



RAPPORT D'ACTIVITÉS

Comité des Usagers Continué Haut-Richelieu--Rouville

Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Montérégie-Centre



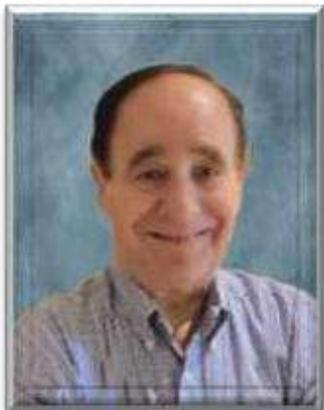
2021-2022

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRESIDENT	2
MOT DU PRESIDENT-DIRECTEUR GENERAL DU CISSS MONTEREGIE-CENTRE.....	3
PRIORITES ET REALISATIONS DE L'ANNEE ECOULEE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	5
COORDONNEES DES MEMBRES.....	6
BILAN DES ACTIVITES DU COMITE DES USAGERS.....	7
Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	7-8
Fonction 2a) : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers	8
Fonction 2b) : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.....	8
Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.....	8-9
Fonction 4 : Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend	9
Fonction 5 : Assurer le bon fonctionnement des comités de résidents..	9-10
TENUE DES RENCONTRES.....	10
REALISATIONS ET PROJETS PREVUS POUR LA PROCHAINE ANNEE	11
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUES PAR LE COMITE.....	12
CONCLUSION	12-13
ANNEXE 3 - RAPPORT FINANCIER DU COMITE DES USAGERS	14-15
ANNEXE A – RAPPORT DES HEURES DE BENEVOLAT.....	16
ANNEXE B – RAPPORTS D'ACTIVITES DES COMITES DE RESIDENTS.....	17

Centre d'Hébergement Champagnat	18-23
Centre d'Hébergement Georges-Phaneuf	24-25
Centre d'Hébergement Gertrude-Lafrance.....	26-33
Centre d'Hébergement Saint-Joseph	34-39
Centre d'Hébergement Sainte-Croix.....	40-45
Centre d'Hébergement Val-Joli	46-47

MOT DU PRÉSIDENT



Malgré la situation difficile liée à la COVID-19 votre comité, comme beaucoup d'organisations, s'est remis en question sur la forme d'intervention auprès des usagers. Ainsi, un plan de communication a été établi et déployé afin d'être prêt pour le retour à la normale de nos activités. D'ailleurs, il le sera tout au long de la prochaine année.

De plus, nous avons pris connaissance des différents rapports sur le vécu dans nos différents établissements du Québec de même que divers éléments qui nous ont été rapportés par nos comités de résidents des CHSLD vis-à-vis des manquements de notre système de santé en ce qui a trait aux interventions faites auprès de cette clientèle vulnérable. Parmi les éléments qui sont le plus ressortis, c'est souvent le manque de

personnel avec beaucoup de questionnements sur les ratios du personnel requis, la mobilité et les activités des résidents, sur la nourriture ainsi que sur les services de buanderie. Malgré ces problèmes, les autorités des établissements et de la direction du CISSSMC sont demeurées à l'écoute de nos commentaires et ont pris des moyens afin de corriger les situations rapportées, entre autres, afin d'améliorer le milieu de vie (chambre, salle de bains, décoration, aménagement intérieur et extérieur, etc.). Il faut reconnaître que le CISSSMC a aussi mis en place de nouvelles approches dans le but d'améliorer les interventions auprès des résidents.

Les membres de tous les comités ont reçu des demandes pour consultation par le CISSSMC et du Regroupement provincial des Comités d'usagers et ils ont reçu plusieurs formations tout au long de l'année.

Notre comité est conscient qu'à la suite de la situation vécue au cours des deux dernières années, nos gouvernements avec l'ensemble des intervenants du milieu de la santé, du plus petit au plus grand, car chacun a été un acteur d'avant-scène au cours des dernières années, devront réussir à s'entendre sur un nouveau plan d'organisation pour le bien être des usagers d'abord et avant tout. En sommes-nous au point de séparer le politique et la santé? Personnellement je crois que nous en sommes au rendez-vous de la dernière chance. Prenons le temps de bien faire les choses. Cependant nous devons reconnaître qu'il existe un problème majeur pour une réussite, et je n'ai pas la solution miracle, c'est le recrutement de personnel formé auquel on assure une bonne intégration dans les différents milieux.

Je termine en remerciant sincèrement tous les membres des comités pour leur implication leur compréhension et leur dévouement auprès des usagers et des résidents d'établissement. Merci spécial à madame Josée Fournier pour son soutien à notre comité au cours des trois dernières années et nous lui souhaitons une excellente retraite.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'François Cayer', written in a cursive style.

François Cayer, président du comité des usagers Haut-Richelieu--Rouville

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE



L'année 2021-2022 a un air de déjà-vu pour les usagers ainsi que les comités des usagers et des résidents de notre organisation. Pour une deuxième année consécutive, le contexte difficile de la pandémie a apporté son lot de directives et des accès parfois restreints pour les bénévoles. Malgré cela, tous ont su faire preuve d'adaptabilité et garder le cap sur les dossiers qui nous animent, tout en protégeant les gains réalisés dans le passé. Le rôle de premier plan que jouent les comités dans l'amélioration de la qualité des soins et des services que nous offrons à la population a certes été impacté. Toutefois, les membres ont su poursuivre leur mission de représenter nos usagers et nos résidents et ont continué d'agir en tant que porte-parole dans les situations qui concernent leurs droits. Le présent rapport annuel témoigne d'une autre année particulière où tous les acteurs de l'organisation ont été mobilisés dans la lutte contre la COVID-19. À travers les faits saillants et les réalisations de la dernière année, ce rapport met en lumière le travail souvent dans l'ombre des comités. Au nom du CISSS de la Montérégie-Centre et de son conseil d'administration, je tiens à remercier chacun des membres de nos comités pour leur implication et leur engagement. Les interventions qu'ils effectuent auprès de nos usagers et résidents sont précieuses, que ce soit pour les écouter, les soutenir, les renseigner et les guider. Ensemble, nous continuons à innover pour répondre à leurs besoins.

Richard Deschamps Président-directeur général.

A handwritten signature in blue ink that reads "Richard Deschamps". The signature is fluid and cursive, written over a white rectangular background.

Richard Deschamps
Président-directeur général,
CISSS de la Montérégie-Centre

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L' ANNÉE 2021- 2022

Nos principales réalisations au cours de la dernière année :

- Embauche d'une personne-ressource.
- Transfert du compte bancaire du comité au Service des finances du CISSS de la Montérégie centre.
- Poursuite des travaux avec une firme pour l'opération d'un nouveau site WEB sur les droits des usagers.
- Formation d'un comité « Communications » et élaboration d'un plan de communication qui vise à faire connaître à la population le comité et son rôle, ainsi que les 12 droits des usagers.
- Tenue d'une activité pour la Semaine des droits.
- Adoption d'un nouveau sigle pour le CUC créé par Mme Annie Leblanc, membre du comité et graphiste, en septembre 2021.
- Mise en place d'une Infolettre pour les comités de résidents, intitulée « Droits devant ».
- Participation au comité régional sur le déconfinement.
- Participation à un comité de travail du RPCU.
- Formation des membres (cf. participation de 16 personnes à la Journée organisée par le comité des usagers Champlain—Charles-Le-Moyne).

