au cas par cas et dans le plus grand respect des droits et libertés.
3. Considérant qu'un nombre important d'employés ont refusé la vaccination contre la COVID-19 et considérant que c'est leur droit, nous recommandons, tout de même, que ces personnes réévaluent leur refus, à la lumière de leurs responsabilités, et qu'elles acceptent la vaccination pour protéger les personnes les plus vulnérables de notre société. Ils en ont la responsabilité morale et ils doivent ce respect à nos résidents.

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

En terminant, nous réitérons que les membres du Comité de résidents souhaitent collaborer avec tous les résidents, leurs proches ainsi qu'avec tous les intervenants du Centre d'hébergement du Chêne.

Nous invitons les résidents et leurs proches à devenir membre du Comité de résidents du Chêne. Votre générosité et votre disponibilité à servir les autres vous procureront une satisfaction personnelle inestimable. Contactez-nous. N'oubliez surtout pas que le Comité travaille à promouvoir l'amélioration des conditions de vie dans le respect des droits de tous les résidents.

Carol Morin, président
Comité de résidents du Chêne
31 mars 2021

3. 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.

Les principaux objectifs retenus par le Comité pour l'année 2020-2021 ont été de :

- 1- Demeurer disponible et à l'écoute des résidents et de leurs proches en période de pandémie;
- 2- Continuer à faire la promotion des droits et obligations des résidents;
- 3- Poursuivre nos efforts pour le recrutement de nouveaux membres;
- 4- Refaire un nouveau dépliant sur la mission, les rôles et fonctions du Comité de résidents puisque l'ancien dépliant n'est plus disponible.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Dresser la liste des membres qui composent le comité de résidents, selon les informations demandées ci-dessous.

Inscrire le prénom et nom de chaque membre.

Cocher la case s'il s'agit d'un résident. Si non, préciser le type de membre dans la case suivante.

Rôle : Sélectionner à partir de la liste déroulante.

Numéro	Prénom	Nom	Résident	Autres (préciser)	Rôle
1	Carol	Morin	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Président
2	Denise	Landry	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Vice-présidente
3	Lucie	Morin	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Secrétaire-trésorière
4	Normand	Croteau	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre-résident	--
5	Carole	Hélie	<input type="checkbox"/>	Membre-bénévole	
6	Michel	Camiré	<input type="checkbox"/>	Membre-bénévole	
7			<input type="checkbox"/>		
8			<input type="checkbox"/>		

5. COORDONNÉES DES PERSONNES SUIVANTES :

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Indiquer les coordonnées complètes des personnes ci-dessous :

Président / présidente du comité de résidents:	Prénom : Carol	Nom : Morin
	No de téléphone : 819-357-3568	Courriel : morincjy@videotron.ca
	Adresse postale : 146 rue Paris, Victoriaville, G6S 1G2	
Responsable local de l'établissement du dossier du comité de résidents :	Prénom : Marie-Pierre	Nom : Héroux
	No de téléphone : 819-751-8511 poste 2273	Courriel : Marie- Pierre.Héroux@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 61, rue de l'Ermitage; Victoriaville; G6P 6X4	
Personne-ressource du comité de résidents, si applicable	Prénom : Marie-Pierre	Nom : Héroux
	No de téléphone : 819-751-8511 poste 2273	Courriel : MariePierre.Héroux@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 61, rue de l'Ermitage; Victoriaville; G6P 6X4	

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Décrire les actions prises en lien avec les trois (3) fonctions.

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

Lettre aux répondants : Le 8 avril 2020, une lettre d'information a été envoyée à tous les répondants pour les informer que le Comité de résidents demeurerait actif et réceptif pendant la période de pandémie malgré les consignes de confinement. Toutes les coordonnées pour rejoindre le Comité leur ont été communiquées.

Appels téléphoniques avec les nouveaux répondants. Un certain nombre de nouveaux répondants ont été rejoints par téléphone quelques semaines après l'arrivée du résident au CHSLD. Le but de cet échange était pour mieux faire connaître le Comité de résidents du Chêne et surtout pour s'informer de leur satisfaction quant aux services reçus. (Madame Carole Hélie)

Communications régulières: Madame Marie-Pierre Héroux, chef de service et gestionnaire de site, a communiqué avec le président du Comité, monsieur Morin, sur une base hebdomadaire ou bimensuelle. Elle informait ainsi le Comité sur l'évolution de la situation au CHSLD.

Semaine des droits – Du 21 au 27 septembre, une affiche dont le thème de l'année était « Le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté » a été affichée dans le hall d'entrée du Chêne et sur les tableaux d'affichage.

