



**Rapport annuel
(2020-2021)**

31 mars 2021

Table des matières

Table des matières	3
Abréviations	4
Règle d'interprétation	4
Mot du président.....	5
Le mandat du Comité de résidents.....	9
Les fonctions du Comité de résidents du Chêne.....	9
Les priorités du Comité de résidents	9
La composition du Comité de résidents	10
Les réunions du Comité de résidents.....	10
La formation des membres du Comité	11
Les activités réalisées au cours de l'année	11
Recommandations.....	14
Les heures de bénévolat des membres du Comité	18
Les objectifs pour l'année 2021-2022.....	18
Conclusion	19
Remerciements	19
Au Comité des usagers d'Arthabaska et de l'Érable	19
Aux intervenants du Centre d'hébergement du Chêne	19
À tous les résidents, répondants et proches parents	19

Abréviations

CIUSSS MCQ : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

CHAE : Comité d'hébergement d'Arthabaska et de l'Érable

CHSLD : Centre d'hébergement et de soins de longue durée

CR: Comité de résidents

CU : Comité des usagers

CUCI : Comité des usagers du centre intégré

LSSSS : Loi sur les services de santé et les services sociaux

MDA-MA : Maison des Aînés et Maison Alternative

MSSS : Ministère de la santé et des services sociaux

PAB : Préposé aux bénéficiaires

RI : Résidence intermédiaire

RPA : Résidence pour Aînés

RPCU : Regroupement provincial des Comité d'usagers

SAPA : Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Règle d'interprétation

Selon le contexte, le genre masculin ou le genre féminin est utilisé pour faciliter la lecture et la compréhension. L'utilisation du genre masculin inclut le genre féminin et vice-versa, sauf si le contexte ne s'y prête pas.

Mot du président

Bonjour à tous,

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 2020-2021.

Le Comité de résidents du Chêne a vécu une année particulièrement difficile compte tenu de la pandémie. Les membres du Comité ont dû travailler à distance du Centre d'hébergement (CH) et s'adapter aux nouvelles conditions de vie très restreignantes.

Des liens de communication ont toutefois été établis avec tous les répondants des résidents par lettres, courriels et téléphone. Tous furent informés que le Comité de résidents demeurait actif en période de pandémie. Force est, cependant, de constater que les résidents et leurs répondants ne sont pas intervenus très souvent auprès du Comité de résidents comparativement aux années précédentes. Nous en concluons que les gens n'ont pas vécu de problématiques majeures requérant d'entrer en communication avec le Comité de résidents au cours de la dernière année. La plus grande récrimination a porté sur le manque de personnels et les contraintes en lien avec la pandémie.

Nous sommes conscients que les résidents ont vécu des périodes d'isolement très difficiles à cause de certaines restrictions réduisant, en nombre et fréquence, les visites des membres de leur famille. Toutefois, le Comité de résidents remercie la direction du CIUSSS MCQ pour l'installation du lien Internet et du WIFI à l'intérieur du CH du Chêne. Le Comité remercie également la Fondation de l'Ermitage pour le financement de ce projet. Ce moyen de communication a grandement facilité les échanges virtuels des résidents avec leur famille.

Les contraintes liées à la pandémie ont aussi causé d'autres désagréments aux résidents et leurs familles. Nous pensons particulièrement aux nombreuses périodes de quatorzaines imposées aux résidents et aux personnels. Nous pensons aux vêtements ou objets ramenés au Chêne et qui devaient être mis à l'écart pour une période de décontamination de 72 heures avant d'être remis aux résidents. Nous pensons à la suspension de certains services tels la coiffure, etc. D'autres services ont tout bonnement été négligés ou reportés par manque de personnel; **manque de personnel** que le Comité a constamment dénoncé au cours des années précédentes. Toutes ces situations nous attristent profondément.

Nous souhaitons tous que la pandémie soit vaincue le plus rapidement possible et qu'elle reste derrière nous. L'espoir de jours meilleurs pointe à l'horizon.

