

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 du Centre de Service du Haut-Saint-Maurice

Indiquer le nom du comité de résidents :

Comité des Résidents du Centre de Service du Haut-Saint-Maurice

Adresse postale du comité : 885, Boul. Ducharme La Tuque Qc. G9X 3C1

Numéro de téléphone : 819-523-4581 poste 2018

Courriel du comité : Comite.Residents.HSM@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.

Mesdames et Messieurs il me fait plaisir de vous soumettre le rapport d'activités 2020-2021 du Comité des Résidents du Centre de Service du Haut-Saint-Maurice du CIUSSS-MCQ

L'année 2020-2021 a été une année hors de l'ordinaire. En effet la pandémie de la Covid-19 nous a empêché d'être présent comme nous l'étions les années antérieures. Durant le printemps et une partie de l'été, nous n'avions pas accès au CHSLD. Par la suite le président a eu accès à son bureau, mais ne pouvait circuler sur les différents étages. Ceci a créé de l'inquiétude auprès de nos résidents et de leurs répondants. Nous n'avons pas pu nous réunir durant les mois d'avril à septembre. Le CUCI nous a fourni 6 ordinateurs portables que nous avons remis à chacun des membres du comité, afin que nous puissions nous rencontrer par visioconférence. Ce que nous avons fait à partir du mois d'octobre. Nous avons eu le plaisir d'accueillir un nouveau membre en la personne de Monsieur Gilles Chabot qui est résident dans notre CHSLD. Avec l'aide du CIUSSS-MCQ, du CUCI-MCQ et du Comité des Usagers du Haut-Saint-Maurice nous avons régularisé la situation de notre personne-ressource et avons signé un contrat de trois années avec Madame France Filion. Également, Madame Audrey Duchesneau, chef de service Hébergement/UCDG-URFI a été promue au poste de gestionnaire responsable de site et Madame Julie Adams a été engagée comme chef de service hébergement.

Les grands enjeux de l'année ont été : l'accès à nos bureaux ainsi qu'à nos résidents et leurs répondants. L'accès au réseau internet afin de permettre à notre résident membre du comité de pouvoir participer à nos rencontres par visioconférence. Ce dossier est sur le point d'être réglé. Le dossier de la câblodistribution n'est toujours pas réglé dû principalement à la pandémie. Un projet de Wi-Fi sera mis de l'avant pour le CHSLD, mais après la pandémie. Le dossier des balcons progresse lentement mais sûrement et une étude de faisabilité a été réalisée par une firme d'ingénieur conseil et on nous a communiqué les résultats. Le rapport fait état que la structure du bâtiment ne peut recevoir de balcons en façade comme demandé depuis plusieurs années et ne peut pas l'être sur la section arrière du bâtiment. Il reste alors deux solutions soit construire des balcons par l'intérieur du CHSLD, ce qui viendrait diminuer de façon très importante l'espace interne utilisée actuellement comme salon et salle de repos par nos résidents. Celle-ci a été écartée alors la seule possibilité qui reste est de refaire les balcons actuels sur le mur sud du bâtiment, mais seulement pour les étages 3 et 4. L'ingénierie préliminaire devrait se réaliser d'ici à l'automne avec comme objectif d'aller en appel d'offre l'hiver prochain et de réaliser le projet à l'été 2022.

En somme une année qui nous a obligé à se réinventer. Une année très bien remplie comme vous pourrez le constater à la lecture de notre rapport d'activités.

Je profite de l'occasion pour remercier chaque membre du comité pour leur apport personnel, leur soutien indéfectible et leur volonté d'apprendre à travailler par visioconférence.

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.

Avril :

Plusieurs heures consacrées à la préparation du rapport annuel;
Plusieurs communications avec la chef d'unité en lien avec les communications aux familles dans le cadre du confinement des résidents dû à la pandémie, de l'accès au CHSLD pour les proches aidants naturels et de demandes de familles de résidents pour modifier les collations.

Mai :

Participation à la réunion du CUCI par visioconférence;
Plusieurs communications avec la chef d'unité concernant la présence des proches-aidants naturels et sur le dossier du WI-FI;
Reçu 2 ordinateurs portables du CUCI pour pouvoir participer aux visioconférences du CUCI.

Juin:

Rencontre par visioconférence avec 2 membres du Comité des usagers pour élaborer une stratégie de communications avec les membres de nos comités respectifs;
Voyage à Trois-Rivières pour faire réparer un ordinateur portable défectueux et en ramener 10 nouveaux pour les membres du CU et du CR;
Reçu l'autorisation pour le président du Comité des Résidents d'avoir accès au bureau du comité au CHSLD.

Juillet:

Rencontre du CUCI par visioconférence;
Consacrer plusieurs heures pour préparer les ordinateurs pour les membres du Comité des Résidents et du Comité des Usagers.

Août:

Livrer et installer 7 ordinateurs aux membres des 2 comités.

