



# **RAPPORT D'ACTIVITÉS COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD SAINT-JÉRÔME 2023-2024**

# TABLE DES MATIÈRES

|   |   |
|---|---|
| <b>MOT DE LA PRÉSIDENTE</b> .....                           | 3 |
| <b>PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE :</b> ..... | 4 |
| <b>BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b> .....         | 5 |
| <b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ</b> .....              | 6 |
| <b>COORDONNÉES DU COMITÉ</b> .....                          | 6 |
| <b>NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE :</b> .....    | 7 |
| <b>CONCLUSION</b> .....                                     | 8 |

## **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Chaque année, le comité de résidents (CR) informe les résidents et les familles, de leurs droits à la suite des satisfactions et insatisfactions qui nous sont mentionnées.

Avec tous les outils promotionnels qui sont distribués, lors de l'admission du résident, les procédures à suivre concernant ces insatisfactions, sont de plus en plus connues et facilitent grandement les discussions avec les bonnes personnes afin d'améliorer ou de régler les problématiques.

Puisque la gestionnaire a un point statutaire à toutes nos réunions, les insatisfactions lui sont immédiatement transmises, et les chefs d'unités en sont informés.

Le CR travaille en partenariat avec la direction, et tous ensemble nous essayons de trouver des solutions afin d'améliorer la qualité de vie des résidents.

La dynamique du comité de résidents est vraiment exceptionnelle ; je tiens à remercier tous les membres bénévoles de leurs implications au sein du comité.

Nous sommes les gardiens des droits des résidents.

Johanne Bazinet

## PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE :

- Présentation de l'assemblée générale annuelle en octobre 2023.
- Réalisation d'une affiche qui sera insérée dans les cadres achetés à cet effet et qui seront remis aux nouveaux résidents.



- Projet coup de cœur : souligner les bons coups réalisés par des personnes, des événements, dans le but d'améliorer le quotidien et le milieu de vie des résidents.



# BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

- Distribution dans chacune des chambres du calendrier 2024.
- Présence au kiosque du CR lors de la levée de fonds en juin 2023.
- Distribution du journal de bord aux nouveaux résidents.
- Collaboration de la présidente pour le choix des photos pour le calendrier 2025.
- Participation de la présidente à toutes les réunions du comité des usagers.

## **2. A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.**

- Participation de la présidente lors de la visite ministérielle.
- Participation d'un membre au comité « comité de milieu de vie ».
- Participation d'un membre au « comité alimentation ».
- Discussion avec les instances concernées.
- Point statutaire à chacune des réunions du CR avec la gestionnaire, Mme Nicole Leblanc, pour transmettre les satisfactions et les insatisfactions et effectuer les suivis de part et d'autre.
- Faire connaissance avec chaque chef d'unité.

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

- Suite aux résultats du sondage préalablement administré par la direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées hébergement en CHSLD (SAPA-HÉB.), la gestionnaire a demandé au comité de choisir trois problématiques à travailler en partenariat. Le comité a choisi les 3 points suivants : la dimension humaine, la communication, l'animation
- Suivi des insatisfactions par un membre du comité

## **3- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents.**

- Participation à la table hébergement SAPA.
- Participation à la table des missions du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et participation au congrès annuel du RPCU.
- Représentation des résidents auprès de la gestionnaire du CHSLD.

- Participation de la présidente lors de la sélection du poste de chef d'unité vacant.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

| IDENTITÉ   |             | RÔLE   |
|------------|-------------|--|
| Prénom     | Nom         | (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRETAIRE, MEMBRE) |
| Johanne    | Bazinet     | présidente   |
| Joëlle     | Bertrand    | vice-présidente  |
| Isabelle   | Tanguay     | membre bénévole  |
| Carole     | Coté        | membre famille   |
| Jacqueline | Richard     | membre résident  |
| Marie      | Gallant     | membre résident  |
| Fleur-ange | Tourangeau  | membre résident  |
| Micheline  | Riel-Séguin | membre bénévole  |

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Président

Mme Johanne Bazinet

Courriel du président

Johanne.bazinet.cissslau@sss.gouv.qc.ca

Personne-ressource

Catherine Martin année 2023

Courriel de la personne-ressource

Comité.des.usagers.cissslau@sss.gouv.qc.ca

Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais)

200 rue Rolland  
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5S1  
450-436-3061 option 7

Courriel du comité

Comité.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Facebook

<http://www.facebook.com/2018CU>

Page Web (lien hypertexte)

CISSS des Laurentides (gouv.qc.ca)

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

| Date                         | Mode (présentiel, virtuel) |
|------------------------------|----------------------------|
| 6 avril 2023                 | présentiel                 |
| 4 mai 2023                   | présentiel                 |
| 1 <sup>er</sup> juin 2023    | présentiel                 |
| 7 septembre 2023             | présentiel                 |
| 26 octobre 2023              | présentiel                 |
| 7 décembre 2023              | présentiel                 |
| 10 janvier 2024              | présentiel                 |
| 1 <sup>er</sup> février 2024 | présentiel                 |
| 7 mars 2024                  | présentiel                 |

## NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE :

- Poursuivre le travail entamé pour faire connaître le comité de résidents et s'impliquer auprès d'organismes dont les enjeux servent les besoins des résidents (table d'hébergement, comité des usagers, RPCU).
- Distribuer le cadeau de bienvenue à l'effigie du CR, ainsi qu'une pochette d'information sur le comité de résidents et une copie du journal de bord du résident.
- Un membre du CR rencontrera les nouveaux résidents arrivés le mois précédent pour remettre nos outils promotionnels.
- Continuer la participation active du CR aux différents comités sollicités par l'établissement.
- Maintenir la collaboration avec la gestionnaire en poursuivant nos rencontres statutaires.
- Former des groupes de discussions sur les unités pour recueillir les commentaires des résidents en lien avec leurs préoccupations. Les réponses seront notées et analysées par le comité afin de cibler nos prochaines actions. La collaboration du personnel sera sollicitée pour cibler les résidents aptes à répondre.
- Faire connaître la réalité du quotidien d'une résidente en CHSLD par la réalisation d'une vidéo qui sera envoyée aux ministères concernés.
- Lors de la visite ministérielle, le seul point négatif qui nous a été mentionné, c'est de ne pas avoir notre propre local pour le CR. Nous avons avisé le CU qu'il doit trouver une solution car cette situation porte à confusion pour les usagers.

## CONCLUSION

Je termine ce rapport en affirmant que je suis satisfaite du déroulement de la dernière année malgré l'absence de la personne-ressource depuis le mois de janvier. La vice-présidente et moi avons repris le relais pour tout le volet secrétariat ce qui a demandé une plus grande implication de notre part. Le défi pour la prochaine année sera d'encadrer une nouvelle personne-ressource.

Je suis également satisfaite de l'implication des membres du CR, de la réalisation de projets pertinents et de la qualité, ainsi que du partenariat avec la direction du CHSLD.

Ces nombreux développements positifs donnent le ton de la prochaine année, ce qui est de bon augure pour que le comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme continue de jouer son rôle dans les années à venir.



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

Québec 