

## 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 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.

**MAINTENIR LE CONTACT AVEC LES RÉSIDENTS ET TOUS LES INTERVENANTS DU MILIEU POUR FAIRE ÉQUIPE ET AMÉLIORER LES CONDITIONS DE VIE.**

Au printemps 2020, l'interdiction d'accès, par le gouvernement, aux membres des comités de résidents dans les CHSLD, nous a forcé de fonctionner autrement pour jouer notre rôle.

1) Malgré ce temps de pandémie et de confinement, la présidente a participé à des vidéoconférences offertes par la RPCU/RDV hebdomadaires (mardi, mercredi et jeudi – durée : 1 h/RDV), du 25 mars au 7 mai 2020 pour échanger sur nos pratiques en situation de pandémie entre les membres des comités au Québec (Mme Patricia Gagné, dg, MM. Érik Boucher, conseiller, et Marc Rochefort, animateurs des échanges);

2) Participation à 15 réunions du comité d'hébergement + 6 réunions du comité d'usagers A-É + 4 réunions du comité de résidents = 25 réunions du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021.

3) Webinaires (3) de la RPCU : « La communication non violente »(CNV) (28 avril 2020) par M. Jean-Philippe Bouchard – « Deuil et proche aidance » (6 mai 2020) par Mme Mélanie Vachon – « Les aînés et les catastrophes » (13 mai 2020) par Mme Danielle Maltais

4) Réception d'appels hebdomadaires du CIUSSS MCQ, par une agente administrative, et courriels du CIUSSS pour suivre l'évolution et l'addition des consignes.

5) Affiches installées aux 2 semaines sur un chevalet à l'entrée des Étoiles-d'Or et sur deux (2) tableaux des familles exprimant « Reconnaissance envers le personnel » en cette période difficile.

### 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.

Activités (5) Tournée de « Reconnaissance » envers les résidents et les membres du personnel des CHSLD, en juin 2020 : Plessisville (17 juin 2020), Princeville (23 juin 2020), Lyster (26 juin 2020), Warwick (29 juin 2020) et Victoriaville /du Roseau et le Chêne (30 juin 2020) et le 17 septembre 2020, reprise de la prestation de l'activité musicale (du 29 juin

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

2020). Confection du parchemin remis à la chef d'unité des Étoiles-d'Or et rapport de l'activité reconnaissance des Étoiles-d'Or présenté aux responsables de l'activité.

Respect des restrictions et consignes du CIUSSS depuis le 13 mars 2020...

### 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.

| Numéro | Prénom   | Nom                  | Résident                 | Autres (préciser) | Rôle |
|--------|----------|----------------------|--------------------------|-------------------|------|
| 1      | Lise     | Perreault-Desharnais | <input type="checkbox"/> | Présidente        | --   |
| 2      | Martial  | Vincent              | <input type="checkbox"/> | Vice-Président    | --   |
| 3      | Marie    | Poisson              | <input type="checkbox"/> | Sec.-trésorière   | --   |
| 4      | Jocelyne | Bougie-Leblanc       | <input type="checkbox"/> | Membre            | --   |
| 5      | Danielle | Lacourse Grenier     | <input type="checkbox"/> | Membre            |      |
| 6      | Céline   | Morin                | <input type="checkbox"/> | Membre            |      |
| 7      |          |                      | <input type="checkbox"/> |                   |      |
| 8      |          |                      | <input type="checkbox"/> |                   |      |

### 5. COORDONNÉES DES PERSONNES SUIVANTES :

Indiquer les coordonnées complètes des personnes ci-dessous :

|  |  |  |
|--|--|--|
| Président / présidente<br>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) JOA 1M0 |  |
| Responsable local de<br>l'établissement du dossier<br>du comité de résidents : | Prénom : Marie-Danielle                                  | Nom : Hémond                                     |
|  | No de téléphone : 819-358-6833 p. 222                    | Courriel : marie-danielle.hemond@ssss.gouv.qc.ca |
|  | Adresse postale : 10, rue L'Heureux Warwick (Qc) JOA 1M0 |  |
| Personne-ressource du<br>comité de résidents,<br>si applicable                 | Prénom :   | Nom :  |
|  | No de téléphone :  | Courriel :                                       |
|  | Adresse postale :  |  |

### 6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

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

Décrire les actions prises en lien avec les trois (3) fonctions.

### 6.1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Une correspondance postée aux personnes répondantes et proches aidantes par le comité de résidents transmise par Mme Marie-Pier Mailhot, directrice adjointe au programme SAPA / Hébergement, Rive-Sud, CIUSSS MCQ, supérieure immédiate de Mme Émilie Gagnon Pellerin, chef d'unité. (20 avril 2020) / Offre de service

Maintien d'un lien, en ce temps de pandémie, par une 2e correspondance (27 novembre 2020) est envoyée (par courriel et quelques unes postées) aux répondants de résidents du Centre, incluant les coordonnées de la GRS, de la présidente du comité de résidents, du comité d'usagers AÉ et de l'Association des proches aidants – Liste de douze (12) droits des usagers – la description du rôle des membres du CU et du CR - l'offre d'accompagnement de l'Association des proches aidants pour les familles. Présentement, cette correspondance est maintenue auprès de chaque nouveau résident au Centre.

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

Suivi de près de l'effectif du personnel pour qu'il soit suffisant en CHSLD. Rencontre (22 décembre 2020) de la présidente et de la GRS pour connaître la répartition des horaires des personnels: de jour, de soir et de nuit, le nombre d'employés et de professionnels et la rétention des PAB nouvellement formés. Ayant une liste de noms des membres du personnel, des professionnels, des résidents, des répondants afin de mieux se connaître et former équipe.

