

Regroupement provincial
des comités des **usagers**
Santé et services sociaux



Rapport d'activités 2018-2019

Comité de résidents
Centre d'hébergement Louis-Denoncourt

1 – Identification

Comité de résidents du Centre d'hébergement Louis-Denoncourt

Comité des usagers de Trois-Rivières

CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

Coordonnées

Adresse postale du comité :

436, rue St-Roch, Trois-Rivières, Qc, G9A 2L9

N° de téléphone du comité : (819) 376-2566 poste 236

Courriel du comité : 04crlidenoncourt@ssss.gouv.qc.ca

2 – Mot de la présidente

Le Comité de résidents s'est restructuré au cours de l'année 2018-2019 tant par la composition d'une nouvelle équipe que par l'implantation de nouveaux outils de travail qui a permis de cibler les dossiers prioritaires.

Le Comité de résidents était fier de présenter, à la direction, un projet de stimulations multisensorielles qui touche directement la qualité de vie des résidents. Ce projet se veut innovateur et cadre parfaitement avec le projet OPUS qui s'implantera sous peu. Cette demande de projet permettra à la direction de faire une demande de don auprès de la Fondation.

Le respect des droits des résidents, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les priorités qui ont guidées et orientées nos actions au cours de l'année 2018-2019. Le comité a eu une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et a travaillé à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Je tiens à remercier aussi les membres qui ont renouvelé leur mandat et les nouveaux membres qui se sont joints à notre comité afin de poursuivre l'héritage des prédécesseurs qui permet de construire fièrement l'avenir.

Micheline Côté
Présidente

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

L'année 2018-2019 a été axée principalement sur la restructuration du comité, par la nomination des officiers et deux (2) postes de direction, pour l'élaboration d'un plan d'action qui a permis au comité d'avoir une vision à long terme et une réflexion stratégique des objectifs fixés.

Le développement d'outils (rapport financier, tableau de bord, ...) a optimisé la compilation des données, a permis de se mobiliser en prenant des responsabilités pour atteindre les objectifs et mesurer notre progression en plus d'obtenir une reddition de comptes précise.

Les membres du comité ont participé à plusieurs activités :

- Participation à des rencontres avec le comité des loisirs;
- Participation à des rencontres avec le responsable des bénévoles;
- Participation à une rencontre avec la direction;
- Rencontre avec les familles;
- Journée régionale des CU et CR (octobre 2018);
- Rencontre sur le plan d'amélioration du milieu de vie dans les centres et les orientations du CIUSSS MCQ (décembre 2018);
- Représentation et participation au souper de Noël des résidents (décembre 2018);
- Mini-colloque du CUTR (février 2019).

4 – Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Micheline	Côté	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Présidente
2	Lisette	Boily-Nadeau	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Vice-présidente
3	Paulette	Arcand	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Secrétaire-trésorière
4	Robert	Desroches	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Directeur des relations publiques et des communications
5	Lucie de l'éthique	Lamothe	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Directrice de la gouvernance et

5 – Coordonnées des membres

Président	Prénom : Micheline	Nom : Côté
	N° de téléphone : (819) 376-2566 poste 236	
	Courriel : 04crldenoncourt@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 435, rue St-Roch, Trois-Rivières, Qc, G9A 2L9	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Nancy	Nom : Gilbert
	N° de téléphone : 819-372-3133 poste 32305	
	Courriel : nancy_gilbert@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 2700, boul. des Forges, Trois-Rivières, G8Z 1V2	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : S.O.	Nom :
	N° de téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	

6 – Bilan des activités

Le comité a un plan d'action : Oui Non

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.

- 17 janvier 2019 (2 volets) / Exposé pour faire connaître le DROIT 1 ~ Droit à l'information et conférence, avec un notaire, concernant le mandat en cas d'inaptitude
- 14 février 2019 / Exposé pour faire connaître le DROIT 2 ~ Droit aux services
- Distribution de dépliants, de carnets de notes pour promouvoir le mandat du comité et les droits des résidents;
- Musique du jour de l'An, activité annulée pour cause d'éclosion grippe.

