

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 :

CU d'Arthabaska-et-de-l'Érable

Indiquer le nom du comité de résidents :

CR Du Roseau

Adresse postale du comité : 45, rue de l'Ermitage Victoriaville G6P 6X4

Numéro de téléphone : 819-751-8511 b.v. 2332

Courriel du comité : crduroseau@outlook.com

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.

Les membres du comité de résidents Du Roseau ont retenu "leur souffle" durant toute cette dernière année devant la réalité du COVID 19 qui se développait dans plusieurs des centres d'hébergement de la province. Dans l'expectative d'une possible contamination, le comité a tenté dans la mesure de ses moyens d'offrir une présence active aux résidents, aux proches représentants et membres de famille.

Les transactions avec des résidents et des proches aidants surtout dans le confinement de la première vague du COVID 19 s'avèrent nombreuses et ont semblé répondre aux attentes formulées. Un programme de communications téléphoniques par deux membres de notre comité à une liste de 8 résidents et de 9 proches aidants a permis le maintien minimal de contacts avec la clientèle et s'est confirmé être un moyen de suivi aux réalités vécues par les uns et les autres. Toutes les situations qui se rattachaient au non respect complet de droits ont été acheminées verbalement ou par écrit de façon hebdomadaire à la chef d'unité d'hébergement et plus tard, avec le nouveau modèle de gestion, à la gestionnaire responsable du site. Pour le site du Roseau, deux chefs d'unité d'hébergement par intérim se succédèrent de mars 2020 à octobre 2020, exigeant chaque fois un temps d'adaptation et d'arrimage avec les travaux communs du comité de résidents amorcés avec la direction. Ce, jusqu'à la mise en place du modèle de gestion demandé par le ministère intégrant une gestionnaire responsable de site avec le mandat de la proximité. Des réponses à toutes les situations soumises par le comité de résidents ont été apportées systématiquement par chacune des gestionnaires impliquées.

Être absents du milieu physique pendant toutes ces semaines depuis le 14 mars 2020 a infligé au comité de ne pouvoir observer par lui-même la réponse aux besoins des personnes résidentes. Comment faire rencontrer l'obligation de l'adaptation "extrême" que les équipes devaient pratiquer pour respecter les mesures sanitaires avec le respect des droits tel qu'habituellement recherché par le milieu de vie pour des personnes présentant des besoins complexes? Un exemple: comment assurer le soutien psychoaffectif d'un aîné en perte d'autonomie accélérée avec l'accompagnement autorisé exclusivement pour un ou deux de ses enfants reconnus aidants proches pour le site alors que cet aîné est parent de nombreux autres enfants qu'il voyait habituellement?

Les échanges hebdomadaires avec la direction ont toujours impliqué un temps pour une vision d'ensemble de l'état général des résidents et de leurs réactions face aux mesures à suivre par toute la clientèle. Les observations des équipes étaient surtout à l'effet que les résidents parvenaient à s'adapter de façon satisfaisante pour eux-mêmes. On peut

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

penser que les résidents ont témoigné de capacités de résilience certaines à supporter la longueur de temps des applications des mesures rigoureuses.

De toute évidence, nos échanges avec la chef d'unité ou la gestionnaire responsable de site nous ont convaincu que les membres du personnel ont démontré beaucoup de savoir-faire et savoir-être dans leur support aux résidents pour les sécuriser, maintenir un fort lien de confiance chez-eux et obtenir leur collaboration aux mesures ainsi que de créer un atmosphère du quotidien agréable au cœur de tant de défis sanitaires.

Toutes les situations individuelles discutées par le comité de résidents avec la direction du Roseau lors de la dernière année se sont laissées inspirer par la nécessité du milieu de devoir répondre de façon optimale aux besoins sanitaires en même temps qu'il fallait à ce milieu de préserver les pratiques pour répondre aux besoins bio-psycho-sociaux de chacun des 116 résidents du Roseau. Nous considérons que ce travail des différentes équipes fut très maillé et à la faveur perçue des résidents impliqués à en croire les diverses communications que nous avons pu bénéficier avec des résidents ou proches représentants. Ces éléments de satisfaction se doivent d'être nommés vu le contexte exceptionnel vécu en hébergement.