Il faut mentionner la solidarité dont les membres ont dû faire preuve pour permettre au comité de fonctionner le plus normalement possible dans le contexte qui a suivi le départ de la personne-ressource. Le président et la vice-présidente ont consacré beaucoup de temps et d'énergie pour maintenir les rencontres et les activités à la fois du comité des usagers et des comités de résidents. Les difficultés ont été accrues avec l'obligation de tenir les rencontres sur une plateforme virtuelle, mais le comité est fier d'avoir traversé la deuxième année de la pandémie en réalisant convenablement les mandats qui lui sont confiés.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

	IDENTITÉ DU MEMBRE	TYPE DE MEMBRE		RÔLE
		USAGER	REPRÉSENTANT DÉSIGNÉ	
1.	M. François Cayer	✓		Président
2.	Siège vacant	✓		Vice-président-e
3.	M. Jocelyn Gagné	✓		Secrétaire-trésorier
4.	M. Félix Blanchard	✓		Membre régulier
5.	Mme Marie-Reine Lamothe	✓		Membre régulier
6.	Mme Annie Leblanc	✓		Membre régulier
7.	Mme Hélène Lorrain	✓		Membre régulier
8.	Mme Jocelyne Robichaud	✓		Membre régulier
7.	Mme Mireille Desgagné		Comité de résidents Gertrude-Lafrance	Membre délégué
8.	Mme Lise Marcoux		Comité de résidents Champagnat	Membre délégué
9.	M. Jean-Guy Turgeon		Comité de résidents de Sainte-Croix	Membre délégué
10.	Siège vacant		Comité de résidents Georges-Phaneuf	Membre délégué
11.	Siège vacant		Comité de résidents Val-Joli	Membre délégué
12.	Siège vacant		Comité de résidents Saint-Joseph	Membre délégué

Deux personnes ont donné leur démission et ont été remplacées. Cette liste comporte les nouveaux membres recrutés au début de l'année 2021-2022. Il a été unanimement résolu de reporter au 31 mars 2022 la fin de leurs mandats, ainsi que ceux des membres des comités de résidents.

COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ/COORDONNÉES
Président	<p>Prénom et nom : FRANÇOIS CAYER</p> <p>Adresse postale : 978, boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5</p> <p>Téléphone : 450 358-2578, poste 8958</p> <p>Courriel : info@comitedesusagers-hrr.com</p>
Responsable du dossier du comité des usagers de l'établissement : Directrice à la direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean	<p>Prénom et nom : JOSÉE FOURNIER</p> <p>Adresse postale : 700 rue Martel, porte 1 Richelieu J3L 5R6</p> <p>Téléphone : 450 358-2578, poste 8908</p> <p>Courriel : josee.fournier.ci:sssmc16@ssss.gouv.qc.ca</p>
Personne-Ressource	<p>Prénom et nom : NOËLLA JEAN</p> <p>Adresse postale : 978, boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu, QC, J3A 1E5</p> <p>Téléphone : 450 358-2578, poste 8958</p> <p>Courriel : noella.jean.ci:sssmc16@ssss.gouv.qc.ca</p>

M. André Guay a assumé le rôle d'agent administratif de juillet 2021 à la fin mars 2022. Une personne-ressource est entrée en fonction le 1^{er} mars 2022.

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

FONCTION 1 : RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.

Compte tenu de la pandémie, les activités d'information du comité ont été restreintes. Les événements habituels ont été annulés et, en raison des consignes sanitaires ainsi que de la difficulté d'accéder aux locaux des établissements, des municipalités ou des organismes communautaires, il fut impossible d'organiser des conférences, colloques ou autres événements en présentiel.

Cependant, le premier mandat confié par la LSSSS aux comités des usagers étant celui de renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, le comité du Haut-Richelieu—Rouville est allé de l'avant en concrétisant en 2021-2022 son souhait de déployer un grand nombre d'outils de communication, traditionnels autant qu'électroniques.

C'est ainsi qu'il a formé un sous-comité « Communication », composé de quatre membres du comité. Le comité s'est réuni une première fois et a élaboré un plan de communication qui comporte plusieurs volets, dont la création d'un nouveau site WEB consacré aux droits des usagers, la production de plexiglass à placer dans les installations du réseau, la diffusion de textes dans les journaux locaux, l'achat d'un kiosque pour les événements et les expositions, etc.

Pour faire place aux nouveaux outils qui seront créés, les 15 000 dépliants qui étaient en réserve dans le bureau du comité ont été remis à la firme responsable des publi-sacs pour diffusion aux résidents des municipalités du territoire.

Par ailleurs, le comité a mis en place une Infolettre à l'intention de chacun des comités de résidents. Cette Infolettre est transmise aux résidents et à leurs familles.

À l'occasion de la Semaine des droits, le comité a organisé une conférence et publié de la publicité dans les journaux du territoire. Finalement, il a tenu son assemblée générale le 29 juin 2021.

FONCTION 2 (A) : PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

Malgré l'absence d'une personne-ressource au bureau du comité durant la majeure partie de l'année, le comité a maintenu des liens étroits avec le président-directeur général du CISSSMC et la directrice de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique LEAN et a porté à leur attention ses questions et ses préoccupations. Le comité a également rencontré la commissaire aux plaintes pour connaître son nouveau rôle, à la suite des modifications légales qui y ont été apportées au cours de l'année. Le comité considère qu'il a une bonne écoute de la part des autorités et que ses demandes reçoivent un accueil favorable.

FONCTION 2 (B) : EVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS

Le sondage sur la santé mentale prévu depuis deux ans a de nouveau été reporté, en raison de la pandémie, mais ce dossier demeure important pour le comité, qui souhaite en faire une priorité en 2022-2023.

Bien qu'il n'y ait pas eu de sondage comme tel en 2021-2022, le comité a accompagné les comités de résidents dans les suites du sondage réalisé l'an dernier sur les services de buanderie. Le président du comité est en lien avec le pdg du CISSSMC à ce sujet afin de s'assurer que la firme choisie pour ces services réponde à des critères de qualité et, si possible, prévoit l'étiquetage des vêtements.

FONCTION 3 : DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.

Le comité a rencontré la commissaire aux plaintes lors de la réunion qui s'est tenue le 22 juin 2021.

Le comité a reçu 41 plaintes (ou insatisfactions) en 2021-2022, dont la moitié provenait des centres d'hébergement, et l'autre moitié des usagers. Quatorze de ces plaintes ont été référées à la commissaire et une au CAAP. Sept (7) d'entre elles concernaient le droit à l'information; 15 le droit aux services; quatre (4) le droit de choisir son professionnel ou l'établissement; six (6) le droit de recevoir les soins que requiert son état, trois (3) le droit d'être accompagné, assisté ou représenté; une (1) le droit à l'hébergement et une (1), le droit de porter plainte (à noter : certaines insatisfactions concernaient plusieurs droits).

Parmi les sujets des insatisfactions, mentionnons, pour ce qui est de l'hôpital du Haut-Richelieu-Rouville et du CLSC Vallée-des-Forts :

- Absence d'une chirurgienne à un rendez-vous donné à un patient parce qu'elle a choisi d'opérer dans un autre hôpital que celui de Saint-Jean-sur-Richelieu.
- Débordements à l'urgence de l'hôpital.
- Difficulté (voire impossibilité) d'avoir un médecin de famille.
- Problèmes de suivi médical depuis des années.
- Liste d'attente d'un an pour suivi en santé mentale.
- Refus pour un scan à l'hôpital de Saint-Jean-sur-Richelieu parce que son médecin de famille est sur un autre territoire.
- Services à domicile insatisfaisants : retards de l'infirmière sans préavis, attitude arrogante, incompétence pour changer un pansement.

FONCTION 4 : ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND.

Le comité a répondu à toutes les demandes qui lui ont été adressées et un suivi adéquat a été fait de façon à donner satisfaction à l'utilisateur.

FONCTION 5 : ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

- Attribution des ressources financières suffisantes à chacun des comités de résidents.
- Soutien administratif : préparation des réunions, rédaction des comptes rendus et collaboration à la préparation du rapport annuel, selon les besoins exprimés par les comités.