2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.

Lors de l'arrivée, de nouveaux résidents, la vice-présidente fait une visite de courtoisie et de bienvenue en remettant une doudou. Cet accueil chaleureux permet une meilleure intégration aux nouveaux résidents, permet de faire connaître leurs droits et obtenir les coordonnées du comité de résidents.

Le comité de résidents a présenté une demande à la direction du CHSLD Louis-Denoncourt pour l'implantation d'un projet de stimulations multisensorielles afin d'offrir aux résidents une salle de type Snoezelen. Cet environnement procurera un apaisement et du bien-être grâce aux différents stimuli tels que diffuseur d'odeur (l'odorat), musique (l'ouïe), la chaise vibrante, couverture lourde (le toucher), tube à bulles, fibre optique et projection de la nature (la vision).

- Démarches pour une meilleure accessibilité à la cour extérieure et un meilleur entretien de lieux;
- Distribution des doudous et des stylos, identifiés au nom du comité, à tous les résidents. Une lettre explicative accompagne les doudous.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.

Considérant que plusieurs de nos résidents, qui par leur état de santé, ont des atteintes cognitives significatives qui limitent grandement l'efficacité des résultats dus à un taux de réponse très peu représentatif. Le comité de résidents fera une évaluation tous les deux (2) ans.

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

À chaque réunion du comité de résidents, une représentante du comité des usagers et la chef du CHSLD sont invitées pour discussions et suivis concernant les cas particuliers en regard des droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers, et ce, en lien avec les demandes faites de la part des résidents (2^e bains, propreté des lieux, projet OPUS, ...).

Rencontre avec la direction du CHSLD Louis-Denoncourt pour discuter des thématiques en regard avec les services auxquels ont droit les usagers et l'amélioration continue des services (ressources humaines et suivis des dossiers).

- Questionnement sur le manque de ressources humaines sur le fonctionnement de la liste de rappel, sur les fonctions des aides de services et des préposés;
- Demande pour une meilleure stabilité du personnel;
- 21 mars 2019 (2 volets) / Exposé pour faire connaître le DROIT 12 ~ droit de porter plainte et conférence, avec la commissaire aux plaintes, sur comment porter plainte.

7 – Tenue des rencontres

7 réunions régulières
1 réunion spéciale
1 assemblée générale

8 – Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

S.O.

9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Suivre le plan d'action 2019-2020 et compiler les diverses données dans le tableau de bord;
- Poursuivre l'accueil des nouveaux résidents et remise de doudous;
- Rédiger et répartir les tâches des membres du comité, en lien avec la restructuration en cours;
- Mettre en application les règles de fonctionnement entérinées à l'assemblée générale annuelle;
- Instaurer des règles d'autorisation de dépenses en lien avec le cadre de référence;
- Poursuivre la production du rapport d'accueil et de décès;
- Organiser une conférence sur l'humanisation des soins, la maladie d'Alzheimer: placer l'histoire de vie au cœur des soins.
- Renseigner sur le droit 4 ~ Droit de recevoir les soins que requiert son état;
- Organiser une activité lors de la semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux se tiendra du 19 au 27 septembre 2019;
- Organiser un atelier sur la bienveillance;
- Renseigner sur le droit 6 ~ Droit de participer aux décisions;
- Offrir une formation pour le soutien aux familles et les proches aidants;
- Participer à une formation sur l'aide à l'alimentation;
- Faire un sondage auprès des résidents;
- Collaborer avec le service de récréologie au recrutement de bénévoles;