À un tout autre niveau, le mode de travail virtuel adopté par le comité de résidents a fait face à la même limite nommée dans les rapports annuels antérieurs quant à la non accessibilité des adresses courriel des répondants des résidents. Cette lacune qui limite l'exercice de nos communications avec les intéressés a été redécrite en mai 2020 aux gestionnaires du programme SAPA qui y furent attentifs. Ce fait est le facteur le plus contraignant rencontré par notre comité de résidents depuis longtemps et il l'est doublement en temps de pandémie. Un horizon de réponses de solutions nous est annoncé par la direction SAPA pour juin 2021. Nous sommes demeurés en mode attente toute cette dernière année à ce titre.

Il nous faut souligner que nous estimons que le nouveau modèle de gestion devrait enrichir de façon significative la prestation de services et que les principes, les valeurs comme les droits entourant concrètement le respect de l'autonomie, de l'autodétermination, de faire des choix à différents niveaux selon les capacités des résidents, de disposer d'un projet de vie à son niveau seront au cœur des plans d'intervention qui dynamiseront tant les équipes que les résidents et leurs proches aidants.

Finalement, un manque à gagner pour le comité de résidents du Roseau est qu'il n'a pu réussir la présentation du comité de résidents aux nouveaux arrivants tel qu'avant la pandémie. La rencontre systématique de chacun des arrivants et proches répondants après la tenue du plan d'intervention de l'équipe du centre d'hébergement s'est vue remise à beaucoup plus tard, i.e., au moment où la situation sanitaire permettra un retour totalement sécuritaire aux membres du comité de résidents. Des solutions de rechange demeurent à trouver. Elles sont en lien avec l'accessibilité des coordonnées des répondants.

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.

1. Informer de sa présence et de sa disponibilité à la communauté des résidents-usagers et aidants proches du Roseau par des moyens à distance dès le début et tout au long de la pandémie s'étalant sur les douze derniers mois.
2. Initier des communications téléphoniques avec des résidents-usagers présentant des capacités de communication et avec les aidants proches dont nous disposons des numéros de téléphones.
3. Intensifier les communications téléphoniques hebdomadaires avec la gestionnaire responsable du site.

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

4. Offrir des messages de reconnaissance sous diverses formes aux employés.
5. Partager les constats et des réflexions de solutions innovantes au sein du comité d'hébergement AÉ et avec la collaboration des responsables du programme SAPA. Avoir rédigé un article synthèse pour la revue Le Point décrivant les réalisations communes des comités de résidents AÉ avec la collaboration du CIUSSS MCQ lors de la première vague.
6. Poursuivre notre implication dans des projets tels "Écrans numériques en centre d'hébergement" avec le comité des usagers. Accueillir l'aide de membres de la courte durée du comité des usagers pour des projets tels les affiches, les événements reconnaissance.
7. S'être ressourcé aux activités offertes par le RPCU et autres organismes. Avoir lu les rapports du Protecteur du citoyen et autres organismes ainsi que la littérature relative à l'exercice de nos fonctions.

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	Sylvie	Garneau	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Présidente
2	Madeleine	Moisan	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Trésorière
3	Mario	Robichaud	<input type="checkbox"/>	Bénévole	--
4	Réal	Bazin	<input checked="" type="checkbox"/>		--
5			<input type="checkbox"/>		
6			<input type="checkbox"/>		
7			<input type="checkbox"/>		
8			<input type="checkbox"/>		

5. COORDONNÉES DES PERSONNES SUIVANTES :

Indiquer les coordonnées complètes des personnes ci-dessous :