Activité «RECONNAISSANCE» pour les résidents et le personnel des CHSLD. Une activité a été organisée dans le but d'exprimer notre reconnaissance aux résidents et aux employés de nos CHSLD. Cette activité s'est tenue le 30 juin 2020 pour les résidences du Roseau et du Chêne en collaboration avec les pompiers, les policiers, les ambulanciers, les représentants municipaux et invités spéciaux. Un convoi de voitures et une activité musicale ont été organisés.

La distribution des calendriers 2021. En période de pandémie, cette distribution a été effectuée par la responsable aux loisirs au Chêne à la fin du mois de décembre 2020.

Lettres aux résidents et leurs répondants pendant la période des fêtes. Cet envoi visait d'abord la transmission de nos vœux bien évidemment mais aussi un rappel sur la façon de rejoindre le Comité qui était toujours actif et réceptif en

période de pandémie.

Renouvellement et réimpression du dépliant du Comité de résidents. Quatre membres du Comité ont travaillé au renouvellement du dépliant du Comité. Ils se sont réunis, à quelques reprises, pour réviser le contenu et suggérer des modifications. (Michel Camiré, Carole Hélie, Denise Landry et Lucie Morin).

6.2.1. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Participation au Comité des usagers d'Arthabaska et de l'Érable. Madame Carole Hélie représente le Comité de résidents du Chêne au Comité des usagers AE. (Quatre réunions annuelles).

Participation au Comité d'hébergement d'Arthabaska et de l'Érable (CHAE). Monsieur Carol Morin est président du Comité d'hébergement AE. Au total, quinze rencontres de ce comité ont eu lieu au cours d'année. Quatre membres du Comité de résidents du Chêne ont participé aux rencontres du CHAE (Carole Hélie, Denise Landry, Lucie Morin et Carol Morin).

Participation au comité de travail sur la conservation du nom du Centre d'hébergement du Chêne (M. Morin). Le Ministère de la santé et des services sociaux désire modifier le nom du CH du Chêne par « Centre multiservices de santé et des services sociaux » sans aucune référence au Centre d'hébergement. Le Comité de résidents s'est fermement opposé à ce changement de nom. Un nouveau comité composé de différentes personnes incluant le président et la directrice générale de la Fondation de l'Ermitage ainsi que la présidente du Comité de résidents du CH du Roseau a été formé pour recommander le maintien des noms actuels des deux Centres d'hébergement (Roseau et Chêne). Le CIUSSS MCQ a pris note de cette opposition et a adressé une demande de dérogation au Ministère. Nous sommes en attente d'une réponse favorable. C'est une question de respect envers la population de Victoriaville.

Appui d'une demande de dérogation adressée au Conseil d'administration pour que le CH du Chêne conserve sa dénomination à savoir : « Centre d'hébergement du Chêne ». Une résolution extraite du procès-verbal de la rencontre du Comité de résidents du Chêne tenue à Victoriaville le 29 septembre 2020 à 15 heures fut ainsi formulée : « IL EST RÉSOLU de recommander et d'appuyer fortement que la résidence pour aînés sise au 61 rue de l'Ermitage conserve l'appellation de : CENTRE D'HÉBERGEMENT DU CHÊNE ».

Comité de revitalisation du Chêne. Madame Lucie Morin et monsieur Carol Morin ont participé à trois rencontres de ce comité. L'objectif principal de cette revitalisation est d'adapter l'environnement physique du milieu de vie du Chêne pour le rendre plus intimiste et plus chaleureux. C'est un magnifique projet.

Multiplés séances d'affichage – Différentes affiches ont été exposées dans le hall d'entrée du Chêne sur une période de plusieurs semaines à l'automne 2020. Ces affiches, spécialement créées, avaient pour but de remercier les employés pour leur dévouement au CHSLD du Chêne. Les affiches avaient été remises à Mme Héroux et la consigne était de les afficher à intervalles réguliers.

6.2.2. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Sondage 2020-2021 – Les membres du Comité de résidents se sont réunis sur une période de 3 heures pour discuter du choix et de la formulation des questions soumises par le CIUSSS MCQ. Des suggestions et recommandations ont été adressées à Mme Sylvie Loranger, conseillère cadre responsable de la qualité des milieux de vie en hébergement.

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

6.3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Le Comité est intervenu trois fois, en cours d'année, pour faire valoir les droits de résidents du Chêne.

