

---

# Rapport d'activités 2020-2021

Comité de résidents  
Centre d'hébergement 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

Malgré la pandémie de COVID-19 qui a marqué l'année 2020-2021, nous avons essayé d'atteindre la plupart des objectifs établis dans notre Plan d'action pour 2020-2021. Il a fallu nous adapter aux contraintes exigées par les instances gouvernementales, le CIUSSS-MCQ et notre établissement. En plus, comme les membres de notre Comité de résidents (CR) sont des personnes vulnérables, en contact avec d'autres personnes très vulnérables, nous avons restreint au minimum les visites à nos résidents et les contacts en personne avec le personnel soignant et administratif, privilégiant les contacts téléphoniques et les visio-conférences.

Je veux tout d'abord rappeler que 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 pour remercier notre Gestionnaire, Mme Évelyne Carley, pour son implication et sa disponibilité auprès de notre CR : c'est un partenariat essentiel pour notre comité et nous l'apprécions énormément.

Pour connaître les droits et obligations des résidents, nous n'avons participé à aucun colloque ou congrès puisqu'ils ont été annulés. Il n'y a eu aucune rencontre annuelle, récréative ou informative, avec les résidents et leurs proches. Cependant, nous avons participé, en présentiel, au Comité opérationnel Milieu de vie de notre CHSLD. Cependant, nos lectures de documents officiels et visio-conférences nous ont permis de maintenir nos connaissances.

Pour informer les résidents sur leurs droits et leurs obligations, nous avons mis l'accent sur des envois postaux et sur la distribution des jetées et calendriers où nos coordonnées apparaissent. Nous avons obtenu l'aide du Service de la récréologie pour distribuer nos outils promotionnels et nous pouvons compter sur le soutien régulier de l'agente administrative du Programme soutien à l'autonomie de la personne âgée (SAPA). Je veux donc souligner leur contribution ainsi que le soutien

de tous ceux qui nous ont rendu service pendant cette année particulièrement difficile.

Afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie de nos résidents, nous avons été mis au courant des améliorations des conditions de vie des résidents et de leur sécurité en période d'infection par des rencontres en visio-conférence avec la Gestionnaire et le site officiel du CIUSSS-MCQ. Nous avons aussi reçu et commenté divers documents officiels transmis par le Comité des usagers de Trois-Rivières (CUTR).

Afin de travailler avec la gestion pour aider les résidents et leurs proches à mieux participer aux améliorations du milieu de vie, nous avons poursuivi notre projet de "Fiches d'information destinées aux résidents et à leurs proches", tout en reportant les résultats tangibles à 2021-2022 lorsque la pandémie sera derrière nous. Dans le cadre de ce projet, nous travaillons avec la gestion pour mieux préparer les résidents et leurs proches aux rencontres inter-disciplinaires; ce projet se poursuivra aussi en 2021-2022.

Afin de promouvoir et évaluer le degré de satisfaction des résidents, nous avons participé à la préparation du sondage organisationnel sur la gestion de la pandémie.

Enfin, pour défendre les intérêts des résidents, nous parlons toujours en leur nom à tous les niveaux d'intervention. En 2020-2021, nous n'avons reçu aucune plainte des résidents et de leurs proches. Il faut reconnaître que la gestion et le personnel soignant ont fait un effort important afin d'informer régulièrement les résidents et leurs proches sur les mesures de prévention des infections, le contrôle des locaux et la sécurité de tous.

Je tiens à remercier mon équipe pour tout le travail accompli lors de l'exercice 2020-2021. Nous avons besoin de bénévoles dévoués auprès de nos aînés pour les écouter, les défendre et les soutenir et pour que leur milieu de vie soit le plus agréable possible. Nous sommes impatients de reprendre nos activités régulières et nos contacts en personne auprès de nos résidents et de leurs familles.

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

Au 1<sup>er</sup> avril 2020, nous avons toujours quatre membres dans notre CR; cela nous permet de nous répartir le travail et réaliser certains de nos objectifs malgré toutes les contraintes de la pandémie. Dans toutes nos communications, nous invitons les résidents et leurs proches à faire partie de notre CR; nous espérons toujours recruter d'autres membres.

Voici donc nos priorités telles qu'approuvées dans notre Plan d'action 2020-2021 et les principales réalisations. Pour plus détails, veuillez vous référer à la section 6.

## **Fonction 1 : Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations:**

### Responsabilité 1 : Connaître les droits et obligations des résidents

En 2020-2021, nous voulions participer à divers colloques, formations et rencontres afin de mieux connaître les droits et obligations des résidents et les meilleures pratiques dans le domaine. Comme toutes les rencontres en présentiel ont été annulées, nous avons participé à des rencontres en visio-conférences et avons pris connaissance de toutes les publications virtuelles ou par écrit pour mieux connaître le milieu.

### Responsabilité 2 : Prévoir des activités d'information à l'intention des résidents et de leurs proches

Aucune activité d'information en présentiel n'a eu lieu. Nous avons cependant rejoint les résidents et leurs proches grâce à des envois postaux, à l'intervention du Service de la récréologie pour accueillir les nouveaux résidents en notre nom et au support de l'administration pour informer les résidents et leurs proches sur l'existence et objectifs du CR.