- Préparation d'Infolettres à l'intention des familles des résidents, pour les informer des contenus des réunions et les inciter à devenir membres des comités de résidents.

TENUE DES RENCONTRES

Pendant la dernière année, les membres du comité ont tenu :

- Onze rencontres régulières, soit : le 19 avril 2021, le 17 mai 2021, le 4 juin, le 14 juin, le 19 juillet, le 27 septembre, le 25 octobre, le 11 novembre, le 20 décembre 2021, le 17 janvier 2022, le 21 février 2022 et le 21 mars 2022.
- Quatre rencontres sur le recrutement d'une personne-ressource.
- L'assemblée générale annuelle, le 29 juin 2021.

De plus, le président a représenté le comité à l'assemblée générale du RPCU du 10 juin 2021 tenue afin d'adopter de nouveaux règlements généraux.

- Rencontre de Mme Marie-Hélène Apollon, agente de liaison pour le CUC Jeunesse de la Montérégie par ZOOM, dans le cadre d'une réunion régulière tenue le 20 décembre 2021.
- Participation de seize (16) représentants du comité et des comités de résidents à la journée de formation organisée par le comité des usagers Champlain—Charles-Le-Moyne, le 10 mars 2022, à l'hôtel Quality de Saint-Jean-sur-Richelieu.
- Participation régulière des membres du comité des usagers et des comités de résidents aux formations offertes virtuellement, soit par le RPCU, le CISSSMC ou des organismes communautaires et ce, tout au long de l'année.
- Participation d'une membre du comité au sous-comité formé pour choisir une œuvre d'art pour les deux maisons des aînés qui seront ouvertes sur le territoire, dont l'une, dès l'automne 2022.
- Participation du président et d'une membre d'un comité de résidents usagère-partenaire au comité régional de déconditionnement. Une première rencontre a eu lieu en mars 2022.
- Participation du président à un comité de travail du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L' ANNÉE PROCHAINE

Le comité des usagers prévoit réaliser les principaux projets suivants au cours de la prochaine année :

- Réaliser le plan de communication.
- Inclure les ressources intermédiaires (RI) et les résidences pour aînés (RPA) dans les clientèles visées par le plan de communication.
- Tenir des rencontres des représentants des comités de résidents pour discuter des procédures d'accueil des résidents dans les CHSLD, des outils de promotion et des règles de fonctionnement des comités. Réflexion sur la pertinence d'uniformiser ces éléments.
- Participer au congrès du RPCU.
- Donner suite au projet de sondage en santé mentale, reporté deux fois en raison de la pandémie.
- Poursuivre la formation donnée aux nouveaux membres des comités.
- Organiser une rencontre d'information pour les membres des comités.
- Souligner la Semaine des droits.
- Établir des liens solides avec les municipalités du territoire en vue d'être reconnus comme partenaires.
- Prendre contact avec les organismes communautaires du milieu pour faire connaître le comité et instaurer des collaborations au profit des usagers.
- Collaborer étroitement avec le Commissariat aux plaintes du CISSSMC afin que les insatisfactions exprimées par les usagers soient traitées adéquatement.
- Maintenir des relations positives avec l'ensemble des intervenants du CISSSMC et la personne désignée comme répondante du comité dans le but de favoriser un suivi adéquat des dossiers portés à leur attention.
- Effectuer les démarches qui donneront lieu à la mise en place d'un comité de résidents à la maison des aînés qui ouvrira ses portes au début de l'automne.
- Participer aux sondages provincial et locaux qui s'adressent à l'ensemble de la population sur leur degré de satisfaction des services reçus dans les établissements du réseau de la santé, y inclus les CHSLD.
- Soutenir les comités de déconditionnement qui seront mis en place dans chacun des CHSLD.

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Compte tenu de la COVID 19, il n'y a eu aucun accompagnement par le comité en 2021-2022. Cependant, il a fortement recommandé à un comité de résidents informé d'une situation de maltraitance auprès d'un résident du CHSLD de signaler le cas à la commissaire aux plaintes. Le dossier a été réglé à la satisfaction des deux comités.

CONCLUSION

Pour conclure ce rapport annuel, nous remercions la direction du CISSS de la Montérégie centre pour le respect qu'il exprime à l'égard du comité des usagers en l'accompagnant dans la réalisation de son mandat. Nous remercions particulièrement Mme Josée Fournier, répondante du CISSS auprès du comité, pour sa présence constante et chaleureuse à chacune de nos réunions et le suivi qu'elle a apporté à nos demandes. En cette deuxième année consécutive de pandémie, nous avons, ensemble, fait ce qui était à notre portée pour faire avancer les dossiers en vue d'améliorer la qualité des services offerts aux usagers.

Nous souhaitons également remercier les gestionnaires des CHSLD pour leur disponibilité et leur souci du bien-être des résidents. Ils ont non seulement donné suite avec dévouement aux insatisfactions des membres des comités et de leurs familles mais ont fait de nombreux efforts pour que les centres soient encore davantage de véritables milieux de vie.

Outre l'enjeu primordial du recrutement de personnel en nombre suffisant dans les installations du CISSSMC, voici quelques constats et recommandations que nous souhaitons partager.

CONSTATS :

- Les délais d'attente occasionnés notamment par la bureaucratie du système de santé publique sont trop longs.
- Le dossier de l'entretien des vêtements en CHSLD est demeuré une préoccupation constante du comité des usagers et des membres des comités de résidents en 2021-2022. Une solution s'impose dans les meilleurs délais.
- La qualité des soins et des services offerts aux usagers et aux résidents alors que plusieurs employés devaient s'absenter en raison de la COVID a beaucoup inquiété les comités.
- La qualité des soins et des services offerts aux usagers et aux résidents alors que plusieurs employés devaient s'absenter en raison de la COVID a beaucoup inquiété les comités.
- Les montants d'argent versés par la Fondation santé de la région ont largement contribué à l'amélioration des aménagements physiques des CHSLD et les gestionnaires de ces établissements ont joué leur rôle avec une compétence accrue, en collaboration avec le comité des usagers et les comités de résidents.

RECOMMANDATIONS :

- Transmettre le plus rapidement possible au comité des usagers et aux comités des résidents le nom de la firme choisie pour l'entretien des vêtements des résidents.
- Mettre en place des mesures qui auront des effets réels pour favoriser le déconditionnement des résidents.
- Reprendre les réunions de familles qui étaient organisées plusieurs fois par année par le SAPA.
- Poursuivre la collaboration établie entre le comité des usagers, les comités de résidents et la direction.

