

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 Centre d'hébergement des Étoiles-d'Or, Warwick

Adresse postale du comité : 10, rue l'Heureux - Warwick (Québec) J0A 1M0

Numéro de téléphone : 819 358-6833 poste 226

Courriel du comité : 04comiteresidentswarwick@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.

En raison de la crise sanitaire due à la pandémie de la COVID-19 et de l'état d'urgence décrété par le gouvernement du Québec depuis mars 2020, imposant une longue période de confinement et toute une série d'interdiction concernant les contacts et les rassemblements, il nous a été difficile d'être présents et actifs auprès de nos résidents.

Afin de ne pas se perdre dans les complications vécues en 2020-2021, au point 9, vous trouverez la description d'un fil conducteur requis pour une meilleure compréhension.

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.

La principale priorité est de maintenir le dialogue et la communication lors des changements de gestionnaires responsables du site, au plus grand bien de la clientèle du notre CHSLD.

Incapable d'être à 100 pour 100 présents, les réalisations de l'année (faites en «télétravail») par une disponibilité et une communication maintenues, entre partenaires, lors des rencontres (virtuelles) avec: le comité des usagers, le comité d'hébergement (incluant 6 CHSLD) Arthabaska-et-de-l'Érable, à la participation aux offres de Webinaires, ZOOM, TEAMS: Infos reçues sur MDA et MA - Formation «Introduction aux fonctions de comité» - AGA du CUAÉ et AGA du CUCI - au COLLOQUE «AVENIR DES SOINS LONGUES DURÉES ET SOINS À DOMICILE» - l'activité «LAC À L'ÉPAULE»/présentiel - ainsi qu'aux RDV TÉLÉPHONIQUES avec l'exécutif du CUAÉ: objet: mécanisme transferts HDA vers CHSLD - le Service d'alimentation AÉ - éclairage à faire sur les problèmes vécus par le roulement des GRS - Renc. avec RPCU (amélioration de la visite ministérielle) - Formation SCPD - Renc. sur l'élaboration Sondage «Satisfaction de la clientèle en CHSLD: MENUS ET REPAS »à être présenté en septembre 2022 seulement.

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.

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

Numéro	Prénom	Nom	Résident	Autres (préciser)	Rôle
1	Lise	Perreault-Desharnais	<input type="checkbox"/>	Proche aidante et Secrétaire	Présidente
2	Martial	Vincent	<input type="checkbox"/>		Vice-président
3	Marie	Poisson	<input type="checkbox"/>		Trésorière
4	Jocelyne	Bougie-Leblanc	<input type="checkbox"/>	Proche aidante/Membre	--
5	Louise	Deslongchamps	<input type="checkbox"/>	Proche aidante/Membre	
6	Céline	Morin	<input type="checkbox"/>	Proche aidante /Membre Démission: 22.01.24	
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 : Lise	Nom : Perreault-Desharnais
	No de téléphone : 819 357-8445	Courriel : lise.desharnais@icloud.com
	Adresse postale : 10, rue L'Heureux, Warwick (Qc) J0A 1M0	
Responsable local de l'établissement du dossier du comité de résidents :	Prénom : Maryse	Nom : Saucier
	No de téléphone : 819 350-0830	Courriel : maryse_saucier@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 10, rue L'Heureux	
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.

Parce qu'en ce temps de pandémie, au cours de l'année 2021-2022, il nous a été interdit de participer à des activités, des rencontres avec les familles, c'est par la constance du maintien d'une correspondance, pour établir un lien lors de l'arrivée d'un nouveau résident, à la personne proche aidante en lui transmettant le nom et les coordonnées de la gestionnaire responsable du site, de la présidente du comité de résidents (pour connaître l'existence d'un comité de résidents), du comité des usagers AÉ, de l'Association des proches aidants. Dans cette transmission (par courriel ou postale, selon le cas), étaient également inclus: Les 12 droits des usagers - La description du « Rôle important du comité

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

des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable et du comité de résidents dans notre communauté » - l'Offre de service de l'Association des proches aidants: « Parents vieillissants, parlons-en! » en lien avec le « Guide d'accompagnement pour les familles ». La lettre se termine avec: « Les comités des usagers et de résidents du réseau de la santé et des services sociaux sont là pour défendre vos droits. Consultez-les. » De plus, un accusé réception téléphonique leur est demandé.

