

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 Chêne

Adresse postale du comité : 61, rue de l'Ermitage, Victoriaville, Qc, G6P 6X4

Numéro de téléphone : 819-751-8511 poste 2233

Courriel du comité : comite.residents.chene@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.

Au nom des membres du Comité de résidents du Chêne, il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel d'activités pour l'exercice 2021-2022.

Le comité de résidents du Chêne a vécu une année particulièrement difficile et ce, pour deux raisons bien précises : la pandémie et la démission de tous ses membres.

Cette deuxième année de pandémie a eu comme conséquence que les membres du Comité ont dû travailler la plupart du temps à distance du Centre d'hébergement du Chêne. Des liens de communication ont toutefois été établis avec les répondants des résidents soit par lettres, par affiches ou par téléphone. Comme l'an dernier, nous avons reçu peu de demandes de la part des résidents et répondants.

Nous voulons souligner le travail exceptionnel de Mme Marie-Pierre Héroux et toute son équipe d'intervenants. Ils sont parvenus à prévenir l'entrée du virus de la COVID-19 au CHSLD du Chêne durant les 600 premiers jours de la pandémie. C'est vraiment un exploit. Ainsi, le Centre d'hébergement du Chêne est un bel exemple de bonne gestion et d'efforts soutenus pour bien servir les résidents.

Malgré les difficultés engendrées par la pandémie, le Comité de résidents du Chêne a continué à accomplir ses fonctions. Des rencontres virtuelles par ZOOM et des échanges fréquents, par téléphone ou courriels, ont eu lieu avec la responsable du site, Mme Marie-Pierre Héroux.

Les membres ont tenu 5 rencontres du Comité de résidents du Chêne et participé à 6 rencontres du Comité d'hébergement d'Arthabaska et de l'Érable (CHAE). Des sujets communs aux six comités de résidents ont été abordés tels que l'évaluation de la satisfaction des résidents (sondages), les moyens de communication, les problématiques rencontrées en CHSLD et des gestes de reconnaissance. Plusieurs gestionnaires du CIUSSS MCQ ont été invités aux rencontres pour répondre aux questions des membres.

Le deuxième obstacle vécu par le comité a été la démission de tous ses membres au cours de l'exercice. Après plusieurs années de bénévolat (9 ans pour l'un d'eux et 8 ans pour deux autres) les membres ont décidé de se retirer. Carol Morin a démissionné à la fin août 2021, Lucie Morin à la fin novembre et les trois autres membres (Denise Landry, Michel Camiré et Carole Hélie) à la fin décembre. Il faut préciser qu'au cours des trois dernières années, les membres du comité ont multiplié les tentatives de recruter de nouveaux bénévoles pour prendre la relève. Ils ont aussi informé Mme Marie-Pierre Héroux, responsable du Chêne, dans l'espoir qu'elle puisse, elle aussi, trouver une personne pour siéger au comité. Malheureusement aucun représentant de résidents n'a manifesté d'intérêt. Les membres n'ont donc pas eu le choix que de démissionner sans qu'il y ait de relève.

Le Comité des usagers a été informé à cette problématique et à la fin de novembre 2021, il a mandaté Monsieur Philippe Rancourt, président de la Fondation de l'Ermitage, pour :

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

- 1- Identifier les raisons de la difficulté de recruter de nouveaux bénévoles pour les comités de résidents;
- 2- Lister les moyens utilisés jusqu'à maintenant pour recruter des bénévoles;
- 3- Tenter de trouver des personnes pour assurer la relève au Chêne.

Comme le problème de recrutement de bénévoles existe pour tous les comités de résidents, Monsieur Rancourt a rencontré Mme Lucie Morin et Mme Carole Hélie pour le comité du Chêne, Mme Garneau pour le Roseau et Mme Desharnais pour Warwick.

En mars 2022, Monsieur Rancourt a réussi à recruter Monsieur Alain Provençal, jeune retraité du milieu des affaires. Monsieur Provençal a été officiellement nommé président du Comité de résidents du Chêne le 18 mars 2022. Il donnera un nouvel essor au Comité. Les membres du Comité lui donneront tout le support nécessaire pour qu'il puisse intégrer ses nouvelles fonctions le plus harmonieusement possible.

Il faut aussi préciser qu'après leur démission, les membres du comité ont continué et continuent à assumer les tâches essentielles à la survie du Comité (appels téléphoniques des répondants, suivis des courriels, lien avec la GRS du Chêne et autres instances, rédaction du rapport annuel, comptabilité, etc.) jusqu'à la nomination de remplaçants en soutien au nouveau président.

En terminant, nous réitérons que le Comité de résidents souhaite collaborer avec tous les résidents, leurs proches ainsi qu'avec tous les intervenants du Centre d'hébergement du Chêne.

Nous invitons les résidents et leurs proches à devenir membre du Comité de résidents du Chêne. Votre générosité et votre disponibilité à servir les autres vous procureront une satisfaction personnelle inestimable. Contactez-nous. Rappelons que le Comité travaille à promouvoir l'amélioration des conditions de vie dans le respect des droits de tous les résidents.

Lucie Morin
Secrétaire-trésorière
Comité de résidents du Chêne
31 mars 2022

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.