ANNEXE 3 : RAPP ORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Haut-Richelieu — Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	1104-5291

SOLDE REPORTÉ AU 1^{ER} AVRIL 2021 (Surplus/Déficit)	(a)	24 628.82\$
BUDGET ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT POUR L'ANNÉE 2021-22	(b)	86 000.00\$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)=(c)	(c)	110 628.82\$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel). AUTRES		\$

ALLOCATION BUDGÉTAIRE TOTALE ALLOUÉE AUX COMITÉS DE RÉSIDENTS POUR 2021-22	6145.00\$
---	-----------

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		20 172.77 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		47.86 \$
Publication de documents du comité		\$
Frais de recrutement		581.02 \$
Formation		264.93 \$
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		385.95 \$
Frais d'hébergement		
Dépenses informatiques		756.83 \$
Frais de repas ou de collation et réunions		763.54 \$
Frais postaux		\$
Abonnements revues et journaux		\$
Cotisation à un regroupement représentant les comités des usagers		565.00 \$
Frais bancaires		8.85 \$
Autres (précisez) :		2 699.92 \$
Autres (précisez) :	Comités de résidents	(2 055.87)\$
Autres (précisez) :	Récupération de taxes	
	Ristourne Caisse Desjardins	(19.68) \$

ANNEXE 3 : RAPP ORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		3 991.14 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		\$
Déplacement		
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		\$
Précisez :		
Autres (précisez) :		

	TOTAL DES DÉPENSES	(d)	28 162.26 \$
SOLDE DU COMITÉ DES USAGERS AU 31 MARS 2022 (Surplus/[Déficit]) (c) — (d)=(e)		(e)	82 466.56 \$

SURPLUS GÉNÉRÉS PAR LES COMITÉS DE RÉSIDENTS AU 31 MARS 2022		(f)	3 445.08 \$
---	--	-----	--------------------

(Inclus dans (e)) le montant de 3 445.08 \$

SOLDE DU COMITÉ DES USAGERS AU 31 MARS 2022 (Surplus/[Déficit]) (e)+(f)=(g) <i>Le solde de la case (g) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		(g)	82 466.56 \$
---	--	-----	---------------------

ANNEXE-A

Rapport des heures de bénévolat

Chaque année les membres du comité des usagers et des comités de résidents s'impliquent bénévolement pour remplir le mandat qui leur est confié par le législateur. Pour ce faire, ils assistent à plusieurs réunions par année et organisent différentes activités pour renseigner leurs usagers respectifs.

Le tableau ci-dessous représente l'investissement de temps que chaque comité a donné au cours de l'année 2021-2022 :

COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉS DE RÉSIDENTS	NOMBRE D'HEURES TOTAL*
➤ Comité des usagers Haut-Richelieu — Rouville	3 470 h
➤ Comité de résidents du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance	450 h
➤ Comité de résidents du Centre d'hébergement Georges-Phaneuf	20 h
➤ Comité de résidents du Centre d'hébergement Champagnat	300 h
➤ Comité de résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix	592 h
➤ Comité de résidents du Centre d'hébergement Saint-Joseph	250 h
➤ Comité de résidents du Centre d'hébergement Val-Joli	50 h
TOTAL DES HEURES DE BÉNÉVOLAT EFFECTUÉES DURANT L'ANNÉE 2021-2022	5 132 h

ANNEXE-B

Rapports d'activités des comités de résidents :

-

Centre d'hébergement Champagnat

Centre d'hébergement Georges-Phaneuf

Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance

Centre d'hébergement Saint-Joseph

Centre d'hébergement Sainte-Croix

Centre d'hébergement Val-Joli



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le CHSLD Champagnat est situé à Saint-Jean-sur-Richelieu et compte 107 lits. Il fait partie du CISSS de la Montérégie-Centre. Son comité de résidents relève du comité des usagers du Réseau local de services Haut-Richelieu--Rouville.

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Durant la deuxième année de pandémie le comité a dû tenir certaines réunions virtuellement ce qui ne l'a pas empêché de continuer la mission première de défense des droits des résidents. Au cours de l'année nous avons pu observer le bon travail de la direction et des employés malgré la situation difficile.

Les membres du comité et moi souhaiterions ardemment que des résidents et/ou des proches aidants se joignent à nous afin de collaborer au mieux-être des résidents.

Mme Lise Marcoux, secrétaire-trésorière

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Malgré la présence de la pandémie pour une deuxième année consécutive, le comité a poursuivi son mandat d'information des résidents du CHSLD sur leurs droits par le biais d'une activité sur les droits, le calendrier sur les droits, la distribution de cartes de bienvenue et d'anniversaire et la publication d'Infolettres.

Le comité s'est préoccupé constamment du bien-être des résidents et a fait part régulièrement de ses préoccupations à la gestionnaire. La mauvaise qualité de l'entretien des vêtements et des aliments servis aux résidents ont dominé ses interventions lors des réunions.

Malgré le manque de locaux disponibles dans le centre, le comité a obtenu un local partagé, qui pourra lui servir de bureau.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	PRÉNOM	NOM	RÉSIDENT	AUTRE (PRÉCISEZ)	
1	Hélène	Iler		Membre de famille	Vice-présidente
2	Lise	Marcoux		Personne intéressée	Secrétaire-trésorière et membre désignée au comité des usagers
3	France	Gaudet		Membre de famille	Membre régulier

Une membre, résidente, Mme Faubert, a démissionné en décembre 2021, mais Mme France Gaudet est devenue membre en janvier 2022.

Aucune membre ne souhaitant porter le titre de présidente, en plus de Mme Gaudet, le comité compte une vice-présidente et une secrétaire-trésorière.

5. COORDONNÉES DE LA PRÉSIDENTE ET DES RESSOURCES

FONCTION	COORDONNÉES
VICE- PRÉSIDENTE	<p>Nom : Mme Hélène Iler</p> <p>Téléphone : 450 347-3769</p> <p>Courriel :</p> <p>Adresse postale : 370, 5^e avenue, Saint-Jean-sur-Richelieu, J2X 1V8</p>
RESPONSABLE DU DOSSIER DU CR À L'ÉTABLISSEMENT	<p>Nom : Marie-Ève Hallé</p> <p>Téléphone : 450 347-3769, poste 4751</p> <p>Courriel : marie-eve.halle@rrsss16.gouv.qc.ca</p> <p>Adresse postale : 370, 5e Avenue, Saint-Jean-sur-Richelieu, J2X 1V8</p>
PERSONNE-RESSOURCE	<p>Nom : Noëlla Jean</p> <p>Téléphone : 450 358-2578, poste 8958</p> <p>Courriel : noella.jean.ciassmc16@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Adresse postale : 978, boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5</p>

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

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

- ❖ Distribution de cartes de bienvenue aux nouveaux résidents.
- ❖ Remise d'un calendrier 2022 à chacun des résidents durant la période des Fêtes.
- ❖ Dépôt d'une carte d'anniversaire à chacun des résidents le jour de leur anniversaire.
- ❖ Dépliant sur le rôle du comité inclus dans la pochette d'accueil remise aux familles des résidents.
- ❖ Publication d'Infolettres aux résidents et à leurs familles.

Formation

- ❖ Participation d'une membre à l'AGA virtuelle du RPCU.
- ❖ Participation d'une membre à la journée de formation organisée par le comité des usagers Champlain—Charles-Le-Moyne, le 10 mars 2022, à l'hôtel Quality de Saint-Jean-sur-Richelieu.

6.2 (a). Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- ❖ Le bien-être des résidents a été au cœur des préoccupations exprimées tout au long de l'année. Ces préoccupations se sont concrétisées dans les sujets suivants, traités durant les réunions :
 - Salubrité;
 - Alimentation (température des aliments, apparence des plats servis, qualité des mets, menus et service très discutables, mauvais goût de certains aliments, maintien de l'écart entre les mets servis à la salle à manger et dans les chambres, collations);
 - Qualité de l'air;
 - Soins dentaires;
 - Décorations pour les Fêtes.
- ❖ On a aussi beaucoup parlé de l'entretien du balcon et de la terrasse et de l'aménagement paysager et demandé l'installation d'une balancelle à l'extérieur du centre.
- ❖ La peinture et la rénovation des chambres sont fortement souhaitées, d'autant que les chambres sont très exigües et qu'un contact avec les résidents y est difficile.
- ❖ Les problèmes liés à l'entretien des vêtements des résidents ont pris beaucoup de place dans les discussions, ces problèmes étant récurrents. On parle d'erreurs dans les destinataires, de négligence dans la qualité de l'entretien (vêtements qui reviennent froissés), de pertes de vêtements. Les insatisfactions à cet égard ont été rapportées régulièrement à la gestionnaire et exposées au pdg du CISSS et à deux directions qui ont participé à une réunion du comité;
- ❖ Le nombre d'employés et le service aux résidents – particulièrement en soirée - ont également fait l'objet d'un questionnement. On a déploré la lenteur des retours d'appels et on a souligné que des travailleurs sociaux ont fait de l'intimidation.
- ❖ À la fin de l'année 2021-2022, le déconditionnement des résidents à la suite de la pandémie est venu s'ajouter à la liste des dossiers importants à traiter.