Nous nous réjouissons grandement du fait que la gestionnaire de site, Mme Marie-Pierre Héroux, et toute son équipe d'intervenants soient parvenus à prévenir l'entrée du virus de la COVID-19 au CHSLD du Chêne. Les membres du Comité de résidents sont conscients des immenses efforts déployés pour assurer le bien-être des résidents. La dernière année a été très éprouvante pour tous les personnels. Nous les remercions très sincèrement pour le dévouement sans borne qu'ils ont tous démontré pendant cette épreuve. Les normes de prévention des infections ont été appliquées avec rigueur et respectées. ***Ainsi, le Centre d'hébergement du Chêne est un bel exemple de bonne gestion et d'efforts soutenus pour bien servir les résidents et pour les protéger de la COVID-19.*** Cependant, il faut retenir que tout n'est pas encore gagné. La vigilance, la prudence, les consignes sanitaires et la vaccination s'imposent pour les mois à venir. Nous demeurons optimistes et nous sommes convaincus que les efforts de tous seront récompensés par un retour à la normale dans les prochains mois.

Nous sommes particulièrement heureux de constater que la très grande majorité des résidents du Chêne ont été rapidement vaccinés. Cependant, nous déplorons qu'un pourcentage important des intervenants aient refusé d'en faire autant. Le Comité souhaite grandement que ces personnes engagées auprès de nos résidents viennent à accepter cette vaccination essentielle dans le processus de prévention de la COVID-19. C'est une question de respect envers soi et les résidents.

Il est important de spécifier que le Comité de résidents n'a nullement baissé la garde pendant cette période éprouvante. Malgré les difficultés engendrées par la pandémie, le Comité de résidents du Chêne a su se renouveler en introduisant des rencontres virtuelles par ZOOM. Des échanges fréquents, par téléphone ou courriels, ont eu lieu avec la responsable de site, Mme Héroux. Celle-ci nous informait régulièrement de l'évolution de la situation au CHSLD du Chêne.

D'autres part quinze rencontres, par vidéoconférence, ont également eu lieu au sein du Comité d'hébergement d'Arthabaska et de l'Érable (CHAE). Une multitude de sujets communs aux six CR ont été abordés : les droits des résidents, l'évaluation de la satisfaction des résidents (sondages), la formation des membres des comités, le code d'éthique, 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.

Toutes ces activités démontrent clairement que les membres du Comité de résidents sont demeurés très actifs au cours de l'année 2020-2021 et cela malgré la pandémie. La lecture complète du Rapport annuel 2020-2021 témoigne de cette affirmation.

Nous **formulons finalement trois recommandations** qui nous tiennent à cœur :

1. Considérant qu'il y a un manque flagrant de personnels infirmiers au Chêne; et considérant que le manque de personnel est la source principale des problématiques rencontrées en CHSLD, nous recommandons à la direction du CIUSSS MCQ que ces postes soient comblés le plus rapidement possible. La situation est grandement inquiétante pour les membres du Comité de résidents du Chêne et pour l'ensemble des résidents eux-mêmes.
2. Considérant que des résidents ont vécu de longues périodes de confinement, parfois même répétitives en période de pandémie et considérant que ces personnes se sont vues lésées dans leurs droits et libertés, nous demandons que la durée et les justifications des périodes de confinement soient revues et appliquées au cas par cas et dans le plus grand respect des droits et libertés.
3. Considérant qu'un nombre important d'employés ont refusé la vaccination contre la COVID-19 et considérant que c'est leur droit, nous recommandons, tout de même, que ces personnes réévaluent leur refus, à la lumière de leurs responsabilités, et qu'elles acceptent la vaccination pour protéger les personnes les plus vulnérables de notre société. Ils en ont la responsabilité morale et ils doivent ce respect à nos résidents. **Cinq recommandations supplémentaires sont ajoutées dans la section « Recommandations » en page 14 et suivantes.**

En terminant, nous réitérons que les membres du Comité de résidents souhaitent 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.

N'oubliez surtout pas que le Comité travaille à promouvoir l'amélioration des conditions de vie dans le respect des droits de tous les résidents.

Carol Morin, président

Comité de résidents du Chêne

31 mars 2021

Le mandat du Comité de résidents

Le mandat du Comité de résidents est d'être le gardien des droits des résidents. Le Comité doit veiller à ce que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité, de leurs droits et libertés.

