

## 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 CH du Tilleul

Adresse postale du comité : 1340 rue Cormier - Plessisville (Québec) G6L 0G1

Numéro de téléphone : 819 362-7431 Poste 407

Courriel du comité : comite\_residents\_chtilleul@hotmail.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.

2020-2021-

Notre installation est composée de 48 places d'hébergement permanent et 3 lits de répit-convalescence.

À chacune de nos rencontres, nous rencontrons la chef d'unité et elle nous informe du vécu des résidents au centre d'hébergement.

Elle nous informe également des difficultés à combler tous les postes de travail. Nous déplorons cette situation et espérons grandement que tous les efforts porteront à l'amélioration de cette situation.

Malheureusement, l'an 2020-21 s'est déroulée sous le chapeau PANDÉMIE, on a dû se ré-inventer pour garder contact avec les résidents et proches aidants.

Heureusement, la chef de service communiquait le vécu de notre milieu de vie, à chaque semaine, ainsi, nous avons gardé contact du vécu de nos résidents.

Nous avons un lien étroit avec les autres membres des comités de résidents Arthabaska-Érable et nous travaillons en collaboration pour la réalisation des différents outils de promotion. Cette collaboration nous donne une force encore plus grande d'intervention et de recommandation auprès des décideurs.

Avec l'arrivée de la pandémie en mars 2020 de l'an dernier, un iPad a été attribué par le CIUSSMCQ et ainsi, avec l'aide d'un membre du personnel, nos résidents ont pu garder contact avec leurs membres de familles et proches aidants. Considérant que nous ne sommes pas encore branchés internet, des minutes internet sont achetées et nous sommes toujours en croisade pour sensibiliser les décideurs au besoin d'actualiser nos centres d'hébergement.

### 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.

En 2019-20, on avait réalisé et distribué à chaque résident un cahier de chansons souvenirs adaptées à notre clientèle, sous le thème : la musique réveille les souvenirs. La pandémie a changé les façons de l'utiliser. Ainsi, nous avons fait imprimer et plastifier des recueils de chansons populaires (10 à 12) cartons plastifiés et sous les thèmes de saisons. Un recueil a été distribué à l'automne, un autre avec des chansons de Noël et du Jour de l'An, le troisième avec des chansons de printemps et sera distribué en mai, un autre avec des chansons d'été, comme Soleil Soleil, Ah les fraises et les framboises, Le temps des fleurs, etc...

Ce sont des recueils de chansons populaires pouvant rejoindre le vécu de nos résidents. Nous avons intitulé ce cahier : Si on chantait ensemble !

Même le personnel est reconnaissant et s'inspire de ces chansons lors des soins personnels.

Étant plastifiés, le personnel de notre centre qui l'utilise le désinfecte après chaque utilisation.

C'est également un outil de promotion de nos droits, puisque à l'endos du couvercle sont énumérés les fonctions du comité de résidents et les 12 droits.

Nous encourageons la visite des proches par l'installation d'un chevalet à l'entrée du site. À l'aide d'affiches, nous proposons différentes activités à faire avec les résidents afin de rendre les visites plus agréables et profitables.

Nous avons profité de la journée de la Fête des Mères pour chanter à l'extérieur du milieu de vie, des chansons appropriées à cette journée particulière, et les employés avaient placé les résidents en distanciation aux différents salons avec vue à l'extérieur. On a pu voir du bonheur chez les résidents .

Le 17 juin, nous avons organisé une activité reconnaissance devant notre Centre d'Hébergement.

Policiers, Pompiers, Maire de la Municipalité, représentants des comités de résidents d'Arthabaska-Érable, proches-aidants ont circulé en klaksonnant afin de souligner les efforts des résidents de même que l'implication exceptionnelle consentie par les membres du personnel.

Aussi, toujours en reconnaissance de la bienveillance et du professionnalisme du personnel du CHSLD de Plessisville en ce temps de pandémie, en collaboration avec la chef d'unité, nous avons sollicité des commandites dans notre milieu pour pouvoir leur offrir des surprises à chaque jour du 1<sup>e</sup> au 24 décembre 2020.

Nous avons été agréablement surpris par la générosité de nos commerçants et avons récolté au-delà de 50 cadeaux-surprises que nous avons attribués au hasard aux membres du personnel en cette période de l'Avent.

Nous sommes restés en contact tout au long de l'année, soit par rencontre Zoom et/ou courriels.

Avons également participé à 15 rencontres Zoom du regroupement des 6 comités de résidents d'Arthabaska-Érable, dans le but d'harmoniser nos façons de faire et de se stimuler en cette période pas toujours facile.

Nous encourageons la visite des proches par l'installation d'un chevalet à l'entrée du site. À l'aide d'affiches, nous proposons différentes activités afin de rendre les visites plus agréables.