6.2 (b). Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Aucun sondage n'a été réalisé au cours de l'année, mais à la suite d'un sondage effectué l'an dernier, le dossier de l'entretien des vêtements a été traité régulièrement lors des réunions.

Par ailleurs, un sondage du CISSS réalisé en 2019 et sorti en 2021 a confirmé la pertinence des préoccupations du comité.

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

Le comité a été peu interpellé au cours de l'année. Des représentants de famille ont tout de même fait une « plainte » en raison du refus d'une préposée de répondre à une demande de soin de la part d'un résident, parce que ce soin n'était pas autorisé.

Un résident ayant fait connaître son souhait d'avoir plus souvent des collations moins « santé » que ce qu'on lui sert régulièrement, le sujet a été repris par le comité qui a argumenté en sa faveur auprès de la gestionnaire.

On a aussi rapporté la demande d'un résident faite en assemblée générale de modifier la confection des tartes.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des résidents a tenu huit (8) réunions régulières en 2021-2022, soit : le 18 mai 2021, le 8 septembre 2021, le 6 octobre 2021, le 3 novembre 2021, le 2 décembre 2021, le 5 janvier 2022, le 2 février 2022 et le 2 mars 2022.

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 7 juin 2021. Cinq personnes y participaient.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Distribution aux résidents de cartes de bienvenue et d'anniversaire et du calendrier des droits.
- Participation aux rencontres des comités de résidents organisées par le comité des usagers en vue de réfléchir aux outils de communication (ex. : dépliant) qui visent à faire connaître le comité de résidents.
- Collaboration à l'installation de plexiglass dans le CHSLD.

- Organisation d'une activité pour la Semaine des droits.
- Participation aux rencontres de familles organisées par le SAPA, le cas échéant.
- Participation à l'inauguration de la plaque commémorative qui vise à honorer la mémoire des personnes (résidents ou employés) décédés de la COVID et à rendre hommage au travail des employés depuis le début de la COVID en mars 2020.
- Collaboration active au comité « déconditionnement ».

9. CONCLUSION

Je tiens à remercier la gestionnaire pour sa disponibilité à répondre à nos questions lors des réunions et à donner suite à nos demandes dans la mesure du possible malgré un contexte difficile. Je tiens également à remercier le comité des usagers pour le soutien qu'il a continué à nous donner afin que notre comité fonctionne normalement et respecte son mandat.

Et n'oubliez jamais que s'impliquer bénévolement c'est très valorisant.

Mme Lise Marcoux, secrétaire-trésorière



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2021-2022

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Faisant partie des installations du CISSS de la Montérégie-Centre, le CHSLD Georges Phaneuf est situé à 230, Jacques-Cartier Nord Saint-Jean-sur-Richelieu, Québec J3B 6T4 et compte 126 lits.

2. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

En collaboration avec le comité des usagers du Haut-Richelieu--Rouville, la seule personne intéressée à la formation d'un comité a fait plusieurs démarches tout au long de l'année pour recruter des membres de famille ou des bénévoles en vue de constituer un comité, soit :

- Publication et envoi de deux Infolettres aux familles, les invitant à devenir membres du comité;
- Affiches placées sur un chevalet à l'intérieur du centre.

À la suite de ces démarches, deux personnes ont manifesté leur intérêt mais dans les faits, ces personnes voulaient faire du bénévolat et non devenir membres d'un comité.

3. TENUE DES RENCONTRES

Aucune réunion au cours de l'année 2021-2022.

4. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

La personne intéressée a manifesté un intérêt à participer à la rencontre qui sera organisée au début de la prochaine année par le comité des usagers sur les outils de promotion à maintenir ou à créer pour faire connaître le comité de résidents et son rôle. D'autres projets et réalisations pourront être ajoutés si un comité est formé.

5. CONCLUSION

Compte tenu de l'envergure du CHSLD Georges-Phaneuf, qui accueille 125 résidents, le comité des usagers du Haut-Richelieu—Rouville souhaite sincèrement qu'un comité composé de personnes qui souhaitent contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des résidents soit mis sur pied en 2022-2023. La prochaine année étant celle du déploiement d'un vaste plan de communication qui vise à informer l'ensemble des usagers du territoire et les résidents des CHSLD sur leurs droits, il est essentiel que les résidents du CHSLD Georges-Phaneuf et leurs proches soient partie prenante de cette démarche.

Le comité des usagers mettra en œuvre tous les moyens qui sont à sa portée afin d'atteindre le résultat souhaité.



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Situé à Saint-Jean-sur-Richelieu, le centre d'hébergement Gertrude-Lafrance fait partie du Réseau local de services Haut-Richelieu – Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre. Il accueille 198 résidents en permanence. À ce nombre, se sont ajoutés cette année 19 résidents temporaires, placés dans une zone dite « tampon » avec lesquels le comité de résidents a été en lien à l'occasion.

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Je remercie les membres du comité pour leur implication auprès de nos chers résidents(es). Je voudrais souligner une nouveauté qui fait beaucoup de bien, soit la disponibilité à temps plein sur place d'une directrice et de quatre (4) chefs d'unité. Rappelons que par le passé, il n'y avait que deux (2) chefs d'unité pour six (6) étages et 198 résidents. Nous constatons avec bonheur leur grande écoute, leur réelle préoccupation de voir au bien-être de nos chers résidents (es). Cela facilite grandement notre travail qui consiste à être les yeux, les oreilles et la voix de nos personnes vulnérables. De plus, cette nouvelle gestion nous apporte l'espoir d'accélérer les modifications nécessaires, à titre d'exemple, cela fait six (6) ans que nous demandons un ascenseur qui fonctionne bien.

Malgré le contexte de pandémie qui perdure, nous avons tout de même tenté d'être à l'affût du respect des droits des résidents (résidentes). Pour une deuxième année consécutive nous n'avons malheureusement pas pu réaliser les sondages prévus soit sur l'alimentation et sur la perte des vêtements. Mais nous avons entendu plusieurs commentaires concernant l'insatisfaction continue des soins des vêtements, insatisfaction généralisée dans les CHSLSD de la région et dont on a fait part à Monsieur Richard Deschamps, directeur général du CISSS de Montérégie-Centre le 2 décembre dernier. En terminant, un merci chaleureux au personnel pour leur dévouement et leur résilience. Rappelons que nous sommes toujours à la recherche de personnes qui désirent s'impliquer pour le mieux-être de nos résidents(es).

Mme Mireille Desgagné,
Présidente du comité des résidents
CHSLD Gertrude-Lafrance

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

La pandémie, qui a de nouveau fait des ravages en 2021-2022 et a connu des intensités variables (quelques périodes d'accalmie, suivies de rebonds) a nécessairement eu des effets sur les activités, projets, préoccupations du comité. Il va de soi que cette situation et ses répercussions directes ou indirectes sur les résidents a été le sujet dominant des discussions du comité lors de ses réunions.

Le comité a maintenu ses activités et son enthousiasme, malgré une certaine déception causée par le départ involontaire de la personne-ressource du comité des usagers, qui le soutenait et l'accompagnait depuis 15 ans. D'ailleurs, une lettre de contestation et de demande d'explications pour ce départ fut envoyée au CISSSMC. Cette lettre avait été cosignée par le comité des résidents Gertrude-Lafrance et celui de Saint-Joseph.