Dans un centre d'hébergement où se retrouvent un bon nombre de personnes vulnérables, souvent incapables d'exprimer leurs besoins, les membres du Comité deviennent alors les yeux et les oreilles de ces personnes. Le Comité devient le porte-parole auprès de la direction de l'établissement.

Les fonctions du Comité de résidents du Chêne

Les fonctions du Comité de résidents sont de :

- **Renseigner** les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents;
- **Évaluer** le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- **Défendre** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant que résident auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

Les priorités du Comité de résidents

Les principaux objectifs retenus par le Comité pour l'année 2020-2021 ont été de :

- 1- Demeurer disponible et à l'écoute des résidents et de leurs proches en période de pandémie;
- 2- Continuer à faire la promotion des droits et obligations des résidents;
- 3- Poursuivre nos efforts pour le recrutement de nouveaux membres;
- 4- Refaire un nouveau dépliant sur la mission, les rôles et fonctions du Comité de résidents puisque l'ancien dépliant n'est plus disponible.

La composition du Comité de résidents

Le Comité de résidents actuel est composé de six membres :

Monsieur Carol Morin, président et bénévole

Madame Denise Landry, vice-présidente et bénévole

Madame Lucie Morin, secrétaire-trésorière et bénévole

Monsieur Normand Croteau, membre administrateur et résident

Mme Carole Hélie, membre bénévole

Monsieur Michel Camiré, membre bénévole

Au cours de l'année, deux membres ont quitté le Comité. Monsieur Jean-Paul Roy, membre-résident, est décédé le 9 mars 2020 après de nombreuses années au sein du Comité. Madame Johanne Chauvette a quitté au mois de juillet 2020. Nous lui adressons nos sincères remerciements pour son dévouement et ses nombreuses heures de bénévolat.

Les réunions du Comité de résidents

Au total quatre rencontres du Comité de résidents ont eu lieu durant l'année 2020-2021. Toutes ces rencontres ont été tenues par vidéoconférence c'est-à-dire à l'aide du logiciel ZOOM.

De plus, quinze rencontres par vidéoconférence (ZOOM) ont également été tenues au sein du CHAE. Ce Comité est formé de tous les membres des six Comités de résidents de la région d'Arthabaska et de l'Érable : CR de Lyster, CR de Plessisville, CR de St-Eusèbe de Princeville, CR de Warwick, CR du Roseau de Victoriaville et CR du Chêne de Victoriaville. Les présidents des six Comités assistent, sauf exception, à toutes les rencontres. Les membres, eux, assistent aux réunions sur une base volontaire, étant libres d'y assister ou non. Au total, ces rencontres ont totalisé 25 heures de discussion.

La formation des membres du Comité

Formation sur les droits. Trois membres (Carole Hélie, Lucie Morin, Carol Morin) ont suivi une formation sur les droits donnée par le RPCU. Cette formation, étalée sur deux séances de 3 heures chacune, a été donnée par Madame Claire Girard, formatrice au RPCU. (Dates : 13 octobre 2020 et 9 février 2021; durée totale : 6 heures).

- Un devoir de réflexion portant sur la « DIGNITÉ » a été fait suite à la première séance de formation sur les droits. (Durée : 2 heures).
- Un deuxième devoir de réflexion sur le Code d'éthique du CIUSSS MCQ a également eu lieu. (Date : 4 février 2021; durée : 2 heures).
- Ces deux exercices de réflexion ont été faits à la demande de Mme Claire Girard du RPCU.

Colloque « Pour le mieux-être des aînés » tenu à Lévis. Madame Carole Hélie, membre du Comité, a assisté à ce colloque par vidéoconférence le 10 septembre 2020.

Formation ALBATROS. Cette formation a pour objectif la formation de bénévoles qui désirent accompagner des personnes malades en fin de vie ou en soins palliatifs. (Madame Carole Hélie).

Les activités réalisées au cours de l'année

Parmi les nombreuses activités que nous avons mises de l'avant, mentionnons :

L'Assemblée générale. La tenue de l'assemblée générale a dû être annulée à cause de la pandémie.

Participation au Comité des usagers d'Arthabaska et de l'Érable. Madame Carole Hélie représente le Comité de résidents du Chêne au Comité des usagers AE. (Quatre réunions annuelles).