## **Fonction 2a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents**

### Responsabilité 1: Connaître les améliorations du milieu de vie et en faire part aux résidents et à leur proches.

Nous avons été régulièrement mis au courant des nombreux projets envisagés par la Gestionnaire et son équipe, et nous y contribuons par visio-conférence. Nous avons participé au Comité opérationnel Milieu de vie, en présentiel. Nous participons à la préparation des résidents et leurs proches à leur premier Comité interdisciplinaire en coopération avec la Gestionnaire du CHSLD.

### Responsabilité 2: Travailler en équipe avec la gestion afin d'aider les résidents et leurs proches à mieux participer aux améliorations du milieu de vie.

Nous poursuivons notre projet d'information inédit et convivial pour tenir les résidents et leurs proches au courant des améliorations au milieu de vie. Malgré son report à cause de la COVID-19, ce projet est déjà bien entamé; il fait partie de nos priorités et réalisations envisagées cette année et dans l'avenir.

Nous désirons mieux accompagner les familles qui le désirent pour leur premier Comité interdisciplinaire. Le but est de les rendre informatifs mais en mettant l'accent sur les besoins et questions des résidents et de leurs proches. Il s'agit d'une nouvelle approche basée sur les interrogations des résidents et non plus sur les besoins des équipes multi-disciplinaires. Deux premiers contacts avec deux répondants ont été faits en mars 2021.

### **Fonction 2b : Évaluer le degré de satisfaction des résidents**

Nous participons aux sondages organisationnels lors de leur développement. Nous prenons les appels téléphoniques et courriels des résidents ou de leurs proches et y répondons sans tarder.

### **Fonction 3 : Défendre les droits et intérêts des résidents**

Responsabilité 1 : Communiquer les cas au Comité des usagers pour action et suivi.

S'il y a des plaintes formulées, nous les faisons suivre au CUTR. Aucune plainte n'a été reçue en 2020-2021.

## **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 régulier	Gauvin	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> C.Résidents	Membre
4	Louissette régulier	Sylvain	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> C. Résidents	Membre

## **5 – Coordonnées des membres**

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

<b>Personne-ressource, si applicable</b>	N° de téléphone :
	Courriel :
	Adresse postale :

## 6 – Bilan des activités

Le comité a un plan d'action : Oui  Non

### **FONCTION 1 : RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS ET OBLIGATIONS**

Responsabilité 1 : Connaître les droits et obligations des résidents

En cette année de pandémie, basée sur une excellente communication avec la gestion et le personnel soignant, nous avons été informés de toutes les pratiques en place pour prévenir les infections et tous les projets concrets servant à améliorer le milieu de vie des résidents au sein de notre CHSLD. Nous avons donné nos commentaires, lorsque requis, sur des mises à jour de documents pertinents pour le CUTR. Enfin, nous avons participé en présentiel au Comité opérationnel Milieu de vie pour nous contribuer et nous informer des meilleures pratiques dans le milieu des soins aux aînés.

Responsabilité 2 : Prévoir des activités d'information à l'intention des résidents et de leurs proches

Comme il n'y a eu aucune rencontre en présentiel avec les résidents et leurs proches, nous nous sommes concentrés sur l'information par envoi postal. Grâce au travail d'équipe entre la gestion et le CR, notre dépliant se trouve dans le Guide d'accueil en hébergement remis à l'admission du résident. En plus, nous faisons parvenir par la poste une lettre de bienvenue accompagné d'objets promotionnels au répondant attiré. Une jetée accompagnée d'une lettre de bienvenue et calendrier est remise, en notre nom, par le Service de la récréologie au nouveau résident dès que sa période d'isolation est terminée. Pour partager nos vœux de sympathie lors du décès, un envoi postal parvient au répondant.

Comme nous n'avons plus de local officiel, les Services de maintenance ont remis nos outils et meubles en deux endroits, ce qui nous permet de gérer nos inventaires.

Notre projet pour informer les résidents et leurs proches de manière conviviale sur des sujets concrets qui les concernent se poursuit. La publication et la distribution des fiches doivent être reportées à cause des mesures de protection au sein de la population et des entreprises. En date du 31 mars 2021, six fiches ont été préparées dont trois sont finalisées. Nous en avons trois en développement ce qui exige des rencontres avec du personnel en télétravail, ce qui est difficile alors que la rotation du personnel est plus grande. En plus, il est impossible de mettre quoi que ce soit sur les murs ou les présentoirs pour des questions d'hygiène; l'affichage que nous

prévoyions dans nos babillards vitrés est interdit pour l'instant. Donc, en ce qui concerne la publication et la distribution, nous avons beaucoup de contraintes qui nous obligent à reporter à 2021-2022.

