



LE RÉSIDENT,
AU CŒUR
DE NOS PRÉOCCUPATIONS
ET ACTIONS !

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ DE RÉSIDENTS
DES HAUTEURS
2022-2023**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	3
BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ	8
COORDONNÉES DU COMITÉ	8
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	9
PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	9
CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)	10

MOT DE LA PRÉSIDENTE

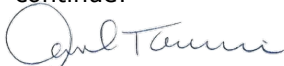
Grâce à l'implication constante des membres du comité de résidents, nous avons contribué à soutenir moralement les différents intervenants, résidents et familles pour passer à travers cette autre année COVID.

Les loisirs ont constitué un enjeu important pour notre centre d'hébergement cette année. Heureusement, en fin d'année, la situation s'est stabilisée.

Merci aux membres du personnel : votre dévouement envers nos résidents fait du Centre d'hébergement des Hauteurs un milieu de vie où il fait bon vivre.

Merci aux membres de notre comité : sans votre implication, sans votre grande générosité, nous ne pourrions pas accomplir notre mandat.

Un merci tout spécial à nos résidents et à leurs familles : votre résilience face à cette année encore liée aux contraintes pandémiques fut une belle leçon de vie, car malgré tout la vie continue!



Carole Tavernier

Présidente du comité de résidents

Centre d'hébergement des Hauteurs

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Assurer la survie du comité de résidents en cette autre année de pandémie s'est avéré un défi majeur!
- **Un musée au CHSLD** a vu le jour grâce à l'engagement de M^{me} Claire Brossoit .

Afin de permettre une ouverture et de maintenir des liens avec la communauté environnante, un projet pilote de collaboration entre le comité de résidents du CHSLD des Hauteurs et le Musée du ski de Saint-Sauveur a été mis en place. Cette initiative visait à offrir aux résidents, aux familles et aux membres du personnel la possibilité de participer à une exposition au rez-de-chaussée mettant en valeur l'héritage du ski dans la région. Cette exposition a reçu un très bon accueil et plusieurs commentaires positifs ont souligné la pertinence d'une telle collaboration.



Comme la mission du Musée du ski est de s'ouvrir à la communauté environnante et de s'y impliquer activement, la diffusion de certains éléments de leurs collections dans notre milieu de vie fut, pour l'organisme, un moyen de rejoindre une clientèle qui ne peut venir en ses murs. Madame Belhumeur, collaboratrice dans ce projet, nous a assurés que les membres du conseil d'administration du Musée prendront en considération les différentes résidences de la région dans leurs activités pour l'hiver 2023-2024.

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

- Distribution du recueil de messages dans chacune des chambres du Centre d'hébergement des Hauteurs. Des exemplaires additionnels ont été ajoutés dans les pochettes d'accueil des nouveaux usagers. De nombreux suivis ont dû être effectués auprès des gestionnaires des installations. Des explications leur ont également été données afin que les familles et les membres du personnel puissent utiliser le recueil de messages et s'en servir comme outil de communication.
- Participation aux rencontres trimestrielles du CISSS des Laurentides dans le but d'être informés sur les différents travaux des directions.
- En accord avec la philosophie du comité, qui se veut centrée sur une approche collaborative, mise en place du projet « *Nous sommes* » afin de mettre en lumière la force d'une équipe unie et la synergie positive qui en résulte. Ce projet a reçu un accueil très favorable des membres du personnel du CHSLD. Ce projet humain se vivra en trois phases.
- En présentiel, ou lors de nos participations dans les différents comités du milieu de vie, reconnaissance exprimée, par les membres du comité, aux employés pour les efforts soutenus qu'ils ont fournis tout au long de cette année encore remplie de défis. Mieux comprendre les réalités vécues, être ouverts aux projets mis en place et être des collaborateurs sont, pour nous, des approches gagnantes.

2.A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers/résidents.

Grâce à l'engagement de M^{me} Claire Brossoit et de M. Murray La Pan :

Avec les familles :

Les membres du comité, lors de leur présence au CHSLD, ont échangé, soutenu et renseigné les familles sur leurs vécus, leurs besoins et les services offerts en milieu de vie.