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

Étant proche aidante et ayant accès dans le CHSLD, la présidente du comité de résidents est témoin de différentes situations, les signalements sont faits, par courriel, à la gestionnaire du site (GRS);

Suivi des projets de subventions pour la réalisation du: Salon des familles (pour les personnes proches aidantes de résidents en fin de vie) et la Décoration et l'amélioration de l'environnement dans le CHSLD;

Participation à la rencontre Formation Gestion SCPD;

Participation aux rencontres préparatoires du sondage 2022, sur la satisfaction de la clientèle en CHSLD: «MÉNUS ET REPAS» qui sera présenté seulement en septembre 2022

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

Aucun sondage n'a été présenté et il aurait été difficile d'évaluer la satisfaction des usagers à cause de l'importante éclosion des virus «COVID-19» ou «OMICRON» et de l'imposition de la «zone rouge» dans notre milieu ainsi qu'un important roulement (changement) de plusieurs gestionnaires responsables du site brisant une communication fluide. La priorité du moment était de restreindre l'éclosion tout en donnant les soins requis aux résidents.

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

Lors de l'accusé réception téléphonique, en trois (3) occasions, des personnes proches aidantes se confiaient sur les besoins requis de leur résident. Ainsi, la présidente du comité de résidents sensibilise la gestionnaire du site sur ses besoins et avec l'équipe de soins, le suivi se fait.

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 : 1
Assemblée générale : 1	Assemblée générale extraordinaire : - -
Réunion conjointe avec CU : 6	
TOTAL : 21 (incluant des 6 réunions du comité d'hébergement et 3 sous-comités) réunions par année	

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

- Réaliser l'Assemblée générale annuelle (AGA), en présentiel, vers la fin avril ou le début mai 2022... selon les consignes gouvernementales de ce moment;
- Autoévaluer les forces et les faiblesses (besoin de relève) dans l'accomplissement du rôle du comité de résidents;
- Assurer de RDV réguliers avec la nouvelle gestionnaire du site (GRS) et l'accompagner, entre autres, dans le suivi des projets avec les subventions reçues: 10 000 \$ de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé

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

(FCASS) et du 8 224 \$ pour la décoration et l'amélioration de l'environnement dans le CHSLD offert par la ministre Marguerite Blais;

- S'assurer du maintien de la vocation du local vers un «Salon des familles» pour le repos de personnes proches aidantes ayant leur résident en fin de vie, faisant ainsi disparaître le fumoir (en contrepartie de l'utilisation de ce local par un (1) résident fumeur seulement) en concordance avec la politique «Environnement sans fumée»;
- Prévoir l'inauguration du jardin prophétique du nom «Raymond-Houle» au cours de l'année;
- Veiller à faire installer (à portée de main, à l'extérieur) une alarme d'urgence dans le jardin prophétique;
- Organiser des activités ou rencontres avec les personnes proches aidantes de notre clientèle en CHSLD;
- Poursuivre l'expérience du projet pilote de «Liratoutâge»;
- Poursuivre le projet pilote d'un sondage «Étude Virage» auprès des nouveaux résidents et personnes proches aidantes arrivés après le 15 novembre 2021;
- Suivi de l'examen pour l'amélioration des MENUS offerts en CHSLD AÉ, en collaboration avec le comité des usagers AÉ et le Service de l'alimentation, Zone Sud;
- Suivre le travail d'amélioration de la visite ministérielle;
- Participer (présidente du comité de résidents) aux rencontres de la Table de missions Hébergement public;
- Suivre l'arrimage de l'offre de services sur les pratiques pour MDA et MA et pour les CHSLD.
- Suivre une formation pour personnaliser, alimenter et ajouter des informations du CHSLD Warwick sur la page du site Internet CIUSSS MCQ ;
- Réfléchir au Plan d'action 2022-2023 nécessitant des engagements de dépenses et voir avec le comité Bureau de projets (CUAÉ) → pour aider à la planification annuelle, former des équipes, renforcer les esprits d'équipes pour une meilleure cohésion à notre mission.
- Afficher les 6 nouvelles sur la «bienveillance» à raison d'une affiche par semaine.

