
Rapport d'activités 2021-2022

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

2 – Mot de la présidente

Dans une certaine mesure, nous avons poursuivi nos objectifs établis dans notre Plan d'action pour 2021-2022. Les vagues de pandémie et périodes d'isolement ont occupé nos partenaires qui ont dû se focaliser sur les soins et la prévention des infections. Par conséquent, certaines activités et projets qui demandaient leur implication seront reportés à l'exercice prochain.

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 (GRS) pour son implication et sa disponibilité auprès de notre Comité de résidents (CR) et tous nos autres partenaires au sein de notre établissement.

Pour améliorer et diffuser nos connaissances sur les droits et obligations des résidents, nous avons participé au seul colloque offert en 2021-2022. Nous n'avons pu organiser de rencontres annuelle, récréative ou informative avec les résidents et leurs proches. Nous avons participé, en présentiel, au Comité opérationnel Milieu de vie de notre CHSLD et en visioconférence, à des rencontres informatives organisées par le SAPA-Hébergement. Les documents officiels nous ont aussi permis de maintenir nos connaissances et de fournir nos commentaires.

Pour informer les résidents sur leurs droits et leurs obligations, nous avons mis l'accent sur des envois postaux et des appels téléphoniques aux proches des nouveaux résidents. Nous avons aussi distribué divers outils promotionnels où apparaissent nos coordonnées aux résidents et à leurs proches. Nous faisons parvenir nos condoléances accompagnées de textes variés pour apaiser le deuil des proches et nous profitons d'espaces médiatiques écrits pour rendre hommage à notre personnel et promouvoir le bien-être de nos résidents.

Afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie de nos résidents, nous avons discuté avec les proches-aidants lors de conversations téléphoniques et de visites sur les étages lorsque cela fut possible.

Afin de participer aux améliorations du milieu de vie, nous avons décidé avec la GRS du budget spécial sur l'amélioration des lieux après la pandémie et à d'autres projets d'amélioration des lieux physiques de notre CHSLD. Malheureusement, les vagues de contagion ont retardé tous ces projets. Nous avons soutenu la gestion pour mieux préparer les résidents et leurs proches aux rencontres inter-disciplinaires; ce projet-pilote sera évalué au début de 2022-2023. Nous avons aussi pris en charge une réserve de linge afin de procurer des vêtements, couvre-pieds et autres accessoires (tous identifiés aux coordonnées du CR) pour les résidents qui en ont besoin.

Afin de promouvoir et évaluer le degré de satisfaction des résidents, nous participons au prochain sondage organisationnel qui s'effectuera au début de 2022-2023.

Enfin, pour défendre les intérêts des résidents, nous parlons toujours en leur nom à tous les niveaux d'intervention. En 2021-2022, à la suite de nos visites en personne, téléphones ou courriels, nous avons reçu plusieurs commentaires, suggestions et questions de la part des résidents et de leurs proches. Nous en avons fait part à la GRS afin que les problèmes soient résolus le plus rapidement possible. Il faut reconnaître que la gestion et le personnel soignant prennent rapidement les actions pour régler les problèmes.

Je tiens à remercier mon équipe pour tout le travail accompli lors de l'exercice 2021-2022. Nous avons besoin de bénévoles dévoués auprès de nos aînés pour les écouter et les défendre et pour que leur milieu de vie soit le plus agréable possible. Nous espérons reprendre nos activités régulières et nos contacts en personne auprès de nos résidents et de leurs familles en 2022-2023.

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Au 31 mars 2022, 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 2021-2022 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 2021-2022, nous avons pu participer au colloque organisé par le *Point en santé et services sociaux* sur le thème *Pour le mieux-être des aînés*.

Nous avons participé en visioconférence à divers événements organisés par le Conseil pour la protection des malades (CPM) : pertes de biens en CHSLD, soins à domicile, soins de fin de vie et aide médicale à mourir, conférence de la Commissaire à la santé et au bien-être.

Nous avons participé à deux visioconférences organisées par le SAPA-Hébergement : Niveaux de soins médicaux et Gestion des refus en cas de manifestation de SCPD.

Nous avons participé à deux rencontres organisées par le Comité central des CR pour discuter avec la gestion de problèmes communs à tous les CHSLD de Trois-Rivières.

Nous avons participé à deux rencontres du Comité Milieu de vie du CHSLD St-Joseph présidé par la GRS.

Enfin, comme notre GRS participe à toutes nos rencontres mensuelles, elle nous tient au courant de la situation et nous pouvons lui apporter les problèmes dont nous sommes témoins ou que les résidents et leurs proches nous rapportent.

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

Aucune activité d'information formelle en présentiel n'a eu lieu cette année.

Nous avons cependant rejoint les résidents et leurs proches grâce à des envois postaux, à des appels téléphoniques aux proches des nouveaux résidents pour les préparer aux Comités interdisciplinaires, et à des entretiens en personne sur les étages.

Nous avons décidé de présenter les membres du Comité de résidents dans l'Entre-Nous.

Au nom du Comité de résidents St-Joseph, nous avons fait paraître un hommage à notre personnel dans Le Nouvelliste.

Nous avons développé un Guide pour garantir la conformité des appels téléphoniques auprès des proches-aidants et un Guide pour développer des Fiches d'information destinées aux résidents et à leurs proches.

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. 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 de *Fiches d'information destinées aux résidents et à leurs proches* est déjà bien entamé; il fait encore partie de nos priorités envisagées cette année et dans l'avenir. Nous espérons que ce projet sera repris en 2022-2023 quand les conditions de travail axées sur la COVID seront enfin terminées.