Participation à la formation offerte par le RPCU, de 13 h à 16 h 30, en 2 parties : le 10 février (Thème « Dignité ») et 9 mars 2021 (Thème « Code d'éthique »), par Zoom, par la formatrice, Mme Claire Girard;

Répondre au Sondage 2021 sur la satisfaction des résidents en CHSLD du CIUSSS et un autre Sondage sur la Lutte de la maltraitance du RPCU;

Mettre en pratique l'acquis de la formation sur la "Dignité", sur le "Code d'éthique" sur la "Politique pour contrer la maltraitance"

Le gouvernement fédéral offre 10 000 \$ pour des projets au CHSLD des Étoiles-d'Or, Warwick et par l'entremise de la GRS, la liste des projets et le dossier complété, le tout fut déposé le 26 février dernier.

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

Report de l'exercice Sondage des usagers en CHSLD de 2020 (à l'hiver 2020/COVID-19) à cause des embûches à la passation de ce sondage tel que présenté dans sa forme initiale... ✓ fait/Sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle des résidents en CHSLD 2021

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

À la suite de la formation « Dignité » et « Code d'éthique », un document appelé "Grille de cueillette de données" nous est fourni afin de faciliter le soutien à apporter lors de plaintes.

## 7. TENUE DES RENCONTRES

Indiquer le nombre total de réunions que le comité de résidents a tenu durant l'année

Réunion régulière : 3

Réunion extraordinaire : 1

Assemblée générale : 0

Assemblée générale extraordinaire : 0

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

Réunion conjointe avec CU : 6 réunions en 2020-2021

TOTAL : 25 (incluant les réunions du comité d'hébergement) réunions par année

### 8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

Développer la communication, la collaboration avec la nouvelle structure des GRS (connaissant leurs rôles et aussi faire connaître le rôle du comité de résidents), la direction du SAPA et recevoir une rétroaction plus rapide aux différentes interventions.

Obtenir un jeton numérique afin d'avoir accès au compte du CIUSSS et mettre en sécurité les documents du comité de résidents et ainsi s'assurer d'une sauvegarde périodique et la passation des responsabilités des dossiers par la relève.

En collaboration avec le comité des usagers AÉ, le comité d'hébergement et le comité de résidents, l'installation des écrans numériques à affichage dynamique + l'utilisation de FB pour faciliter la communication aux résidents, auprès de répondants, de proches aidants, de membres du personnel et de visiteurs et faire connaître notre rôle, entre autres, trouver des bénévoles pour le comité de résidents. L'article publié dans la revue Le Point (Hiver 2021) est un exemple.

Participation au Colloque de l'Éducation, Ateliers Pénurie de main-d'œuvre, le jeudi 8 avril prochain, par Zoom, de 7 heures à 17 heures. Lire le Plan d'action pour l'attraction et la fidélisation des préposés aux bénéficiaires et des auxiliaires aux Services de Santé et Sociaux - Février 2020 du MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.

### 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.

Comité d'hébergement AÉ / Proposition d'une recommandation commune des six (6) comités de résidents AÉ, dont celui des Étoiles-d'Or, Warwick :

(1) Eu égard aux bénéfices manifestes des mesures de précaution demandées aux aidants proches en centre d'hébergement par le CIUSSS MCQ, le comité de résidents des Étoiles-d'Or recommande :

La poursuite du lavage des mains rigoureuse et systématique à l'entrée du centre d'hébergement;

(2) Eu égard à la ressource d'informations à disposer par le CIUSSS MCQ pour les transformer éventuellement en statistiques aux fins de compréhension de quel résident est visité ou non visité et à quelle fréquence le cas échéant, le comité de résidents des Étoiles-d'Or recommande :

Selon la responsabilité CIUSSS MCQ, la poursuite systématique de l'enregistrement des données du nom de l'aidant proche accompagnateur en lettres moulées, en signature à côté du nom du résident visité et des heures d'entrée/sortie du milieu ainsi que de la date dans un cahier au hall d'entrée du centre d'hébergement des Étoiles-d'Or, Warwick. La mise en place de ces mesures seront de la responsabilité du CIUSSS MCQ. Il y va de la sécurité et du bien-être des résidents. De plus la présence d'un agent de sécurité, à l'entrée de la résidence, devrait s'imposer en permanence.

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

### 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 :

Régulièrement, une mise à jour de la liste de la clientèle est faite à l'arrivée de nouveaux résidents, de décès, de transferts, à partir du formulaire de consentement (où il manque l'adresse courriel et nous oblige d'appeler les gens pour qu'ils nous remettent cette information) remis, permettant ainsi de suivre le nombre de décès, en ce temps de pandémie.

STATISTIQUES: Alors que dans la province de Québec, les résidents mouraient en grand nombre, voici la comparaison des ADMISSIONS ET DÉCÈS en 2019-2020 et en 2020-2021, au Centre d'hébergement des Étoiles-d'Or, Warwick:

- 2019-2020: 15 admissions et 12 décès (\* calcul à partir du 4 décembre 2020 au 31 mars 2021)
- 2020-2021: 43 admission et 28 décès (calcul 1 an)
- Transferts externes: du 2019.11.12 à 2019.12.03 = 3 transferts - du 2020.04.01 à 2021.01.18 = 10 transferts
- Rencontres du Plan d'intervention interdisciplinaire (PII) du 17 septembre 2020 au 25 mars 2021: 50 rencontres (2 annulations de RDV)

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

Signature du président du comité de résidents: Lise Perreault-Desharnais Date : 2021-03-31