Avec les résidents :

Encore cette année, le comité de résidents a tenté de maintenir des contacts avec tous les résidents et de briser l'isolement en s'impliquant dans divers projets liés à leur quotidien. Un travail de collaboration avec le Service des loisirs nous a permis de nous arrimer aux nouveaux besoins des résidents. Ainsi, nous avons collaboré à rendre l'entrée et le rez-de-chaussée plus accueillants et stimulants. Différentes décorations ont été mises en place et des informations ont été transmises afin de susciter l'intérêt des résidents et de leurs familles, et ce, pour la saison hivernale.



Divers ateliers ont été aussi créés et offerts aux résidents.

- Création de productions artistiques avec peinture ayant pour thème « C'est l'hiver ».

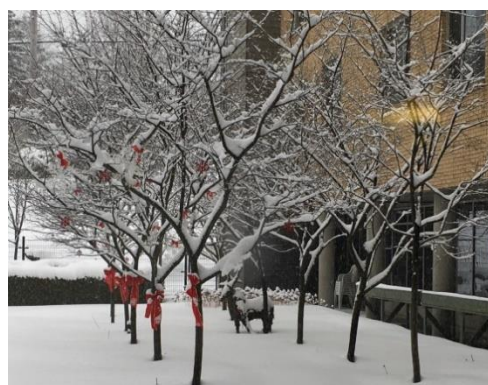
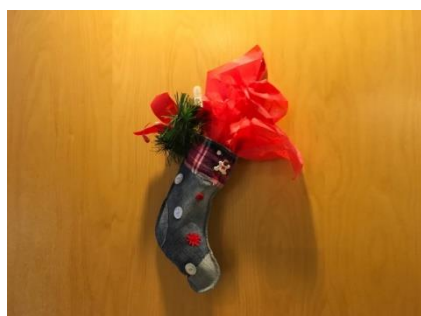


- Décoration d'arbres de Noël personnalisés.



Noël 2023

Encore cette année, les balcons du CHSLD ont été décorés afin de faire des fêtes un moment de réjouissance. Le jardin intérieur s'est quant à lui paré de flocons scintillants au plus grand plaisir de tout un chacun. De plus, des bas de Noël ont été décorés et accrochés aux portes des chambres des résidents et des cartes de vœux ont été distribuées.



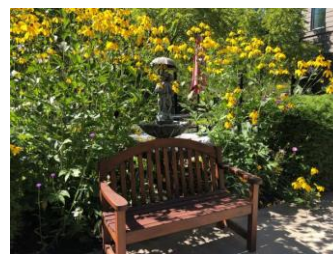
Dans les Jardins du CHSLD des Hauteurs :

La corvée de jardinage du printemps a été maintenue afin de permettre aux résidents, aux familles et aux travailleurs d'avoir un lieu de ressourcement et de beauté dans leur environnement.

Promouvoir l'implication citoyenne bénévole étant un objectif précieux pour le comité, un groupe de bénévoles, constitué d'aînés de la cohorte de Tournenvert et un groupe d'étudiants et d'enseignants de l'école secondaire Augustin-Norbert-Morin, ont effectué l'ouverture des jardins en respectant scrupuleusement les règles sanitaires en place. Encore cette année, l'ouverture des jardins a connu un vif succès. Cette mission citoyenne intergénérationnelle qui associe, dans ce projet de jardinage, des aînés, des experts et des jeunes soucieux d'apprendre et de donner fut un vif succès. Les parrainages et les travaux au jardin étaient tellement beaux à voir! Le projet de plantation avec les aînés du Centre de jour a, quant à lui, été accueilli et vécu avec grand enthousiasme. Les répercussions se sont fait sentir tout au long de la saison de jardinage et des récoltes. Assurément, les corvées d'ouverture sous leur forme actuelle sont porteuses de sens et de fierté.



Cette année, de surcroît, nous avons offert aux résidents et à leur accompagnateur ainsi qu'aux membres du personnel de profiter de la générosité de dame nature et des produits des boîtes à légumes. L'expérience jardin s'en est vue bonifiée et le sentiment d'appartenance enrichi. En fin de saison, la dernière récolte a été livrée au Service des cuisines.