Le projet-pilote pour accompagner les familles qui le désirent pour leur premier Comité interdisciplinaire (CI) sera évalué au début de 2022-2023. 44 lettres d'accueil ont été postées aux répondants des nouveaux résidents suivies de 31 contacts téléphoniques effectués en 2021-2022. Les réponses reçues ont été très positives de notre côté; il faut maintenant voir si cette initiative a porté fruit auprès des membres du CI.

Fonction 2b : Évaluer le degré de satisfaction des résidents

Nous participons aux sondages organisationnels lors de leur développement et du suivi du plan d'action. 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 dont c'est la responsabilité de gérer les plaintes. Une plainte a été discutée avec la présidente du CUTR mais la situation ayant été corrigée à l'interne, il n'y a pas eu de suivi formel.

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

5 – Coordonnées des membres

Présidente	Prénom : Lina	Nom : Desrosiers
	N° de téléphone :	(819) 370-2200 poste 44206
	Courriel :	04stjoseph@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale :	731 Ste-Julie, Trois-Rivières, QC, G9A 1Y1
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom :	Nom :
	N° de téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	
Personne-ressource, si applicable	Prénom :	Nom :
	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 pour l'amélioration du milieu de vie des résidents au sein de notre CHSLD. Nous avons donné nos commentaires à la gestion lorsque nécessaire. Nous avons participé au Comité opérationnel milieu de vie pour y 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 aucun événement avec les résidents et leurs proches, nous nous sommes concentrés sur l'information par envoi postal et téléphone. 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 le faisons parvenir par la poste avec une lettre de bienvenue accompagné d'objets promotionnels au répondant attitré. Une jetée, lettre de bienvenue, calendrier et articles de correspondance, tous identifiés aux coordonnées du CR, sont remis aux nouveaux résidents (es). Pour partager nos vœux de sympathie lors du décès, un envoi postal parvient au répondant.

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 ont dû être encore reportées à cause des mesures de protection au sein de la population et des entreprises. En date du 31 mars 2022, six fiches ont été préparées dont trois sont finalisées. Donc, en ce qui concerne la publication et la distribution de ces fiches, nous avons beaucoup de contraintes qui nous obligent à reporter à 2022-2023.

Alors que le Centre d'hébergement St-Joseph compte 60 résidents, notre CHSLD a eu à gérer de nombreux cas de COVID-19. Au 31 mars 2022, nous avons eu 59 admissions, 44 décès (autant de condoléances parvenues aux familles), 9 transferts internes et 8 transferts dans un autre établissement. Au cours de l'exercice, nous avons posté 44 lettres de bienvenue et avons fait 31 téléphones aux répondants des nouveaux résidents.

En plus de nombreuses rencontres en visio-conférences avec le CUTR, CUCI et huit rencontres mensuelles du CR St-Joseph, nous avons participé aux événements suivants:

26 mars 2021	Comité central des CR;
6 mai 2021	Comité central des CR
11 mai 2021	Niveaux de soins médicaux - SAPA;
25 mai 2021	Suivi sur le Sondage Milieu de vie sur la pandémie;
16 septembre 2021	Colloque Le Point en SSS sur le Bien-être des aînés;
6 novembre 2021	Charte des droits et libertés -Contexte CHSLD - RPCU
11 novembre 2021	L'avenir des soins de longue durée - CPM;
30 novembre 2021	Comité opérationnel Milieu de vie – GRS
16 mars 2022	Gestion des refus cas de SCPD – SAPA
23 mars 2022	Sondage 2022-2023 - SAPA
30 mars 2022	Commissaire à la santé et bien-être - CPM

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 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 aux 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-pilote "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. La diffusion des améliorations du milieu de vie se fera aussi 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 et 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

Aucun cas pour action et suivi n'a été transmis au CU.

7 – Tenue des rencontres

En 2021-2022, nous avons tenu ces rencontres du Comité de résidents :

8 rencontres régulières.

Notre assemblée générale de 2020-2021 prévue pour mai 2021 n'a pas eu lieu. Nous nous sommes joints à celle du Comité des usagers de Trois-Rivières, tenue en visio-conférence, le 2 juin 2022.

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 2021-2022, 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 et notre Plan d'action 2022-2023 le confirmera.

Nous continuerons à participer activement à tous les événements, comités et groupes qui peuvent soit nous renseigner sur les droits des aînés, soit contribuer à remplir nos objectifs en tant que Comité de résidents.

Nous voulons ajouter d'autres outils promotionnels personnalisés, simples à lire et faciles à manipuler. Nous désirons mener à bien notre projet "Fiches d'information destinées aux résidents et à leurs proches". Si l'évaluation du projet-pilote sur le Comité interdisciplinaire est positif, nous continuerons à préparer les résidents et leurs proches aux rencontres interdisciplinaires.

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.

Enfin, nous espérons avoir un local réservé pour nos dossiers, inventaires et rencontres en 2022-2023.

10 – Conclusion

Malgré toutes les nombreuses contraintes imposées par la pandémie, le comité est satisfait de son implication en 2021-2022. Nous n'avons pu entretenir des liens réguliers avec le personnel, les résidents et leurs proches comme nous le faisons auparavant, mais nous espérons que la situation revienne à la normale. 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 2022-2023, nous continuerons nos projets en collaboration avec la Gestionnaire responsable du site (GRS) 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 : 689 h.

15 – Autres informations/commentaires*

16 – Signature

Signature du président/de la présidente :

Date :

2022-03-31