La solidarité entre les membres s'exprime notamment par un partage de responsabilités. Ainsi, un membre est responsable de la correspondance et de la collecte d'information, une autre des mouvements des résidents (admissions, décès, transferts). Pour les cartes d'anniversaire, les tâches sont partagées entre trois personnes. Au cours de l'année, l'ex-présidente est devenue vice-présidente et vice-versa, dans un même esprit de complémentarité, pour le bien-être du comité.

Dans un but d'uniformisation de l'image du CUC et des CR, le logo du comité a été modifié. De plus, le comité a poursuivi l'aménagement de son bureau en acquérant un ordinateur fourni par le CISSS.

Un appui inconditionnel a été donné à la gestionnaire pour l'aménagement du centre sur le plan matériel – à l'intérieur et à l'extérieur - pour qu'il soit plus agréable d'y résider. On pense par exemple à des murales, à la peinture, au salon pour les familles, etc.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NU-MÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	PRÉNOM	NOM	RÉSIDENT	AUTRE (PRÉCISER)	
1	Mireille	Desgagné		Bénévole	Présidente, membre désigné au Comité des usagers et représentante des comités de résidents au CUCI
2	Marie-Andrée	Dion	√		Vice-présidente
3	Marie-Reine	Lamothe		Personne intéressée	Secrétaire-trésorière
4	Nicole	Cusson	√		Membre régulier
5	Denis	Charbonneau	√		Membre régulier
6	Céline	Tremblay		Membre de famille	Membre régulier
7	Valérie	Vaillancourt		Bénévole	Membre régulier
8	Ghislaine	Bernier		Membre de famille	Substitut
9	René	Poirier		Membre de famille	Membre régulier

Remarques :

- Mme Andrée Bouchard a démissionné en septembre 2021, mais a poursuivi la fabrication de cartes de Noël et d'anniversaire.
- Le même mois, Mme Marie-Andrée Dion a quitté son poste de présidente et est devenue vice-présidente. Elle été remplacée à la présidence par Mme Mireille Desgagné. Le poste de secrétaire a été confié à Mme Marie-Reine Lamothe.
- Mme Céline Tremblay a adhéré au comité en novembre 2021.
- Mme Germaine Durocher, résidente et membre depuis 2018 nous a quittés en toute sérénité en février 2022.
- M. Denis Charbonneau est devenu membre en mars 2022.

Il est proposé de soumettre à l'assemblée générale la question du nombre maximum de membres, qui, présentement, serait fixé à huit (8).

Même si le comité est complet à la fin de l'année 2021-2022, le recrutement demeure toujours une préoccupation.

5. COORDONNÉES DE LA PRÉSIDENTE ET DES RESSOURCES

FONCTION	COORDONNÉES
PRÉSIDENTE	Nom : Mme Mireille Desgagné Téléphone : 450 359-5555, poste 8772 Courriel : Adresse postale : 150, boul. St-Luc, Saint-Jean-sur-Richelieu (QC) J3A 1G2
RESPONSABLE DU DOSSIER DU CR À L'ÉTABLISSEMENT	Nom : Mme Solène Delicourt Téléphone : 450 359-5555, poste 8772 Courriel : solene.delicourt.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 150, boul. St-Luc Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1G2
PERSONNE-RES-SOURCE	Nom : Mme Noëlla Jean Téléphone : 450 358-2578, poste 8958 Courriel : Noella.jean.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 978, boul. Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

6.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Distribution de cartes de bienvenue aux nouveaux résidents et de cartes d'anniversaire à l'ensemble des résidents.
- Remise du calendrier sur les droits à chaque résident et d'une carte de Noël, lors d'une rencontre personnelle, à l'occasion de la période des Fêtes.
- Dépôt du dépliant et du signet dans le présentoir du centre.
- Publication d'Infolettres.
- Tenue de l'AGA le 22 juin 2021.
- Nouveau logo.
- Distribution du signet sur les droits auprès des personnes sollicitées pour devenir membres du comité.

Formation

- Semaine des droits : Participation de plusieurs membres à une conférence sur les préarrangements funéraires et les mandats de protection.
- Rencontre de la présidente, Mme Mireille Desgagné, avec des autorités du CISSSMC, pour discuter certains dossiers, le 2 décembre 2021.
- Participation de quatre membres du comité à la journée de formation organisée par le comité Champlain-Charles-Le Moyne, le 10 mars 2022, à l'hôtel Quality de Saint-Jean-sur-Richelieu. Les sujets traités par les conférencières, dont ceux de la maltraitance et de la proche-aidante, ont permis à ces personnes d'être mieux informées afin de répondre de façon plus adéquate aux besoins des résidents.
- La vice-présidente, Mme Marie-Andrée Dion, est devenue membre du comité régional sur le déconditionnement des aînés (incluant les résidents des CHSLD). À ce titre, elle aura à participer à plusieurs réunions tenues en virtuel.
- La présidente a suivi plusieurs formations offertes au cours de l'année (soit par le RPCU, le CISSSMC ou des organismes communautaires).

6.2 (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- À toutes les réunions, dans le contexte de la pandémie, et ce, afin de s'assurer de la qualité des conditions de vie des résidents, le comité a eu des échanges réguliers avec la gestionnaire qui portaient sur le personnel, notamment :
 - Le taux de vaccination du personnel et les exigences dues aux signes sanitaires à cet égard;
 - Le respect des ratios (nombre d'employés vs le nombre de résidents);-
 - Les conséquences du manque de personnel et des absences des employés touchés par la COVID sur les soins et services (ex. : loisirs) aux résidents. Par exemple, on a constaté que certaines journées, au sixième étage, il n'y avait que quatre (4) préposées pour distribuer les repas à 31 résidents très diminués. On a aussi mentionné l'absence d'un gardien de sécurité le soir du 29 novembre.

- De façon générale, toujours en rapport avec les employés, on a souligné certains comportements inacceptables (ex. : certains confient leurs problèmes personnels ou se plaignent de leurs conditions à des résidents - qui ne souhaitent pas porter cette charge mentale -; plusieurs discutent de sujets n'ayant aucun lien avec le travail pendant qu'ils alimentent les résidents; d'autres répondent sur un ton agressif et impoli à un membre de famille, d'autres encore tutoient les résidents ..). On a mentionné la non intervention des préposées dans des situations inusitées et lors de comportements dérangeants qui la justifieraient.

- Le dossier de l'ascenseur, qui était en suspens depuis six ans, a enfin connu des suites. Le début des travaux, en mars, a nécessité quelques ajustements, mais les mesures ont été prises pour que les services essentiels (ex. : l'alimentation des résidents aux étages supérieurs) soient rendus adéquatement.

- Malgré le changement de compagnie de nettoyage des vêtements, ce dossier est demeuré actif toute l'année et le comité a réitéré son insatisfaction quant aux problèmes déjà soulevés, d'autant que cette compagnie ne fait pas l'étiquetage des vêtements. Le dossier est entre les mains du pdg du CISSS.

- Les sujets suivants ont également été traités lors des réunions régulières du comité :
 - Qualité de l'alimentation. De façon plus précise, on a demandé des jus santé et des fruits pour offrir une alternative plus saine aux jus sucrés et aux desserts sucrés (à noter : cette demande donnera lieu à une réponse positive à compter du mois de juin). On se questionne aussi sur le temps consacré à alimenter les résidents.

- Qualité des soins personnels aux résidents : on souhaiterait des soins de massothérapie et une kinésiologue et, prioritairement, une coiffeuse sur place.
- Retour de la messe et des cérémonies religieuses.
- Identification du personnel médical.
- Présence de musique dans la salle de rencontre des familles.
- Suggestions d'utiliser une partie de la chapelle comme salle à manger pour combler le manque d'espace de la salle à manger du deuxième nord.