Président / présidente du comité de résidents:	Prénom : Sylvie	Nom : Garneau
	No de téléphone : 819-357-7975	Courriel : garneausylvie@videotron
	Adresse postale : 24, rue Verville Victoriaville G6P 6K7	
Responsable local de l'établissement du dossier du comité de résidents :	Prénom : Émilie	Nom : Gagnon Pellerin
	No de téléphone : 819-751-8511 poste 2281	Courriel : Émilie Gagnon Pellerin (MCQ) <Emilie_Gagnon_Pellerin@ssss.gouv.qc.ca>
	Adresse postale : 45, rue de l'Ermitage Victoriaville G6P 6X4	

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

Personne-ressource du comité de résidents, si applicable	Prénom :	Nom :
	No de téléphone :	Courriel :
	Adresse postale :	

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.

Différentes séries d'affiches installées au chevalet de l'entrée du site et aux tableaux des familles des 4 étages ont fait figure dans notre fonction de "Renseigner". Dans le contexte où une absence de circulation des aidants proches, membres de familles, amis et membres de la communauté se vivait, en commun accord avec le comité d'hébergement, nous avons développé des messages de remerciements et autres thèmes (Exemples :thème "Bonheur"; thème "Câlins") sur affiches adressés strictement aux membres du personnel. Le comité de résidents a cherché ainsi à mieux se faire connaître malgré son non présentiel aux acteurs de choix que sont les personnes qui occupent différents titres d'emploi en milieu d'hébergement.

D'autres types d'affiches ont été conçus pour souligner des temps forts mensuels et s'adressaient cette fois aux résidents: thème fête des mères; thème Semaine des droits des usagers.

Des lettres de remerciements adressées aux membres du personnel ont aussi jalonné l'année afin de les assurer de notre conviction de leur bon travail persévérant et de la reconnaissance des résidents de même que celle des aidants proches.

Une lettre postale transmise aux résidents aptes et proches aidants en mai 2020 décrivait les mesures sanitaires à respecter et la continuité de présence du comité dans la modalité à distance.

Une deuxième lettre aux mêmes adressés pour un état de situation des travaux du comité de résidents en même temps que des bons vœux de saison était transmise cette fois en décembre 2020.

Un cahier de chants traditionnels plastifiés (désinfectable) contenant les informations des droits, des responsabilités du résident et des proches aidants à la fois a été remis aux 116 résidents-usagers du Roseau en guise de cadeau de Noël 2020 jumelé à une carte de vœux personnalisée à chacun.

Dans une perspective de faire connaître en tant que tel le rôle du comité de résidents, le comité du Roseau s'était joint aux cinq autres comités de résidents AÉ pour actualiser un événement Reconnaissance sur les six sites d'hébergement AÉ. Ce, en cinq convois d'autos différents en juin 2020. L'objectif était une tournée de reconnaissance (a) aux résidents et aidants proches de chacun des centres d'hébergement afin que les comités de résidents et le comité d'usager AÉ accompagnés de représentants clés (représentants des députés fédéral et provincial; représentants des mairies respectives; représentants des fondations; association des aidants proches; policiers; ambulanciers; pompiers) de la population puissent les saluer de tous leurs efforts manifestés en temps de confinement. Un spectacle musical et chanté à l'extérieur respectant la distanciation sociale était offert après un mot du comité de résidents aux invités résidents (b) aux membres du personnel des différents titres d'emploi pour les féliciter de leurs mises à contribution, leur reconnaître concrètement leurs compétences et "leur mille de plus" si souvent répété, ce à l'intérieur d'un parchemin à afficher remis à la direction de chacun des centres d'hébergement. Pour ce faire, journalistes de l'écrit et télévisuel nous ont

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

facilité de nommer notre reconnaissance.

Cet événement Reconnaissance impliqua que l'équipe des loisirs et l'ensemble des intervenants soit activement de la partie. Cet événement pour du Roseau a pu se déployer le 29 juin grâce à une collaboration étroite aux stades des préparatifs et de l'actualisation de l'activité afin que les résidents vivent l'aspect festif de cette reconnaissance et que le message de reconnaissance aie pu être formulé clairement aux membres du personnel de tous les quart de travail du Roseau et de tous les titres d'emploi.