Participation au Comité d'hébergement d'Arthabaska et de l'Érable (CHAE). Monsieur Carol Morin est président du Comité d'hébergement AE. Au total, quinze rencontres de ce comité ont eu lieu au cours d'année. Quatre membres du Comité de résidents du Chêne ont participé aux rencontres du CHAE (Carole Hélie, Denise Landry, Lucie Morin et Carol Morin).

Lettre aux répondants : Le 8 avril 2020, une lettre d'information a été envoyée à tous les répondants pour les informer que le Comité de résidents **demeurait actif et réceptif** pendant la période de pandémie malgré les consignes de confinement. Toutes les coordonnées pour rejoindre le Comité leur ont été communiquées.

Appels téléphoniques avec les nouveaux répondants. Un certain nombre de nouveaux répondants ont été rejoints par téléphone quelques semaines après l'arrivée du résident au CHSLD. Le but de cet échange était pour mieux faire connaître le Comité de résidents du Chêne et surtout pour s'informer de leur satisfaction quant aux services reçus. (Madame Carole Hélie)

Communications régulières. Madame Marie-Pierre Héroux, chef de service et gestionnaire de site, a communiqué avec le président du Comité, monsieur Morin, sur une base hebdomadaire ou bimensuelle. Elle informait ainsi le Comité sur l'évolution de la situation au CHSLD.

Activité «RECONNAISSANCE» pour les résidents et le personnel des CHSLD. Une activité a été organisée dans le but d'exprimer notre reconnaissance aux résidents et aux employés de nos CHSLD. Cette activité s'est tenue le 30 juin 2020 pour les résidences du Roseau et du Chêne en collaboration avec les pompiers, les policiers, les ambulanciers, les représentants municipaux et invités spéciaux. Un convoi de voitures et une activité musicale ont été organisés.

Participation au comité de travail sur la conservation du nom du Centre d'hébergement du Chêne (M. Morin). Le Ministère de la santé et des services sociaux désire modifier le nom du CH du Chêne par « *Centre multiservices de santé et des services sociaux* » sans aucune référence au Centre d'hébergement. Le Comité de résidents s'est fermement opposé à ce changement de nom. Un nouveau comité composé de différentes personnes incluant le président et la directrice générale de la Fondation de l'Ermitage ainsi que la présidente du Comité de résidents du CH du Roseau a été formé pour recommander le maintien des noms actuels des deux Centres d'hébergement (Roseau et Chêne). Le CIUSSS MCQ a pris note de cette opposition et a adressé une demande de dérogation au Ministère. Nous sommes en attente d'une réponse favorable.

Appui d'une demande de dérogation adressée au Conseil d'administration pour que le CH du Chêne conserve sa dénomination à savoir : « Centre d'hébergement du Chêne ». Une résolution extraite du procès-verbal de la rencontre du Comité de résidents du Chêne tenue à Victoriaville le 29 septembre 2020 à 15 heures fut ainsi formulée : « **IL EST RÉSOLU** de recommander et d'appuyer fortement que la résidence pour aînés sise au 61 rue de l'Ermitage conserve l'appellation de : **CENTRE D'HÉBERGEMENT DU CHÊNE** ».

Comité de revitalisation du Chêne. Madame Lucie Morin et monsieur Carol Morin ont participé à trois rencontres de ce comité. L'objectif principal de cette revitalisation est d'adapter l'environnement physique du milieu de vie du Chêne pour le rendre plus intimiste et plus chaleureux. C'est un magnifique projet.

Semaine des droits – Du 21 au 27 septembre, une affiche dont le thème de l'année était « *Le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté* » a été affichée dans le hall d'entrée du Chêne et sur les tableaux d'affichage.

Multiplés séances d'affichage – Différentes affiches ont été exposées dans le hall d'entrée du Chêne sur une période de plusieurs semaines à l'automne 2020. Ces affiches, spécialement créées, avaient pour but de remercier les employés pour leur dévouement au CHSLD du Chêne. Les affiches avaient été remises à Mme Héroux et la consigne était de les afficher à intervalles réguliers.