6.2 (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Il n'y a eu aucun sondage comme tel en 2021-2022, mais au cours des réunions, les membres du comité ont régulièrement fait référence au sondage réalisé un an plus tôt et qui concluait que l'entretien des vêtements était totalement insatisfaisant (perte de vêtements, erreurs de destinataires, mauvais nettoyage, etc.). Tous les dossiers concernant de près ou de loin la qualité des services ont été traités en réunion ou été portés à l'attention de la direction. Par ailleurs, la gestionnaire a informé le comité que les visites ministérielles effectuées au cours de l'année ont révélé que la situation était sous contrôle au CHSLD.

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

Quelques situations ont été portées à l'attention du comité :

- Attente inacceptable (jusqu'à une heure et demie) avant d'obtenir une réponse à une sonnerie de la cloche par une résidente.
- Délais pour remplacer la coiffeuse qui a dû quitter en octobre.
- Négligence de soins (pas levée, pas de soins d'hygiène) à une résidente confinée en raison de la COVID. La famille a dû donner les soins elle-même.
- Sonnerie continue dans la salle à manger du deuxième nord.
- Problème récurrent de mauvais fonctionnement du fauteuil électrique d'une résidente.
- Accompagnement d'une résidente au bureau de la gestionnaire pour un manque de respect grave.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des résidents du centre d'hébergement Gertrude-Lafrance a tenu 10 réunions régulières au cours de la dernière année (dont quatre par ZOOM), soit en avril, juin, juillet (informelle), septembre, octobre, novembre et décembre 2021 ainsi qu'en janvier, février et mars 2022. L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 22 juin 2021. Treize (13) personnes étaient présentes.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Distribution aux résidents de cartes de bienvenue et d'anniversaire et du calendrier des droits.
- Participation aux rencontres des comités de résidents organisées par le comité des usagers en vue de réfléchir aux outils de communication (ex. : dépliant) qui visent à faire connaître le comité de résidents.
- Collaboration à l'installation de plexiglass dans le CHSLD.
- Organisation d'une activité pour la Semaine des droits.
- Participation aux rencontres de familles organisées par le SAPA, le cas échéant.
- Implication de la vice-présidente, Mme Marie-Andrée Dion, au comité provincial sur le déconditionnement.
- Participation à l'inauguration de la plaque commémorative qui vise à honorer la mémoire des personnes (résidents ou employés) décédés de la COVID et à rendre hommage au travail des employés depuis le début de la COVID en mars 2020.
- Sondage sur l'alimentation et sur les loisirs.

9. CONCLUSION

La pandémie a révélé un système de santé gravement déficient et un gouvernement coupable de grave négligence envers ses usagers et ce, depuis plusieurs années. En effet, les droits inscrits dans la Loi du Système de Santé sont loin d'être respectés, pour ne nommer que les longues listes d'attente qui bafouent, entre autres, le droit à l'hébergement, le droit à des services (par le délestage et le manque flagrant de professionnels de la santé), le droit à des soins de base (par, encore là, le manque de préposés), etc.

Ces lacunes devraient être une motivation supplémentaire pour quiconque désire s'investir pour le bien-être des personnes les plus vulnérables. On fait un appel spécial aux familles afin qu'elles protègent leurs proches des graves négligences dont ils peuvent être victimes. Il ne faut pas baisser les bras et se dire qu'il n'y a rien à faire, mais au contraire conserver notre capacité à s'indigner malgré les embûches.



RAPPORT D'ACTIVITÉS *2021 - 2022*

1. Informations relatives à l'établissement

Le centre d'hébergement Saint-Joseph est situé à Chambly et accueille une quarantaine de résidents. Il est l'un des neuf centres d'hébergement du CISSS de la Montérégie-Centre et fait partie du Réseau local de services Haut-Richelieu – Rouville.

2. Mot de la vice-présidente

Cette année encore, les conditions de santé sanitaire, que vous connaissez, ont fait en sorte de diminuer notre présence aux réunions mensuelles.

La plupart de celles-ci ont eu lieu sur la plate-forme Zoom, puisque nous n'avions plus accès au local qui nous est alloué au CHSLD.

Voici donc, un bref aperçu du rapport annuel pour l'année 2021-2022 (d'avril 2021 à mars 2022).

Comme les dernières années, nous avons préparé des cartes de bienvenue destinées aux nouveaux résidents ainsi que des cartes soulignant leur anniversaire, qu'un membre du comité va remettre personnellement à chaque résident, qui nous dit apprécier cette petite attention.

De même, un calendrier avec notre logo, a été installé dans chaque chambre. Pour distribuer ceux-ci, nous avons souvent reçu la collaboration du personnel soignant, en nous adaptant au contexte changeant.

Afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie de nos résidents, nous avons fait des demandes auprès de la direction, lesquelles ont été bien accueillies, réalisées ou en cheminement.

Cette année, nous avons continué à appuyer de notre mieux en collaborant avec le chef d'unité, Monsieur Pascal Dubois, gestionnaire très apprécié, pour son intégrité, son écoute respectueuse des besoins des résidents et l'adaptation constante aux consignes variables.

Nous voulons le remercier, ainsi que chaque membre du personnel pour tous leurs efforts assidus, leur minutie et leur grande résilience durant tous ces mois de poursuite des précautions en santé sanitaire. Ils ont su maintenir la sécurité de nos résidents grâce à leur dévouement et leur grande conscience professionnelle.

Nous voulons également dire notre reconnaissance à madame Colette Charbonneau qui a été présidente durant les neuf (9) dernières années. Bienvenue à notre nouveau co-équipier, Monsieur Germain Laplante, membre de famille.

Si vous vous sentez interpellé et voulez vous joindre à notre équipe, ce sera un grand plaisir pour nous, de vous accueillir afin de travailler ensemble à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des résidents de l'établissement, en demeurant ouvert à vos suggestions.

Ginette Ménard
Vice-Présidente du comité des résidents,
CHSLD Saint -Joseph, Chambly

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée.

Confronté pour une deuxième année consécutive à la crise sanitaire, le comité a fait ce qu'il fallait pour réaliser son mandat : tenue de six réunions et d'une assemblée générale, participation à des activités de formation. On s'est beaucoup questionné sur la disponibilité du personnel à dispenser les soins appropriés aux résidents en période de pandémie, particulièrement la nuit, ainsi que sur la pertinence de porter plainte en cas d'insatisfaction.

La difficulté d'avoir accès à un local pour se réunir et le besoin d'une armoire qui permettrait au comité de garder ses documents et ses objets de promotion en sécurité ont fait partie de ses préoccupations.

Le comité a exprimé sans relâche son insatisfaction des services offerts pour l'entretien des vêtements des résidents.

On appuie les démarches du gestionnaire pour l'implantation d'un mode de gestion quotidien qui vise à améliorer la communication à l'interne et, par conséquent, la qualité des soins et des services offerts aux résidents.

4. Composition et portrait des membres.

Au cours de la dernière année, le comité a perdu un membre, qui assumait la présidence depuis plusieurs années et un nouveau membre a été recruté. Cependant, aucun des trois (3) membres en fonction ne souhaite occuper la présidence et représenter le comité au comité des usagers.