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

Des cueillettes de données avec des éléments d'analyse dans des situations générées spécifiquement par les contraintes sanitaires pour des résidents-usagers ont été adressées à la direction du site et à la direction du programme SAPA lorsque requis le long des douze mois écoulés.

Des lettres portant sur des situations et demandes individuelles de résidents avec requête de suivi ont été acheminées à la direction du site chaque fois que souhaitée par les demandeurs résidents-usagers ou/et aidants proches.

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

Des appels téléphoniques à des résidents et des proches représentants ont été réalisés de façon hebdomadaire dans la période de mars à juin 2020 par Mme Madeleine Moisan et M. Mario Robichaud afin de cueillir des témoignages de satisfaction ou insatisfaction de l'offre de services adaptée en temps de contraintes sanitaires. En découlèrent des suivis systématiques à l'identification de nouveaux besoins vécus adressés à la direction du site.

Aucune contribution à l'activité sondage habituelle partagée avec l'équipe CIUSSS MCQ n'a pu être rendue possible. De même qu'aucun objectif ne semble avoir pu découler du sondage mai 2019. Ce qui laissa le milieu sans l'un de ses outils principaux.

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

Des temps de réunions assidus avec la Directrice adjointe SAPA / Hébergement Rive-Sud, Direction du programme de soutien à l'autonomie de la personne âgée (SAPA) CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du- Québec via le comité d'hébergement AÉ ont permis d'aborder à distance nos constats sur les possibles failles ou manquements aux droits et intérêts individuels ou collectifs des 116 résidents Du Roseau telles que communiquées par des résidents et leurs répondants. Le droit d'être accompagné, assisté fut l'un des droits les plus fortement ciblés par les demandeurs.

7. TENUE DES RENCONTRES

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

Réunion régulière : Gestionnaire A Camirand: 12; gestionnaire M-H Hémond: 13 ; Gestionnaire E G Pellerin: 7; réunions membres CR : 3; réunions CH AÉ:12	Réunion extraordinaire : Aucune
Assemblée générale : Tentative d'organisation à distanciation physique / N'a pu avoir lieu: aucune	Assemblée générale extraordinaire :Aucune
Réunion conjointe avec CU : Sous-comité Publicité: 4 ; Sous-comité Affiches: 2; Sous-comité Ecrans numériques:10	

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

TOTAL : 63 réunions par année

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

- (1) Le comité de résidents veut concrétiser une interface augmentée avec l'Association des proches aidants en raison des réalités psychoaffectives vécues par de nombreux répondants et membres de famille des résidents.
- (2) Le comité de résidents veut continuer d'épauler les demandes des résidents présentant un profil moteur quant à un milieu de vie plus adapté à leurs besoins spécifiques. (Demandes relatives au document écrit et signé par eux en mai 2020)
- (3) Le comité de résidents du Roseau aspire à monter une capsule de publicité avec le CR Les étoiles d'or de Warwick pour leurs besoins recrutement avec l'aide financière offerte par le député provincial.
- (4) Le comité de résidents souhaite présenter au CU AÉ un projet de nature artistique pour la fonction "Renseignement" tout en valorisant l'image des résidents en centre d'hébergement

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 nouveau modèle de gestion appuyé sur l'imputabilité nous inspire des raisons de croire à un processus densifié pour l'amélioration continue. La nouvelle organisation de travail de la direction du site du Roseau avec un partage des tâches et responsabilités semble mieux permettre un focus sur les solutions cliniques à apporter avec la collaboration des équipes terrain. C'est avec le même dynamisme que le comité de résidents du Roseau appréhende l'année mars 2021-mars 2022.

Pour faire face à cette prochaine période toujours marquée par la pandémie, deux résolutions nous importent:

(1) RÉOLUTION 1

Considérant que le contexte de la pandémie se prolonge et que le comité de résidents doit poursuivre ses mandats à distance,
considérant l'engagement de confidentialité signé au formulaire officiel du CIUSSS MCQ par chacun des membres du CR du Roseau, le comité de résidents du Roseau recommande:

l'accès numérique immédiat des coordonnées téléphoniques et adresses courriel des répondants des résidents sur l'ordinateur du bureau du comité de résidents du Roseau.