Séance d'information sur la Maison des Aînés et Maison Alternative (MDA-MA). Cette présentation a été donnée par madame Sonia Lemieux, conseillère-cadre ainsi que M. Daniel Brouillette, chargé de projet, volet technique. Quatre membres du Comité ont assisté à cette vidéoconférence. (Rencontre par ZOOM; date 16 mars 2021; durée 1h30).

Sondage 2020-2021 – Les membres du Comité de résidents se sont réunis sur une période de 3 heures pour discuter du choix et de la formulation des questions soumises par le CIUSSS MCQ. Des suggestions et recommandations ont été adressées à Mme Sylvie Loranger, conseillère cadre responsable de la qualité des milieux de vie en hébergement.

La distribution des calendriers 2021. En période de pandémie, cette distribution a été effectuée par la responsable aux loisirs au Chêne à la fin du mois de décembre 2020.

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.

Renouvellement et réimpression du dépliant du Comité de résidents. Quatre membres du Comité ont travaillé au renouvellement du dépliant du Comité. Ils se sont réunis, à quelques reprises, pour réviser le contenu et suggérer des modifications. (Michel Camiré, Carole Hélie, Denise Landry et Lucie Morin).

Rédaction des procès-verbaux à chacune des rencontres. (Madame Denise Landry).

Rédaction du Rapport annuel 2020-2021. (Monsieur Carol Morin).

Suivi de la boîte vocale et secrétariat au jour le jour. (Madame Lucie Morin).

Recommandations

Le Comité de résidents du Chêne formule les huit recommandations suivantes :

1. **Recommandation 1 :** Considérant qu'il y a un manque flagrant de personnels infirmiers au Chêne; et considérant que le manque de personnel est la source principale des problématiques rencontrées en CHSLD, nous recommandons à la direction du CIUSSS MCQ que ces postes soient comblés le plus rapidement possible. La situation est grandement inquiétante pour les membres du Comité de résidents du Chêne et pour l'ensemble des résidents eux-mêmes.
2. **Recommandation 2 :** Considérant que des résidents ont vécu de longues périodes de confinement, parfois même répétitives en période de pandémie et considérant que ces personnes se sont vues lésées dans leurs droits et libertés, nous demandons que la durée et les justifications des périodes de confinement soient revues et appliquées au cas par cas et dans le plus grand respect des droits et libertés.
3. **Recommandation 3 :** Considérant qu'un nombre important d'employés ont refusé la vaccination contre la COVID-19 et considérant que c'est leur droit, nous recommandons, tout de même, que ces personnes réévaluent leur refus, à la lumière de leurs responsabilités, et qu'elles acceptent la vaccination pour protéger les personnes les plus vulnérables de notre société. Ils en ont la responsabilité morale et ils doivent ce respect à nos résidents.
4. **Recommandation 4 :** Formations supplémentaires et spécialisées pour les préposés œuvrant dans les résidences qui reçoivent des patients souffrant de démences avancées et complexes. C'est le cas du Centre d'hébergement du Chêne.

Le CHSLD du Chêne reçoit de plus en plus des résidents dont les pathologies de démence sont graves et avancées. Pour travailler auprès de ces résidents il faut posséder une formation suffisante et des compétences adéquates et spécialisées.

Il est évident que plusieurs préposés en poste au CHSLD du Chêne n'ont pas la formation suffisante pour travailler avec des personnes dont les maladies de démences avancées et graves sont d'une complexité dont ils ne comprennent pas les dimensions et l'ampleur. Ces préposés ne possèdent pas les moyens de mieux interagir avec les résidents puisqu'ils ne comprennent pas les pathologies sous-jacentes et très diversifiées de la démence.

Il apparaît donc nécessaire de recommander aux instances institutionnelles et gouvernementales que les préposés reçoivent une formation de niveau plus élevé pour accomplir leurs tâches. Les fonctions des préposés ne se résument pas à donner des soins de base. Ils doivent avoir une meilleure compréhension de la psychologie des personnes souffrant de diverses formes de démence.

A la limite les préposés devraient être remplacés par l'équivalent des infirmières auxiliaires ayant reçu une formation spécialisée et dédiée aux soins aux personnes en CHSLD.