7. TENUE DES RENCONTRES

Indiquer le nombre total de réunions que le comité de résidents a tenu durant l'année

Réunion régulière : 4	Réunion extraordinaire :
Assemblée générale : 0	Assemblée générale extraordinaire :
Réunion conjointe avec CU :	
TOTAL : réunions par année	

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Décrire les projets futurs que le comité de résidents compte déployer :

1. Mieux faire connaître le Comité de résidents auprès des résidents et de leurs proches dans le but de mieux les renseigner sur leurs droits et obligations;
2. Nous rapprocher des résidents pour évaluer leur degré de satisfaction et défendre leurs droits le cas échéant;
3. Demeurer vigilant face au manque de personnel;
4. Faire des évaluations de la qualité des services par observation directe en CHSLD;
5. Nous assurer des moyens à venir pour assurer l'hygiène buccale et le nettoyage des prothèses dentaires et auditives;
6. Développer une formation à l'intention des gestionnaires sur les rôles et fonctions du Comité de résidents;
7. Intensifier nos efforts pour le recrutement de nouveaux membres.

9. CONCLUSION

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

Le Comité de résidents du Chêne a vécu une année 2020-2021 difficile. Le confinement, dû à la pandémie causée par la COVID-19, nous a causé des désagréments. Il a donc fallu s'adapter à de nouvelles conditions de fonctionnement.

Le confinement a eu pour principale conséquence de nous éloigner des résidents et de leurs répondants. Les rencontres personnalisées débutées l'année précédente ont dû être mises de côté. Or, ces rencontres personnalisées avaient une grande importance pour établir et consolider des liens de communication et pour mieux connaître les besoins des nouveaux résidents et leurs proches aidants.

Malgré les difficultés engendrées par la pandémie, le Comité a su se renouveler et demeurer actif. De nombreuses activités se sont déroulées en mode de vidéoconférence.

Le Comité termine l'année sur une note optimiste. Il souhaite que la vie reprenne son cours normal avec l'esprit et la volonté de mieux représenter les résidents et ses proches.

En terminant le lecteur du présent document est invité à relire les trois recommandations du Comité de résidents du Chêne énumérées dans la section du "Mot du Président" au début de ce rapport.

De plus, une recommandation supplémentaire commune aux six comités de résidents d'Arthabaska et de l'Érable est proposée au CIUSSS MCQ :

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

RECOMMANDATION COMMUNE aux six Comités de résidents AE:

Considérant que les mesures de précaution mises en place dans nos CHSLD d'Arthabaska et de l'Érable ont été grandement bénéfiques pour la prévention de la COVID-19, le comité de résidents du Chêne recommande :

- (1) que le maintien du lavage des mains soit maintenu à l'entrée du centre d'hébergement et cela même après la période de pandémie;
- (2) que les entrées et sorties des visiteurs continuent d'être consignées dans un registre dans le hall d'entrée du CHSLD et cela même après la pandémie. Le registre devrait contenir le nom du visiteur en lettres moulées, sa signature, la date de la visite ainsi que le nom du résident visité et son numéro de chambre.

La mise en place de ces mesures sera de la responsabilité du CIUSSS MCQ. Il y va de la sécurité et du bien-être des résidents. De plus la présence d'un agent de sécurité, à l'entrée de la résidence, devrait s'imposer en permanence.

10. RAPPORT FINANCIER

Utiliser l'annexe 3 intitulée « Rapport financier du comité de résidents » et la joindre à cette annexe 2 « Rapport d'activités ».

Autres informations :

Remerciements :

Au Comité des usagers d'Arthabaska et de l'Érable

Nous remercions tous les membres du Comité des usagers ainsi que les membres de la direction du CIUSSS MCQ pour leur soutien.

Aux intervenants du Centre d'hébergement du Chêne

Nous remercions également tous les intervenants du Centre d'hébergement du Chêne. Nous apprécions tout particulièrement vos qualités d'accueil, de dévouement, de disponibilité, d'attention, de compréhension, de douceur et de compassion que vous exprimez envers nos résidents du CHSLD du Chêne.

À tous les résidents, répondants et proches parents

Enfin, nous remercions très chaleureusement tous les résidents, répondants et proches parents. Nous vous remercions tout particulièrement pour votre accueil à nous faire part de vos préoccupations. Merci pour vos commentaires et vos suggestions. Toutes nos pensées se tournent vers ceux et celles à qui nous tenons le plus et qui traversent présentement des difficultés et la maladie. Soyez assurés que tous les membres du Comité de résidents du Chêne sont à vos côtés pour vous apporter, modestement, leur soutien le plus sincère dans les limites du mandat qui leur est confié.

Rapport d'activités complété par : Carol Morin, président.

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Signature du président du comité de résidents: _____ Date :