
Rapport d'activités 2017-2018

Comité de résidents du Centre
d'hébergement de Saint-Eustache

Identification

Nom du comité de résidents

Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Eustache

Sélectionnez le nom de votre établissement (CISSS ou CIUSSS).

CISSS des Laurentides

Coordonnées

Adresse postale du comité :

**55, rue Chénier
Saint-Eustache (Québec)
J7R 4Y8**

N° de téléphone du comité :

450 472-0013, poste 46351

Courriel du comité :

comité.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca

Mot du président

À notre connaissance, le comité de résidents du CHSE n'ayant jamais tenu d'assemblée générale, il apparaissait souhaitable de régulariser sa situation. À cette fin, un comité de travail a élaboré des règlements généraux qui ont été adoptés lors de l'assemblée générale spéciale tenue à la fin de novembre et le comité a acquis la légitimité nécessaire pour être reconnu par les autorités de l'installation et par celles du CISSS des Laurentides. Le comité s'est doté d'un exécutif qui a tenu des rencontres entre les réunions régulières et a pu proposer des orientations et des projets à l'ensemble du comité.

Grâce à la formation qu'ils ont reçue et à la participation active de deux de ses membres au congrès du RPCU, les membres du comité ont pris conscience de la dimension collective de leur rôle et ont pu orienter leurs réflexions et leurs actions dans ce sens, tout en demeurant à l'écoute des besoins individuels exprimés par les résidents ou des membres de leurs familles.

Le comité est fier du travail accompli au cours de l'année 2017-2018, qui lui a permis de consolider son existence et de travailler avec une efficacité accrue.

Coordonnées professionnelles des membres

Président

Prénom : **Denis**

Nom : **Tardif**

N° de téléphone du comité : **450 472-0013, poste 46351**

Courriel du comité : **comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca**

Adresse postale du comité : **55, rue Chénier, Saint-Eustache (QC) J7R 4Y8**

Répondant de l'établissement auprès des CU

Prénom : **Geneviève**

Nom : **Côté**

N° de téléphone : **450 432-2777, poste 65121**

Courriel : **genevieve.cote@ssss.gouv.qc.ca**

Adresse postale : **CLSC Thérèse-De Blainville, 125, rue Duquet, Sainte-Thérèse (QC) J&E 0A5**

Personne ressource, si applicable

Prénom : **Noëlla**

Nom : **Jean**

N° de téléphone du comité : **450 472-0013, poste 46351**

Courriel du comité : **comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca**

Adresse postale du comité : **55, rue Chénier, Saint-Eustache (QC) J7R 4Y8**

Priorités et réalisations de l'année écoulée

(grandes réalisations et priorités du comité)

La priorité du comité était de se donner une structure et des règlements généraux à la fois pour répondre aux exigences légales et pour acquérir la légitimité nécessaire auprès des autorités du réseau.

Le comité avait aussi comme objectif d'améliorer la qualité de vie des résidents à divers égards (alimentation, personnel compétent et disponible, etc.) en faisant connaître aux autorités concernées les situations problématiques vécues au CHSE et en demandant d'y apporter les correctifs requis.

Plan d'action

Le comité a un plan d'action : Oui Non

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

(décrire les activités du comité)

- ∞ Lancement de l'affiche sur les droits des résidents dans le cadre de la Fête de la famille organisée au CHSE en août 2017.
- ∞ Installation de l'affiche sur les droits des résidents dans l'entrée du CHSE.
- ∞ Inscription des 12 droits des résidents dans le calendrier 2018 offert par le club Kiwanis de Saint-Eustache pour les résidents des deux CHSLD du territoire et diffusion du calendrier à tous les résidents..