(2) RÉOLUTION 2 *

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 Roseau recommande :

1. que le maintien du lavage des mains soit maintenu à l'entrée du centre d'hébergement et cela même après la

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

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 seront 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.

* La résolution 2 est née d'une réflexion qui s'est développée dans les travaux du comité d'hébergement AÉ soit entre les six présidents de chacun des comités de résidents.

Ces conditions remplies, le comité de résidents du Roseau pourrait rayonner plus efficacement dans ses mandats.

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 :

(1) L'accessibilité hebdomadaire du comité de résidents à la direction du site chef d'unité ou à la gestionnaire responsable de site confirmée par le directeur du programme SAPA CIUSSS MCQ le 10 avril 2021 a facilité concrètement la tenue des échanges hebdomadaires avec d'abord Mme Annie Camirand, chef d'unité intérimaire (30 mars 2020), Mme Marie-Danielle Hémond, chef d'unité intérimaire (20 juillet 2020) et maintenant avec Mme Émilie Gagnon Pellerin, gestionnaire responsable de site (19 octobre 2020). Ces échanges permettent une mise à niveau des informations requises, du traitement de situations mises à notre attention et que le comité puisse vivre un rôle de facilitateur pour la transmission de messages concernant des besoins du tandem résidents et aidants proches.

(2) La collaboration des membres du personnel de l'équipe en place Du Roseau avant la pandémie avec l'ajout de professionnels pour des demi journées en présence directe auprès des résidents, de personnes aides de services incluant des retraités volontaires, de techniciens venant du programme Déficience intellectuelle et Spectre de l'autisme , du ou de la technicienne en loisirs et autres ont permis d'actualiser un grand nombre de communications Face Time des résidents avec les proches aidants. Ces contributions devinrent un facteur de protection majeur pour les résidents et leurs proches. L'approche relationnelle et humaniste aspirée par tous fut nourrie de ces nouveaux apports.

(3) La mise en place de communications hebdomadaires ou plus tard bi-hebdomadaires par une agente administrative aux aidants proches des résidents en hébergement s'est avérée extrêmement utile. Le contenu des messages pertinents selon les différents stades des mesures sanitaires à respecter a permis des messages clairs, simples et facilitant la compréhension de l'interlocuteur. Beaucoup de ces données partagées à l'initiative du CIUSSS MCQ nous semblent avoir évité à un comité de résidents d'assumer le rappel de messages utiles aux tâches d'aidants proches. Cet ajout de service à la communication a fait en sorte que le fil des communications devenait auto-portant. / Les membres du comité de résidents Du Roseau souhaitent que ce moyen de communication aux aidants proches soit intégré dans l'offre de services. Ce moyen pourrait participer à la consolidation des transactions entre les acteurs des services et les usagers.

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

(4) Quatre-vingt-six personnes qui se voulaient être proches aidantes de leur proche ont été formées aux mesures sanitaires à respecter à la fin du printemps 2020. Ce nombre est apparu au comité de résidents dépasser largement le nombre de visiteurs observés dans les années antérieures. Le comité félicite ce phénomène d'implication. La collaboration de l'aidant proche est fortement encouragée par la philosophie du centre d'hébergement et très appuyée par le comité de résidents. Mieux comprendre les motivations et intérêts des nouveaux aidants proches s'étant impliqués dans le contexte de la pandémie nous serait utile. La présence des membres de famille participe de beaucoup à la qualité du milieu de vie espérée. La présence des familles est une pierre de voûte pour l'humanisation du milieu de vie, pour le projet de vie du résident quel qu'il soit, pour une continuité d'inclusion sociale de la personne dans sa communauté.

Rapport d'activités complété par : Sylvie Garneau

Signature du président du comité de résidents: _____ Date : 9 avril 2021