Entreprises locales :

Afin de promouvoir l'ouverture sur la communauté environnante, une rencontre a eu lieu avec certains commerces de la région dans le but de les sensibiliser aux réalités quotidiennes et aux besoins des résidents hébergés en CHSLD. Nous avons sollicité leur participation active dans notre vision d'une communauté inclusive et partenaire. Cette approche s'est avérée très judicieuse puisque la pharmacie avoisinante a voulu s'unir à nos efforts pour rendre la fête de la Saint-Valentin plus que festive! Plusieurs cadeaux gourmands et autres ont été offerts pour le plus grand plaisir des résidents. Tisser des liens avec les membres de notre communauté favorise assurément une meilleure compréhension du milieu de vie.



Organismes locaux

Toujours dans l'optique de bonifier les services offerts aux résidents et aux familles de ceux-ci, nous avons travaillé avec L'Antr'Aidant et Palliaco afin de trouver des ressources humaines et matérielles pour permettre un accompagnement de fin de vie adapté et rempli d'humanité.

B-Évaluer le degré de satisfaction des usagers/résidents à l'égard des services obtenus.

- Participation au sondage d'Agrément Canada
- Participation au sondage des services alimentaires du CISSS des Laurentides
- Participation au sondage de SAPA hébergement du CISSS des Laurentides

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

Dans le cadre de la Semaine nationale des droits des usagers, le dimanche 13 novembre 2022, des membres du comité ont tenu un kiosque d'information sur les droits dans le hall du Centre d'hébergement et ont offert des objets promotionnels. Une animation musicale instrumentale a suscité beaucoup d'intérêt.

4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte. Indiquer les heures de bénévolat du comité (facultatif).

Au cours de l'année 2022-2023, une vingtaine de demandes d'information, venant de familles ou d'usagers, ont été reçues par le comité de résidents et M^{me} Lise Legros en a fait le suivi.

Les membres du comité ont consacré 770 heures de bénévolat en 2022-2023.

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Non applicable.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Carole	Tavernier	Présidente
Nathalie	Allard	Vice-présidente
Claire	Brossoit	Membre
Claude	Bolduc	Membre
Michel	Plaisance	Membre
Lise	Legros	Membre
Pascale	Tremblay	Membre <i>jusqu'au 29 août</i>
Patrice	Bourdon	Membre

COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente	Carole Tavernier
Courriel de la présidente	Carole.tavernier.cissslau@@ssss.gouv.qc.ca
Secrétaire externe	Manon Chevigny de La Chevrotière
Courriel de la personne-ressource	manon.chevigny.de.la.chevrotiere.cissslau@ssss.gouv
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques (<i>numéro sans frais</i>)	707, boul. Sainte-Adèle Sainte-Adèle, Québec J8B 2N1 450 229-6601, poste 77162
Courriel du comité	cr.hauteurs.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Facebook	n/a
Page Web (<i>lien hypertexte</i>)	https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/pays-den-haut/centre-dhebergement-des-hauteurs/

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
9 mai 2022	Virtuel
29 août 2022	Virtuel
24 octobre 2022	Virtuel
21 novembre 2022	Virtuel
16 janvier 2023	Virtuel
30 janvier 2023	Virtuel - réunion spéciale
20 février 2023	Virtuel

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Non applicable.

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Prolonger l'entente de pérennité des jardins avec Tournenvert.
- Apporter de la joie aux résidents en célébrant toutes les fêtes thématiques.
- Rechercher de bénévoles pour le comité de résidents et pour les activités du Centre d'hébergement.

CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Soutien aux proches aidants du Centre d'hébergement des Hauteurs	Diffuser l'information sur les ressources et services disponibles
Maltraitance	Renseigner les familles et les résidents sur les différentes formes de maltraitance et les moyens de lutter contre celle-ci
Santé mentale	Organiser des activités pour prévenir le déconditionnement
Recrutement de nouveaux membres	Pour assurer la relève visant à maintenir le comité de résidents.

Enjeux régionaux	Pistes d'amélioration
Non applicable	

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides*

Québec 