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

(décrire les activités du comité)

- ∞ Organisation d'une conférence sur les troubles cognitifs chez les personnes âgées, pour les résidents et leurs familles, le 26 novembre 2017 (44 participants).
- ∞ Discussion des sujets suivants aux réunions du comité :
 - ∞ **Dossiers majeurs, qui ont été discutés à toutes les réunions :**

- Cas problématiques et récurrents : errance dans l'installation et errance avec intrusion de résidents dans les chambres d'autres résidents, violence de résidents entre eux et envers des représentants de familles. Des employés-es, victimes eux aussi d'actes de violence de la part de résidents, ont dû déclarer des accidents de travail et, dans quelques cas, prendre des congés. Ces situations ont nécessairement eu des retombées sur les résidents (diminution de services).
- Organisation du travail :
 - Manque chronique de personnel de façon régulière et dramatique à certaines périodes de l'année (Fête de Noël, par exemple).
 - Incompétence de certains employés vs besoins de formation.
- Alimentation : goût des aliments, portions servies, associations inappropriées, changements d'horaires subits, etc.
- Nécessité d'accompagner les résidents dans leurs activités au Centre en nommant des préposées aux bénéficiaires responsables de chacun d'eux et d'elles (intervenants-accompagnateurs).

∞ **Autres dossiers traités en réunions :**

- Identification inadéquate du personnel (cartes d'identification pas en évidence) et « oubli » fréquent de présenter le nouveau personnel aux familles.
 - Port de chaussures non sécuritaires.
 - Attitude de certains employés à l'égard des résidents (ex. : utilisation abusive du tutoiement).
 - Utilisation inappropriée des téléphones portables (cellulaires) sur les heures de travail.
 - Absence d'une liste des employés-es qui travaillent sur chaque étage, quotidiennement.
 - Entretien ménager : poussière sur les murs, lavage des fenêtres, peinture des murs dans les chambres, nettoyage des rideaux, malpropreté de certains locaux, des escaliers et de l'entrée de l'édifice. Il faut souligner que l'entretien est vraiment insuffisant la plupart des fins de semaine et intolérable lorsqu'il y a des Fêtes (du vendredi au lundi)
 - Chaises d'aisance dans les chambres.
 - Disponibilité de la literie et du matériel pour l'hygiène (serviettes, débarbouillettes, bavoires).
 - Climatisation.
 - Odeurs sur les étages.
 - Non-respect de la Loi sur le tabac à l'extérieur de l'installation.
 - Défectuosité de la machine à glace.
 - Absence d'une chambre de fin de vie.
 - Soins d'hygiène personnelle offerts aux résidents.
- Etc.

Le comité a demandé de réactiver le comité « milieu de vie », qui était inactif depuis plusieurs mois et a participé à la réunion qui a eu lieu en février 2018.

Le comité a participé à la consultation sur la politique sans fumée du CISSS des Laurentides.

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels

des usagers (décrire les activités du comité)

Tout au long de l'année, et particulièrement à l'occasion de ses réunions, le comité a fait part aux autorités du centre d'hébergement de ses préoccupations visant à défendre les droits et les intérêts des résidents. Cependant, aucun dossier n'a été traité de façon spécifique.

Tenue des rencontres du comité (dates)

- ∞ Cinq réunions régulières en 2017-2018 : 26 mai 2017, 7 septembre 2017, 16 octobre 2017, 13 novembre 2017 et 15 janvier 2018.
- ∞ Assemblée générale le 26 novembre 2017.
- ∞ Deux (2) réunions de l'exécutif du comité.

Autres rencontres

(indiquez et précisez le type de rencontres)

- ∞ Rencontre avec M. Benoît Major, coordonnateur de l'hébergement – Secteur Sud sur les suivis au Forum sur les bonnes pratiques en CHSLD dans le contexte du Centre d'hébergement de Saint-Eustache.
- ∞ Rencontre avec les autorités du CISSS des Laurentides dans le cadre de leur tournée annuelle du comité des usagers et des comités de résidents.
- ∞ Rencontre de consultation du RPCU sur les principaux enjeux dans le domaine de la santé (tenue à Saint-Jérôme).
- ∞ Rencontre régionale (à Saint-Jérôme) pour la phase « post-inscription » du contenu de la pochette d'accueil qui sera remise aux résidents et à leurs familles. Une membre du comité a participé à cette rencontre et elle était la seule provenant d'un comité de résidents des Laurentides..