Septembre:

Livrer et installer un ordinateur à notre personne-ressource;
Travail sur les menus d'hiver avec la direction de la cuisine et la chef d'unité pour nos résidents;
Rencontre du CUCI par visioconférence;
Travail au bureau du CHSLD;
Accueil d'un nouveau membre sur le comité : Monsieur Gilles Chabot, résident du CHSLD.
Entrevue radiophonique dans le cadre de la Semaine des droits des Usagers;
Distribution de masques à l'effigie du Comité des Usagers et des Résidents aux parents de résidents et à nos anges gardiens;
Préparer une lettre aux répondants des résidents pour leur demander de nous communiquer leurs coordonnées pour avoir plus de facilité pour les contacter;
Rencontre avec la chef d'unité pour discuter divers dossiers;
Travail sur les menus du temps des fêtes pour les résidents.

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

Octobre:

- Reçu 150 doudous pour remettre à nos résidents;
- Installer Teams et faire une pratique avec les membres du comité;
- Rencontre du Comité des usagers par visioconférence;
- Rencontre du Comité des Résidents par visioconférence;
- Rencontre du CUCI par visioconférence;
- Suivi des dossiers avec Chef d'unité.

Novembre:

- Rencontre avec la chef d'unité pour le suivi de différents dossiers;
- Rencontre par visioconférence pour présentation des nouvelles GRS dans les 27 CHSLD de la région;
- Nomination de Madame Audrey Duchesneau comme GRS(Gestionnaire Responsable de Site) pour notre CHSLD;
- Rencontre du CUCI par visioconférence;
- Rencontre du Comité des usagers par visioconférence;
- Reçu l'annonce d'un projet d'installation du Wi-Fi dans notre CHSLD qui devrait être mis en place après la pandémie;
- Commander nos calendriers 2021 et 4 mosaïques du Comité des Résidents.

Décembre:

- Rencontre du Comité des Résidents par visioconférence;
- Avec Mesdames Bélanger, Laquerre et Massicotte nous avons étiqueté 67 doudous qui seront remises à chaque résident par les employées du CHSLD;

Janvier:

- Participer à l'élaboration du sondage du CIUSSS-MCQ qui sera présenté aux résidents et à leurs répondants en mars;
- Distribution des doudous, des calendriers et des mosaïques par les employé (es) du CHSLD;
- Rencontre du Comité des Résidents par visioconférence;
- Rencontre du CUCI par visioconférence;
- Rencontre du Comité des usagers par visioconférence;
- Gérard et France ont participé à une visioconférence avec les responsables du CIUSSS-MCQ portant sur l'élaboration du contrat pour les personnes ressources;
- Participer à une visioconférence avec les responsables locaux et régionaux sur le projet des balcons pour notre CHSLD.

Février:

- Travailler à la révision du sondage pour nos résidents;
- Rencontre par visioconférence du Comité des Proches-Aidants. On a appris à ce moment que le Complexe culturel se retirait du dossier, alors il faut trouver un autre porteur du dossier;
- Rencontre du CUCI par visioconférence;
- Procéder au réaménagement de notre bureau, afin de donner l'accès à internet à Monsieur Gilles Chabot résident, membre de notre Comité;
- Rencontre par visioconférence avec Monsieur Sébastien Rouleau, Directeur à la Direction du programme de soutien à l'autonomie de la personne âgée (SAPA) pour avoir accès au rapport préparé par la firme d'experts conseils dans le dossier des balcons du CHSLD.
- Pratique Teams avec 2 membres du comité;

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

Rencontre du Comité des Résidents par visioconférence;
Rencontre du Comité des usagers par visioconférence;
Travailler sur un nouveau dépliant pour le Comité des Résidents.

Mars:

Travailler sur les menus d'été et collation avec Monsieur Gilles Chabot;
Discussion avec Madame Duchesneau, GRS sur le dossier des collations;
Rencontre du CUCI par visioconférence;
Discussion avec Madame Duchesneau concernant le manque d'effectifs la fin de semaine du 6 et 7 mars qui a affecté nos résidents par le fait que plusieurs n'ont pas été habillés, que le service des collations n'a pas été entièrement réalisé, que certains résidents qui avaient été habillés le matin se sont retrouvés en vêtement de nuit avant le souper et que plusieurs bains ont été annulés;
Commander 2000 nouveaux dépliants en couleur du Comité des Résidents;
Commander 500 stylos pour distribution aux parents des résidents et autres;
Assemblée spéciale par visioconférence du CUCI;
Reçu réponse de Monsieur Rouleau dans le dossier des balcons et de l'accès à internet pour M.Chabot;
Rencontre du Comité des Résidents par visioconférence;
Discussion avec Madame Duchesneau, GRS du dossier à l'accès internet;
Préparation et élaboration du rapport annuel d'activités pour soumettre au CIUSSS-MCQ.