Alors que le Centre d'hébergement St-Joseph compte 60 résidents, notre CHSLD a eu à gérer de nombreux cas de COVID-19. À la mi-mars 2021, nous avons eu 42 admissions, 41 décès (autant de condoléances parvenues aux familles) et 2 transferts dans un autre établissement au cours de l'année 2020-2021. À partir d'octobre 2020, nous avons posté 13 lettres de bienvenue aux répondants des nouveaux résidents.

En plus de nombreuses rencontres en visio-conférences avec le CUTR, CUCI et rencontres mensuelles du CR St-Joseph et de la gestion, nous avons participé, en présentiel, à l'événement suivant:

7 janvier 2021 Comité opérationnel Milieu de vie.

## **Fonction 2 a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents**

Responsabilité 1 : Connaître les améliorations du milieu de vie et en faire part aux résidents et à leurs proches

Grâce à nos rencontres régulières en visio-conférence avec la Gestionnaire du Centre d'hébergement St-Joseph, nous sommes continuellement mis au courant des nombreux projets et défis pour améliorer le milieu de vie de nos résidents. La gestion nous a renseigné et nous a demandé notre avis sur de nombreux projets en cours de planification et ayant comme but d'améliorer le milieu de vie de nos résidents; par exemple, des installations pour les salles de bains, des améliorations physiques des corridors, une ambiance plus accueillante des salles à manger et des repas, des équipements et locaux additionnels pour le personnel, sans compter la mise en place de toutes les exigences reliées à la pandémie.

Responsabilité 2 : Travailler en équipe avec la gestion afin d'aider les résidents et leurs proches à mieux participer aux améliorations du milieu de vie.

Notre CR participe au Comité opérationnel Milieu de vie et au projet "Préparation des répondants au Comité interdisciplinaire". Le CR est considéré par la gestion comme un partenaire essentiel pour la promotion de l'amélioration des conditions de vie des résidents. Notre objectif est de diffuser les améliorations du milieu de vie par l'entremise de notre projet "Fiches d'information destinées aux résidents et à leurs proches" dès que nous pourrons procéder à leur publication et distribution.

## **Fonction 2 b : Évaluer le degré de satisfaction des résidents :**

Tel que mentionné dans notre Plan d'action, nous avons participé à l'élaboration du sondage organisationnel sur la satisfaction des résidents et proches sur la gestion de la pandémie COVID-19. Nous prenons les appels téléphoniques et courriels des répondants sans tarder et entreprenons les mesures adéquates pour répondre à leurs questions. C'est la raison pour laquelle, nous tenons, tout comme la gestion, à

être au courant de toute procédure ou politique interne à l'établissement. Nous reconnaissons que le CIUSSS-MCQ, CUCI, CUTR nous informe rapidement et nous l'apprécions grandement.

### **Fonction 3 : Défendre les droits et intérêts des résidents**

Responsabilité 1 : Communiquer les cas au Comité des usagers (CU) pour action et suivi

Nous n'avons eu aucun cas à rapporter au CU.

## **7 – Tenue des rencontres**

En 2020-2021, nous avons tenu ces rencontres du Comité de résidents :

8 rencontres régulières;  
3 rencontres spéciales.

L'assemblée générale de 2019-2020 qui aurait dû se tenir en mai 2020 a été annulée à cause des mesures de confinement liées à la 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 2020-2021, 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 et leur rendre hommage pour leur dévouement. Nous voulons poursuivre dans cette direction en 2021-2022 et notre Plan d'action 2021-2022 le confirmera.

Nous continuerons à 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.

Nous voulons continuer à distribuer nos kits d'accueil et y ajouter d'autres outils promotionnels personnalisés, simples à lire et faciles à manipuler. C'est pour cette



raison que nous désirons mener à bien notre projet "Fiches d'information destinées aux résidents et à leurs proches" et mieux préparer les résidents et leurs proches au centre d'hébergement dans le cadre des rencontres interdisciplinaires. Évidemment nous y parviendrons en autant que nous pourrons reprendre contact en personne avec nos intervenants.

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**

Malgré toutes les nombreuses contraintes imposées par la pandémie, le comité est satisfait de son implication en 2020-2021. Nous n'avons pu entretenir des liens quotidiens avec le personnel, les résidents et leurs proches comme nous le faisons auparavant. Un de nos membres ayant encore un proche résidant à notre CHSLD, il continue à être un porte-parole efficace pour nous. Nous misons toujours sur l'excellente collaboration de la gestion et de tous les intervenants avec qui nous avons des contacts.

Dans le contexte de la pandémie et quelles que soit leurs responsabilités, le travail de la direction et de tous les employés de notre centre d'hébergement mérite d'être souligné par le CR et nous les remercions au nom de nos résidents et de leurs proches.

En 2021-2022, nous continuerons nos projets en collaboration avec la Gestionnaire et tous nos intervenants, en espérant que la situation actuelle se résorbe et que nous puissions reprendre nos contacts chaleureux en personne. Le comité espère que toutes les actions qu'il entreprendra avec ses partenaires porteront vers des améliorations au mieux-être de nos 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 408 h.

### **15 – Autres informations/commentaires\***

### **16 – Signature**

Signature du président/de la présidente :

Date :

2020-03-31