- Faire une activité en lien avec la prévention des éclosions en CHSLD;
- Faire le suivi et offrir une collaboration à la direction en lien avec la demande de don et l'implantation du projet de stimulations multisensorielles;
- Participer au dîner estival organisé par le service de récréologie;
- Organiser, pour la fête des Mères, l'activité « Un selfie avec mamie »;
- Organiser, pour la fête des Pères, l'activité « Un selfie avec papi »;
- Envoyer les vœux de Noël aux résidents;
- Participer au souper de Noël organisé par le service de récréologie;
- Organiser une activité « Musique du jour de l'An » en collaboration avec le service de récréologie;
- Distributions des calendriers 2020;
- Planifier les rencontres avec les familles;
- Participer aux rencontres des différentes instances;
- Faire des représentations auprès des intervenants internes;
- Faire des représentations auprès des intervenants externes;
- Distribuer les objets promotionnels;
- Rédiger des textes pour le journal l'Entre-nous;
- Entreprendre des démarches auprès des ressources du milieu en lien avec les demandes des résidents.

10 – Conclusion

Les actions posées, durant l'année qui se conclut, permettront au comité d'avoir un tremplin pour se projeter dans l'avenir et participer à l'amélioration des conditions de vie et l'accessibilité à de nouveaux créneaux en lien avec le projet de stimulations multisensorielles.

Le comité est heureux de constater les efforts déployés par la direction afin de susciter la mobilisation des ressources humaines, ce qui représente un pas vers la bonne direction. Toutefois, le comité est d'avis que d'autres pistes de solutions devraient être envisagées afin de soutenir les équipes soignantes dont le travail sur le terrain est fondamental.

Le comité ne peut que recommander à la direction d'axer ses efforts sur le CHSLD Louis-Denoncourt, considérant le pourcentage très élevé de résidents ayant des atteintes cognitives significatives, et avoir une préoccupation particulière envers les résidents les plus vulnérables.

Le comité tient à exprimer ses sincères remerciements et sa vive gratitude à tous les intervenants (la direction, le personnel administratif, le personnel soignant, le

personnel de soutien, les bénévoles, le comité des usagers, les organismes du milieu, etc.) qui font la différence dans la vie de nos proches.

Et sachez bien, que pour certains résidents, la mémoire n'est plus, mais le cœur est là!

Merci de tout cœur!

11 – Rapport financier

Rapport financier joint

12 – Consolidation budgétaire

S.O.

13 – Autoévaluation du comité*

Voir en annexe.

14 – Nombre d'heures de bénévolat*

Nombre d'heures effectuées par le comité de résidents

431 heures

15 – Autres informations/commentaires*

16 – Signature

Signature de la présidente :

Date :

2019-MM-JJ

ANNEXES

Évaluation de la performance des comités de résidents

Questionnaire d'évaluation individuelle

Indiquer votre appréciation pour chacun des énoncés selon l'échelle d'appréciation suivante :

- 1- Totalement d'accord
- 2- Plutôt en accord
- 3- Plutôt en désaccord
- 4- Totalement en désaccord

Comité de résidents
Centre d'hébergement Louis-Denoncourt

		1	2	3	4
1	Les membres comprennent bien le rôle et le mandat du CR : renseigner, promouvoir et évaluer, défendre les intérêts collectifs.	5			
2	Le comité de résidents se donne des objectifs réalisables et un plan d'action pour les atteindre	4	1		
3	Le comité de résidents est bien soutenu par le comité des usagers	3	2		
4	Le comité de résidents est de mieux en mieux connu auprès des résidents et du chef d'unité	2	3		
5	Le comité de résidents s'est donné des moyens lui permettant de renseigner les résidents sur leurs droits et obligations	4	1		
6	Le comité de résidents se donne des règles de fonctionnement communes et partagées	5			
7	Les membres sont assidus aux réunions	5			
8	Les membres coopèrent et font preuve d'une confiance mutuelle	5			
9	Le président dirige bien les travaux du comité	5			
10	Comme individu, je suis bien préparé pour les réunions	5			
11	J'ai une bonne compréhension du rôle que je dois jouer comme membre au sein du comité	4	1		
12	Le climat est efficace et harmonieux au sein du comité	5			