Nous avons communiqué avec les proches aidants en avril et en décembre 2020 pour leur rappeler les droits, même en pandémie, et leur offrir de les accompagner et leur rappeler les consignes particulières.

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

### 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	Gilberte	Brassard	<input type="checkbox"/>	bénévole	Présidente
2	France	Mercier	<input type="checkbox"/>	bénévole	Vice-présidente
3	Claire	Breton Gendron	<input type="checkbox"/>	bénévole	Secrétaire-trésorière
4	Lucie	Gagnon	<input type="checkbox"/>	proche-parent	--
5	Hélène	Vigneault	<input type="checkbox"/>	proche-parent	
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 : Gilberte	Nom : Brassard
	No de téléphone : 819 362-7165	Courriel : gilberteb@bell.net
	Adresse postale : 1870 du Collège, Plessisville G6L 2A4	
Responsable local de l'établissement du dossier du comité de résidents :	Prénom : Érika	Nom : Brassard
	No de téléphone : 819 362-7431	Courriel : erika_brassard@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 1340 rue Cormier, Plessisville G6L 0G1	
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.

Deux communications courrier ont été envoyées afin de rappeler et expliquer les droits des résidents, présentation d'affiches à l'entrée du milieu de vie et invitation à lire les droits à l'intérieur de nos cahiers de chansons à chaque saison. Nous utilisons notre dépliant lors de nos rencontres avec les proches aidant.

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

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

Nous, membres du comité de résidents, participons régulièrement aux activités loisirs lorsque permises et profitons de nos rencontres avec les proches aidants pour vérifier avec eux leur satisfaction des soins prodigués.

Nous demeurons vigilants face au manque et au roulement excessif du personnel.

Nous suivons la mise en place des procédures pour l'hygiène buccale et nettoyage des prothèses dentaires et auditives.

Suivons attentivement toutes les opportunités où nous pourrions être connectés à internet pour une meilleure communication entre proches aidants, résidents et membres de familles.

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

Malheureusement, la pandémie nous a empêché de constater le degré de satisfaction des usagers, mais lorsque l'on nous permettait une visite au centre, on a pu constater le calme et pouvons prétendre que les soins étaient bien administrés.

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

Au début de chaque année, nous distribuons dans chaque chambre un calendrier illustrant les saisons et à chaque mois, est inscrit un droit (12).

Nous sommes présents lorsque permis au milieu de vie et rencontrons résidents et répondants pour les informer des droits. Nous rencontrons la chef d'unité pour être à jour du vécu de nos résidents.

## 7. TENUE DES RENCONTRES

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

Réunion régulière : 2	Réunion extraordinaire : 0
Assemblée générale : 0	Assemblée générale extraordinaire :
Réunion conjointe avec CU : 4 et 15 rencontres avec les membres des 6 comités hébergement Arthabaska-Érable toutes les rencontres ont été par Zoom	
TOTAL : 21 réunions par année	

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

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

Informers les familles sur les services et ressources disponibles par le biais de nos rencontres que l'on veut bi-annuelles.

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

Encourager les familles à visiter leurs proches en faisant la promotion d'activités qui rendra leur visite plus agréable.

Assurer le suivi concernant notre demande d'accès à internet sans fil pour les résidents et leur famille.

Former nos membres.

Être présents lors d'activités de loisirs afin de créer des liens.

Continuer les pressions pour l'installation d'un réseau de communication WiFi, technologie de transmission sans fil .  
L'utilisation de ce système de communication WIFI permet aux résidents de communiquer plus facilement et d'entrer en contact avec d'autres membres de leur famille (par FaceTime ou Skype) sans oublier tous les autres avantages rendus disponibles grâce à l'Internet (recherche d'informations, divertissements, téléconférences, courriers électroniques, etc)

### 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.

Nous sommes fières de nos réalisations et de notre implication dans notre milieu de vie.

Les membres prennent leur mandat au sérieux et veulent se former et être présents dans le milieu. Elles font partie intégrante de la belle équipe du CHSLD de Plessisville.

Nous remercions l'ensemble du personnel oeuvrant au centre d'hébergement de Plessisville pour leur chaleur humaine exceptionnelle et pour l'attention qu'ils apportent à chacun de nos résidents.

Merci particulier à madame Érika Brassard, chef d'unité par intérim, exceptionnelle. Elle est un leader de cette belle équipe et a le souci d'une excellente relation avec notre comité de résidents, particulièrement en ce temps de pandémie.

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 de Plessisville 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 seront de la responsabilité du CIUSSMCO. 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.

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

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 :

Rapport d'activités complété par : Gilberte Brassard

Signature du président du comité de résidents: \_\_\_\_\_ Date : 4 avril 2021