Formations et conférences suivies par le comité

(nommez les formations et conférences auxquelles le comité a assisté)

Nombre de formations et conférences

Nombre de membres formés
Nombre d'heures de formations

- ∞ Formation de base du RPCU sur le rôle du comité des usagers et des comités de résidents : 3 membres formés, 4 heures (total 12 heures).
- ∞ Congrès du RPCU : 2 membres formés, 14 heures (total 28 heures).
- ∞ Formation donnée par le CISSS des Laurentides sur la Loi 113, les principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB), les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence et l'approche relationnelle des soins (ARS) : 2 membres formés, 3 heures (total 6 heures).

Enjeux Prioritaires

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui Non

Si oui, lesquels (précisez)

L'enjeu prioritaire consistait à connaître le mieux possible la situation des résidents afin de les représenter adéquatement et de défendre leurs droits auprès des autorités.

Activités et projets prévus pour l'année prochaine

- ∞ Amélioration de la pochette d'accueil remise aux résidents et à leur famille (couleurs locales, photos, rationalisation de la quantité de documents inclus dans la pochette).
- ∞ Activités d'accueil des nouveaux résidents et de leur famille par le comité de résidents.
- ∞ Semaine des droits 2018 :
 - Organisation d'une conférence sur les troubles de comportement pour les résidents du Centre d'hébergement et leurs familles.
 - Organisation d'un bingo sur les droits pour les résidents.

Autoévaluation du comité

Le comité a procédé à son évaluation : Oui Non

Si oui, faites un court résumé de la situation

Nombre d'heures de bénévolat (CR)

Nombre d'heures effectuées par le CR

350 h

Autres informations/commentaires

Il serait souhaitable que le comité « milieu de vie » donne suite à son projet de produire un plan d'action. En assumant certaines responsabilités qui relèvent présentement du comité des résidents, le comité « milieu de vie » permettrait à celui-ci de se concentrer davantage sur les mandats qui lui sont dévolus par la Loi.

Conclusion

Tout au long de l'année, plusieurs membres du comité ont été présents au Centre d'hébergement de façon très régulière, voire quotidienne dans certains cas. Bien que le CHSE compte un nombre élevé de résidents (plus de 190), cette assiduité a favorisé une très bonne connaissance de leur réalité et un contact rapproché avec leurs familles. Ces membres ont ainsi pu informer les chefs d'unités de situations problématiques au moment même où elles se produisaient ou inscrire les sujets aux réunions régulières du comité, en vue de les partager et de les discuter.

Le comité est convaincu qu'il a joué un rôle important dans l'amélioration de la qualité de vie des résidents à plusieurs égards, en posant les questions pertinentes et en exigeant des réponses. Il a maintenant la crédibilité nécessaire et est considéré comme une structure essentielle dans l'installation : les autorités veulent avoir le point de vue du comité et en tiennent compte. Son rôle a été significatif dans plusieurs dossiers, notamment celui de la gestion des absences du personnel affecté aux soins et aux services des résidents. Le comité est revenu à la charge sans relâche à ce sujet et croit que ses constats et ses revendications ont contribué à la mise en place, par le CISSS des Laurentides, d'un comité chargé de ce dossier, qui a pour but de connaître les motifs des absences du personnel et de les éradiquer. Il faut espérer que cette initiative aura des résultats concluants en 2018-2019.

Finalement, le comité souhaite que des mesures (aile prothétique, micros milieux) soient mises en place dès l'an prochain pour les résidents confrontés à des problèmes « lourds » qui ont des conséquences néfastes sur les autres résidents et sur le centre en général.

Rapport financier

Rapport financier joint

Le rapport financier du comité des résidents est intégré à celui du comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes.

Signature

Signature du président/de la présidente :

Date : 2018- 05-09

AAAA-MM-JJ