Nos objectifs pour l'année 2021-2022 étaient de:

1. mieux faire connaître le Comité de résidents auprès des résidents et de leurs proches dans le but de mieux les renseigner sur leurs droits et obligations;
2. se rapprocher des résidents pour évaluer leur degré de satisfaction et défendre leurs droits le cas échéant;
3. demeurer vigilant face au manque de personnel;
4. obtenir le droit de faire des évaluations de la qualité des services par observation directe;
5. s'assurer des moyens à venir pour assurer l'hygiène buccale et le nettoyage des prothèses dentaires et auditives;
6. intensifier nos efforts pour le recrutement de nouveaux membres.

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	Carol	Morin	<input type="checkbox"/>	Jusqu'en août 2021	Président
2	Denise	Landry	<input type="checkbox"/>	Jusqu'en déc. 2021	Vice-présidente
3	Lucie	Morin	<input type="checkbox"/>	Jusqu'en nov. 2021	Secrétaire-trésorière
4	Michel	Camiré	<input type="checkbox"/>	Jusqu'en déc. 2021	--
5	Carole	Hélie	<input type="checkbox"/>	Jusqu'en déc. 2021	
6	Alain	Provençal	<input type="checkbox"/>	Président Début 18 mars 2022	
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 : Alain	Nom : Provençal
	No de téléphone : 819-352-1859	Courriel : alainprovençal1@hotmail.com
	Adresse postale : 27, rue Gabriel; Victoriaville; G6T 1N7	
Responsable local de l'établissement du dossier du comité de résidents :	Prénom : Marie-Pierre	Nom : Héroux
	No de téléphone : 819-751-8511 poste 2273	Courriel : Marie- PierreHeroux@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 61, rue de l'Ermitage; Victoriaville; G6P 6X4	
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.

Un panier (trousse rassemblant les accessoires pour le bain) a été remis à chaque résident. Un autocollant affichant le nom du Comité et ses coordonnées a été apposé sur chacun d'eux. Cet item a été très bien accueilli par les résidents et le personnel pour son utilité et son rôle de renseigner sur les coordonnées du Comité.

Madame Marie-Pierre Héroux, chef de service et gestionnaire de site, a communiqué régulièrement avec nous pour nous informer sur l'évolution de la situation au CHSLD. Les mesures qu'elle a mises en place ont joué un rôle de prévention remarquable.

Semaine des droits – 17 novembre 2021. Mme Landry et Mme Morin ont été présentes dans le hall d'entrée du Chêne

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

pour renseigner les répondants sur le thème de l'année qui était « Réaffirmons les 12 droits des usagers ». Nous en avons profité pour tenter de recruter des membres.

La distribution des calendriers 2022. Encore en période de pandémie, cette distribution a été effectuée par la responsable aux loisirs au Chêne à la fin du mois de décembre 2021.

Lettres aux résidents et leurs répondants pendant la période des fêtes. Cet envoi visait d'abord la transmission de nos vœux bien évidemment mais aussi un rappel sur la façon de rejoindre le Comité qui était toujours actif et réceptif en période de pandémie. Nous avons profité de cet envoi pour lancer une autre invitation à devenir bénévole au Comité.

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

Participation au Comité d'hébergement d'Arthabaska et de l'Érable (CHAE). Madame Lucie Morin, secrétaire du Comité, a participé à 6 réunions de ce Comité.

En collaboration avec le Comité d'hébergement, nous avons élaboré 2 séries d'affiches. Six affiches s'adressaient aux répondants et avaient comme objectif de les remercier de continuer à respecter les normes sanitaires. Six autres affiches s'adressaient aux membres du personnel pour leur exprimer notre reconnaissance pour leur dévouement envers les résidents. Ces affiches ont été installées dans le hall de l'entrée du Chêne à raison d'une par semaine.

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

Sondage 2021-2022 – Monsieur Morin a collaboré à l'analyse des résultats du sondage avec Mme Marie-Pierre Héroux. Un plan d'action a été élaboré.

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

Le Comité est intervenu trois fois, en cours d'année, pour faire valoir les droits de résidents du Chêne.

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 :

Les objectifs pour l'année 2022-2023 sont:

1. intensifier nos efforts pour le recrutement de nouveaux membres.
- 2- mieux faire connaître le Comité de résidents auprès des résidents et de leurs proches dans le but de mieux les renseigner sur leurs droits et obligations;

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

3. se rapprocher des résidents pour évaluer leur degré de satisfaction et défendre leurs droits le cas échéant;
4. demeurer vigilant face au manque de personnel et aux effets de la pandémie en cours.

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 Comité de résidents du Chêne a vécu une année 2021-2022 difficile causée par le confinement dû à la pandémie et par la démission de tous ses membres.

Le confinement a eu pour principale conséquence de nous éloigner des résidents et de leurs répondants. De nombreuses activités se sont déroulées en mode de vidéoconférence.

Le Comité a mis beaucoup d'énergie sur le recrutement de bénévoles malheureusement sans succès.

Le Comité termine l'année sur une note optimiste. L'arrivée d'un nouveau président permettra de donner un nouvel essor à la poursuite de sa mission et ses objectifs.

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 : Lucie Morin
Secrétaire-trésorière
Comité de résidents du Chêne

Signature du président du comité de résidents: _____ Date :