Vouloir retenir et fidéliser les préposés dans les CHSLD est illusoire si on se contente de leur donner une faible formation limitée à donner des soins de base. Les employés doivent pouvoir développer leur compétence et se former davantage pour sentir qu'ils apportent une valeur ajoutée auprès des résidents et de l'institution. La rétention du personnel passe par un personnel plus qualifié; un personnel qui est heureux de venir travailler pour mettre à profit ses compétences. Un personnel heureux et amoureux de travailler auprès des résidents. Un personnel qui se sent valorisé par son travail et ses connaissances. Ainsi les relations interpersonnelles en seront grandement améliorées.

C'est pourquoi **le Comité de résidents recommande** aux autorités compétentes de recruter du personnel plus qualifié pour œuvrer auprès des résidents en CHSLD. Il faut impérativement leur offrir des occasions de perfectionnement.

5. **Recommandation 5** : Que les résidents en CHSLD bénéficient de soins médicaux offerts par des médecins spécialisés en soins de longues durées.

Les soins de longues durées devraient être reconnues comme une spécialité médicale à part entière. Les personnes vivant en résidences ne reçoivent pas les soins attendus de spécialistes médicaux en soins de longue durée en lien avec la démence et d'autres pathologies similaires. De plus les soins physiques sont souvent négligés ou retardés chez les personnes vivant en résidences.

Il est temps de se pencher sur la problématique des soins médicaux dans nos CHSLD. Des évaluations périodiques des pratiques médicales sont absentes.

C'est pourquoi **le Comité de résidents du Chêne recommande** au Ministère de la santé et des services sociaux ainsi qu'au Collège des médecins du Québec de faire

des évaluations périodiques sur les pratiques médicales en CHSLD. C'est important de le faire.

6. **Recommandation 6** : Que les visites ministérielles périodiques faites dans les CHSLD par le Ministère de la santé et des services sociaux soient de véritables visites d'évaluations.

Le Comité de résidents du Chêne en aurait long à dire sur la façon dont se passent les visites ministérielles. A vrai dire les visiteurs-évaluateurs n'aiment pas entendre ce que les membres du Comité ont à dire. Leurs questions sont superficielles et succinctes. Ils ont peu de temps à consacrer au Comité de résidents. Il convient de se poser la question à savoir pourquoi consulte-t-il le Comité si c'est pour leur demander uniquement :

- 1- Avez-vous parlé des DROITS aux résidents?
- 2- Avez-vous tenu une assemblée générale annuelle?
- 3- Avez-vous des discussions et rencontres avec les gestionnaires de l'institution?

Voilà les trois principales questions qui intéressent les visiteurs-évaluateurs. Et rien d'autres...

En conséquence, le **Comité de résidents du Chêne recommande** que les évaluateurs des visites ministérielles du MSSS s'intéressent davantage au Comité de résidents et qu'ils entendent ce que les membres du Comité ont à dire.

7. **Recommandation 7** : Mise en place d'un programme d'assurance de soins de longue durée pour l'amélioration des soins aux personnes âgées.

Les membres du Comité de résidents sont également témoins de situations ou d'événements qui se passent dans les RI ou à domicile. C'est pourquoi le Comité se permet de faire une recommandation qui touche des secteurs qui sont en dehors du CHSLD du Chêne.

Beaucoup de personnes dans la société québécoise ne reçoivent pas les soins et services que leurs situations nécessiteraient. C'est le cas des personnes qui vivent à domicile et dans beaucoup de résidences pour aînés (RI, RPA et autres). La majorité de la population désire vivre à domicile aussi longtemps que possible.

Plusieurs personnes sont incapables par manque de soutien et par manque de ressources financières.

Améliorer les soins des personnes âgées passe nécessairement par la mise en place d'une véritable politique de soins à domicile. Jusqu'ici on s'est contenté d'en parler mais il est maintenant temps de passer à l'action.

Bien qu'il faille reconnaître que maisons ou résidences de soins de longue durée seront toujours nécessaires pour les cas de démence avancée ou grave et pour les personnes dépourvues de toute forme d'autonomie, la société québécoise doit se donner les moyens de réaliser la mise en place de soins à domicile de qualité.