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.

Réalisations

Citation: «Vingt fois sur le métier remettez votre ouvrage», c'est ce que nous devons faire pour les réalisations incomplètes.

Constats

L'année 2021-2022 a connu beaucoup d'instabilité, ralentissant et compliquant le rôle du comité de résidents et le travail de tous les personnels du Centre.

Description du « fil conducteur» annoncé au point 2:

- Vers le début juillet 2021, l'assistante au supérieur immédiat (ASI) délogée (bras droit de la GRS) en congé maternité et la nomination et le remplacement se feront dans la semaine du 24 avril 2022...
- Pour abrégé la description du roulement des gestionnaires de site, débutant la 3^e semaine de juillet 2021... jusqu'à encore aujourd'hui, exigeant un travail quasi inhumain pour ces GRS remplaçantes, afin de voir à tout, avant d'avoir eu le temps de se familiariser à ce nouveau lieu de travail. Tous ces changements affaiblissent la continuité du travail et ajoute à la charge du personnel en place... avec tous les imprévus qui se présentent.
- La saison d'Été 2021, période de vacances souvent accompagnée de manque de personnel: absences imprévues, etc.
- La présence d'une importante éclosion du virus, à la mi-décembre 2021, imposant l'installation d'une «zone rouge» dans le Centre, «une intense période», par un surplus de travail pour tout le personnel et le manque de personnel (COVID), entre autres, - inconfort d'adaptation des résidents aux nouveaux membres de personnel inconnus, confinement de tous les résidents - tous les repas servis à la chambre - vêtement de nuit 24/24 - lavage à la serviette: sans douche ni bain ni soins de coiffure et autres, interdiction d'aide à la marche dans le corridor et de visites, etc.

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

Encouragement envers le personnel de la part du comité de résidents: Une (1) affiche différente sur six (6) affiches de reconnaissance envers les personnels, exposée chaque semaine.

La ténacité et le courage de tous étaient de rigueur afin de traverser l'état de la situation dans ce CHSLD et qui, pour nous, comité de résidents se limitant, selon l'expression à la mode: au «télétravail» pour les rencontres, RDV, invitations à de la formation, des webinaires, etc.

Recommandations

Inutile de préciser que nous souhaitons être présents dans notre CHSLD, proches de nos résidents, les connaître, faire des activités avec eux, avoir tous ensemble un réseau social agréable, telle «une deuxième famille». En ce moment, nous sommes dans une institution et bien loin d'un beau milieu de vie, malgré bien des efforts fournis...

Un éclairage est à faire

- sur le travail du poste de gestionnaire du site qui est très imposant et qui pèse lourd sur la vie personnelle de ces individus, surtout en temps de COVID. Tout le personnel est traumatisé par ce qu'il a vécu à la dernière écolson.
- sur le mécanisme de transferts HDA vers le CHSLD (Arrivée de résidents morribonds/Stress en cette période de fin de vie pour le résident, la famille et aussi pour le personnel qui les reçoit, en ce temps de pandémie)

«Se réunir est un début; rester ensemble est un progrès; travailler ensemble est la réussite». Henry Ford

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 :

STATISTIQUES: 2021-2022: Admissions: 33 - Décès: 29 - Transferts externes: 5 - 28 cas, dont 2 décès COVID après la mi-décembre 2021. - Bénévolat: 282,5 heures

Message inscrit dans l'avis de décès d'un résident: «La famille tient à remercier chaleureusement CHACUNE des personnes de l'équipe du Foyer Étoiles d'Or. Chacun d'entre vous avez contribué au bien-être de Paul-Émile chaque jour et chaque nuit depuis septembre 2019. La qualité de vos services et de vos relations avec les personnes hébergées et leurs proches est INESTIMABLE. En aucun temps, même en période pandémique, aucun proche ne fut inquiet. En tout temps, nous savions que Paul-Émile était entre bonnes mains. MERCI DU PLUS PROFOND DE NOS CŒURS !»

Rapport d'activités complété par : Lise Perreault-Desharnais, présidente du comité de résidents, CHSLD Warwick (des Étoiles-d'Or)

Signature du président du comité de résidents: Lise Perreault-Desharnais Date : 30 mars 2022