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	Gérard	Desbiens	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Président
2	Monique	Bélanger	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Vice-présidente
3	Carole	Laquerre	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Secrétaire
4	Gervaise	Massicotte	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Trésorière
5	Francine	Hamel	<input type="checkbox"/>	Parent de résident	
6	Gilles	Chabot	<input checked="" type="checkbox"/>		
7			<input type="checkbox"/>		
8			<input type="checkbox"/>		

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

5. COORDONNÉES DES PERSONNES SUIVANTES :

Indiquer les coordonnées complètes des personnes ci-dessous :

Président / présidente du comité de résidents:	Prénom : Gérard	Nom : Desbiens
	No de téléphone : 819-523-7712	Courriel : gdesbiens8@gmail.com
	Adresse postale : 437 rue Paquin La Tuque (Québec) G9X 1W8	
Responsable local de l'établissement du dossier du comité de résidents :	Prénom : Audrey	Nom : Duchesneau
	No de téléphone :819-523-4581 P. 2425	Courriel : Audrey.Duchesneau@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 885 Boul.Ducharme La Tuque,Qc. G9X 3C1	
Personne-ressource du comité de résidents, si applicable	Prénom : France	Nom : Filion
	No de téléphone :849-523-2980	Courriel : francefilion@hotmail.com
	Adresse postale : 53,rue louis-Hébert La Tuque (Québec) G9X 4A5	

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.

Distribution de matériel publicitaire et d'un dépliant expliquant le mandat et les fonctions du Comité des résidents ainsi que les Droits et Obligations des Résidents;

Distribution de calendriers avec la photo des membres du comité de résidents dans chaque chambre et bureau du Centre d'Hébergement;

Diffuser de l'information sur les activités de la Proche-aidance sur nos tableaux d'affichage;

Mettre à jour la mosaïque du Comité sur chacun de nos tableaux d'affichage;

Organiser des activités dans le cadre de la semaine des droits des usagers.

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

En participant par visioconférence à différents comités locaux ou régionaux tel que:
Milieu de vie Tactique & Opérationnel ; CUCI ; Proche-Aidance ; Table SAPA du RLS etc;

En discutant à chacune des rencontres du comité avec nos membres des points à améliorer et en intervenant directement auprès des gestionnaires;

En effectuant des visites ponctuelles au bureau du comité et en répondant aux messages vocaux laissés sur notre boîte vocal.

En diffusant l'information sur les activités de la Proche-aidance.

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

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

En participant à l'élaboration et la réalisation d'un sondage auprès des résidents et /ou des répondants du résident;

En assurant la mise en place et le suivi du plan correcteur;

En discutant avec les résidents et leurs répondants lors de nos visites au bureau du comité;

En étant à l'écoute des résidents et de leur famille.

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

En l'accompagnant ou en le représentant auprès des gestionnaires de l'hébergement;

En représentant les résidents lors des séances publiques d'information du Conseil d'administration.

En participant à des différents comités locaux ou régionaux tel que:

(Milieu de vie ; Tactique & Opérationnel ; CUCI ;

En ayant un délégué au sein du CUCI-MCQ.

7. TENUE DES RENCONTRES

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

Réunion régulière : 5

Réunion extraordinaire : 0

Assemblée générale : 0

Assemblée générale extraordinaire : 0

Réunion conjointe avec CU : 0

TOTAL : 5 réunions par année

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

Essayer de tenir une AGA par visioconférence;

Suivre l'état d'avancement des dossiers problématiques tel que : la câblodistribution, la mise en place du projet de WI-FI, le projet des balcons et le projet de raccorder plus d'un ascenseur sur les génératrices d'urgences;

Augmenter la présence des membres du comité au centre d'hébergement;

Faire l'autoévaluation du comité;

Adopter des règles de fonctionnement;

Suivre des formations offertes par le RPCU.

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

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.

En raison de la pandémie la dernière année n'a pas été facile autant pour le comité que pour les résidents et leurs familles. Nous avons dû modifier nos façons de faire pour se réunir et pour répondre aux nombreuses attentes de nos résidents et des membres de leur famille.

Grâce au soutien du CUCI qui nous a fournis des ordinateurs portables pour chacun des membres de notre comité et grâce à l'implication de nos membres qui ont pour certains dû apprendre à travailler avec un ordinateur, nous avons pu remplir malgré tout l'essentiel de notre mandat.

L'année se termine avec des dossiers non réglés, mais qui ont quand même progressés malgré la pandémie.

Lors de la première vague l'isolement des résidents en a déstabilisé plus d'un. Heureusement que des mesures d'atténuation ont été mises en place au printemps dernier (Droit d'accès pour les proches-aidants naturels) et à l'automne avec la nomination de la gestionnaire responsable de site.

Point positif à souligner: aucun cas de COVID-19 parmi nos résidents.

Nous tenons à remercier et féliciter chaleureusement tous nos Anges gardiens qui ont rendu cet exploit possible.

En espérant que le retour à la normale se fasse en cette nouvelle-année.

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 :

NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT *

Les membres ont consacré 275 heures de bénévolat.

Enjeu prioritaire pour 2021-2022 : Formation des membres du Comité des Résidents

Rapport d'activités complété par : France Filion Personne ressource

Signature du président du comité de résidents: _____ Date : 05-04-2021