Pour y parvenir il faut mettre en place une politique d'amélioration des soins à domicile pour toutes les personnes âgées requérant des soins mais ayant la possibilité de demeurer à domicile aussi longtemps qu'elles ont des capacités d'autonomie et les moyens financiers d'y demeurer.

Est-ce vraiment réalisable ou utopique?

Eh bien oui c'est réalisable à condition que nos gouvernements aient la volonté de mettre en place un programme d'assurance de soins de longue durée. Un programme financé par le Fédéral et mis en place par les provinces qui possèdent les compétences en santé.

C'est pourquoi le **Comité de résidents du Chêne recommande aux gouvernements de mettre en place un programme d'assurance de soins de longue durée**. Minuit moins cinq a sonné. Réveillez-vous!

8. **Recommandation 8** : Recommandation commune aux six Comités de résidents de la région d'Arthabaska et de l'Érable :

Considérant que les mesures de précaution mises en place dans nos CHSLD d'Arthabaska et de l'Érable ont été grandement bénéfiques pour la prévention de la COVID-19, le comité de résidents du Chêne recommande :

1. Que le maintien du lavage des mains soit maintenu à l'entrée du centre d'hébergement et cela même après la période de pandémie;

2. Que les entrées et sorties des visiteurs continuent d’être consignées dans un registre dans le hall d’entrée du CHSLD et cela même après la pandémie. Le registre devrait contenir le nom du visiteur en lettres moulées, sa signature, la date de la visite ainsi que le nom du résident visité et son numéro de chambre.

La mise en place de ces mesures sera 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.

Les heures de bénévolat des membres du Comité

Le cumul de toutes les heures de bénévolat effectué par les membres du Comité totalise plus de 450 heures.

Les objectifs pour l'année 2021-2022

Les objectifs de l'année 2020-2021 seront maintenus :

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. Nous 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. Faire des évaluations de la qualité des services par observation directe en CHSLD;
5. Nous assurer des moyens à venir pour assurer l’hygiène buccale et le nettoyage des prothèses dentaires et auditives;
6. Développer une formation à l’intention des gestionnaires sur les rôles et fonctions du Comité de résidents;
7. Intensifier nos efforts pour le recrutement de nouveaux membres.

Conclusion

Le Comité de résidents du Chêne a vécu une année 2020-2021 difficile. Le confinement, dû à la pandémie causée par la COVID-19, nous a causé des désagréments. Il a donc fallu s'adapter à de nouvelles conditions de fonctionnement.

Le confinement a eu pour principale conséquence de nous éloigner des résidents et de leurs répondants. Les rencontres personnalisées débutées l'année précédente ont dû être mises de côté. Or, ces rencontres personnalisées avaient une grande importance pour établir et consolider des liens de communication et pour mieux connaître les besoins des nouveaux résidents et leurs proches aidants.

Malgré les difficultés engendrées par la pandémie, le Comité a su se renouveler et demeurer actif. De nombreuses activités se sont déroulées en mode de vidéoconférence.

Le Comité termine l'année sur une note optimiste. Il souhaite que la vie reprenne son cours normal avec l'esprit et la volonté de mieux représenter les résidents et ses proches.

Remerciements

Au Comité des usagers d'Arthabaska et de l'Érable

Nous remercions tous les membres du Comité des usagers ainsi que les membres de la direction du CIUSSS MCQ pour leur soutien.

Aux intervenants du Centre d'hébergement du Chêne

Nous remercions également tous les intervenants du Centre d'hébergement du Chêne. Nous apprécions tout particulièrement vos qualités d'accueil, de dévouement, de disponibilité, d'attention, de compréhension, de douceur et de compassion que vous exprimez envers nos résidents du CHSLD du Chêne.

À tous les résidents, répondants et proches parents

Enfin, nous remercions très chaleureusement tous les résidents, répondants et proches parents. Nous vous remercions tout particulièrement pour votre accueil à nous faire part de vos préoccupations. Merci pour vos commentaires et vos suggestions. Toutes nos pensées se tournent vers ceux et celles à qui nous tenons le plus et qui traversent présentement des difficultés et la maladie. Soyez assurés que tous les membres du Comité de résidents du Chêne sont à vos côtés pour vous apporter, modestement, leur soutien le plus sincère dans les limites du mandat qui leur est confié.