No	Prénom	Nom	Type membre	Rôle
1.	Ginette	Ménard	Membre de famille	Vice-présidente
2.	Gisèle	Leblanc	Bénévole	Trésorière
3.	Germain	Laplante	Membre de famille	Secrétaire

5. Coordonnées de la Présidente et des Ressources

FONCTION	COORDONNÉES
VICE-PRÉSIDENTE	Nom : Mme Ginette Ménard Téléphone : 450 658-6271, poste 8022 Courriel : Adresse postale: 100, rue Martel, Chambly (QC) J3L 1V3
RESPONSABLE DU DOSSIER DU CR À L'ÉTABLISSEMENT	Nom : M. Pascal Dubois Téléphone : 450 658-6271, poste 8014 Courriel : pascal.du- Adresse postale : bois.ciessmc16@ssss.gouv.qc.ca 100, rue Martel, Chambly (QC) J3L 1V3
PERSONNE-RESSOURCE	Nom : Mme Noëlla Jean Téléphone : 450 358-2578, poste 8958 Courriel : noella.jean.ciessmc16@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 978, boul. Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu (QC) J3A 1E5

6. Bilan des activités du comité des résidents

6.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Distribution :
 - de cartes de bienvenue personnalisées aux nouveaux résidents;
 - de cartes d'anniversaire à tous les résidents;
 - d'un calendrier sur les droits à tous les résidents.
- Tenue de l'AGA le 21 juin 2021.
- Production d'Infolettres « Droits devant ».

- Maintien d'affiches présentant les droits sur un babillard.
- **Formation**
 - Participation de trois membres à la Journée du 10 mars organisée par le CU Champlain—Charles-le-Moyne, à l'hôtel Quality de Saint-Jean-sur-Richelieu.
 - Participation à l'assemblée générale du RPCU organisée virtuellement le 13 octobre 2021.
 - Participation à la conférence organisée dans le cadre de la Semaine des droits par le comité des usagers.

6.2 a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents

À chacune des réunions, les membres ont exprimé au gestionnaire leurs préoccupations relatives aux consignes sanitaires en lien avec la qualité des services offerts aux résidents : personnel en nombre suffisant, soins appropriés, solutions apportées lors de l'absence d'employés, etc. On s'est également intéressé à l'accessibilité des salles pour les résidents et aux loisirs qui étaient organisés pour eux.

Autres sujets traités lors des réunions :

- Utilisation de la salle multifonctionnelle pour les résidents et leurs familles.
- Entretien des vêtements (erreurs de destinataires, nettoyage inadéquat, perte de vêtements). À l'instar des autres comités de résidents du territoire, le comité a rencontré le pdg du CISSSMC sur ce dossier.
- Suggestions pour améliorer l'ambiance dans le centre (musique et décorations de Noël) et pour le bien-être des résidents.
- Qualité de l'alimentation.
- Disponibilité du calendrier des loisirs.
- Projet de plaque commémorative pour les résidents décédés de la COVID et rendre hommage au personnel (en tenant compte du transfert éventuel des résidents à la Maison des aînés).

6.2 b) Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

Il n'y a eu aucun sondage comme tel en 2021-2022, mais tout au long de l'année, les membres du comité ont régulièrement fait référence aux résultats négatifs obtenus lors du sondage sur l'entretien des vêtements des résidents l'année précédente (Perte de vêtements, erreurs de destinataires, vêtements qui reviennent froissés, etc.).

6.3 Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des résidents

Tous les dossiers concernant de près ou de loin la qualité des services ont été traités en réunion ou portés à l'attention de la direction.

7. Tenue des rencontres

Le comité a tenu sept (7) réunions régulières, en mai, septembre, octobre, novembre 2021 et en janvier, février et mars 2022, en plus d'une réunion extraordinaire en juin 2021.

L'AGA a eu lieu le 21 juin 2021.

8. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Distribution aux résidents de cartes de bienvenue et d'anniversaire et du calendrier des droits.
- Participation aux rencontres des comités de résidents organisées par le comité des usagers en vue de réfléchir aux outils de communication (ex. : dépliant) qui visent à faire connaître le comité.
- Collaboration à l'installation de plexiglass dans le CHSLD.
- Organisation d'une activité pour la Semaine des droits.
- Participation aux rencontres de familles organisées par le SAPA, le cas échéant.

9. Conclusion

Le comité reconnaît et apprécie les efforts et la collaboration des familles, des bénévoles et des employés.

Chacun a veillé, à sa façon, pour la sécurité globale de nos résidents, afin que leur bien-être physique, émotif et spirituel soit entièrement respecté.

Nous souhaitons que cette expérience reliée au confinement, nous dirige, chacun et tous ensemble vers le chemin de la résilience.

Merci à chacun de nous d'accepter de donner si généreusement.

2021-2022



1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Situé à Marieville, le Centre d'hébergement Sainte-Croix fait partie du Réseau local de services Haut Richelieu-Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre et il accueille 134 résidents.



Coordonnées :



Adresse postale du comité :
300 rue du docteur Poulin,
Marieville, QC, J3M 1L7

Bureau : 1275 près de l'ascenseur principal

Téléphone : 450-460-4475 poste 8175

2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

La pandémie n'a pas fondamentalement changé le monde. Elle a plutôt mis en lumière des risques importants qui ont toujours existé et exposé davantage les inégalités systémiques et les besoins non satisfaits auxquels peuvent répondre des solutions coopératives et durables. *Robert Wesseling*

Encore cette année le comité de résidents Sainte-Croix a vu ses activités limitées par la pandémie. Au nom des membres du comité de résidents je veux exprimer ma reconnaissance aux administrateurs du CHSLD Sainte-Croix.



La participation de Nathalie Falardeau, gestionnaire du milieu de vie également responsable du comité de résidents, conjuguée à la collaboration des deux chefs d'unités Juan Marco et Patrick Charest donnèrent lieu à d'enrichissants échanges. Cette équipe extraordinaire a fait progresser de nombreux dossiers. Le bien-être des résidents fut toujours au cœur de leurs décisions. Le comité de résidents les en félicite et apprécie leur bienveillance envers ses membres.

Nous avons deux nouveaux venus sur le comité : Nicole Verenka et Laval Rondeau qui amènent de nouveaux points de vue.

En terminant, je tiens à féliciter les membres du comité pour leur *don de soi* qui fait toute la différence auprès de nos résidents et dans notre comité. Et lorsque cette pandémie sera derrière nous, j'espère que nous ressentirons les « bénéfices pandémie » afin que nos résidents soient toujours traités dans le respect de leur dignité, de leurs droits et libertés.

Un grand merci, mes collègues !



Paulette Godin, Présidente
Comité de Résidents Sainte-Croix

3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L' ANNÉE ÉCOULÉE

- ✿ Présence efficace dans les dossiers importants relatifs à la qualité de vie des résidents;
- ✿ Présentation de l'Infolettre « DROITSDEVANT ; »
- ✿ Inscription d'un nouveau droit chaque mois sur notre babillard;
- ✿ Collaboration avec la direction;
- ✿ Distribution de cartes d'anniversaire et calendriers sur les droits;
- ✿ Participation à la journée de formation le 10 mars 2022;
- ✿ Participation à deux formations virtuelles du RPCU;
- ✿ Ajout de deux membres sur le comité;
- ✿ Ajout de deux résidents ressources.

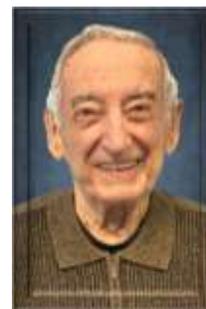
4 COMPOSITION DU COMITÉ

NO	NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE	RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
1	Godin , Paulette	Me mbre élu	P rés i dente
2	Tu rge on, Jean - Gu y	Me mbre élu	V ice - Pr és i dent
3	Veren ka, Nicole	Me mbre d e fa mi lle	S e crét a ire
4	L am onta gne, Lou i sett e	Me mbre élu	T rés or i ère
5	Sh ane , Ri cha rd	Me mbre élu	Me mbre
6	R onde au, La va l	Me mbre d e fa mi lle	Me mbre

Jean-Guy Turgeon

Louissette Lamontagne

Laval Rondeau



Paulette Godin

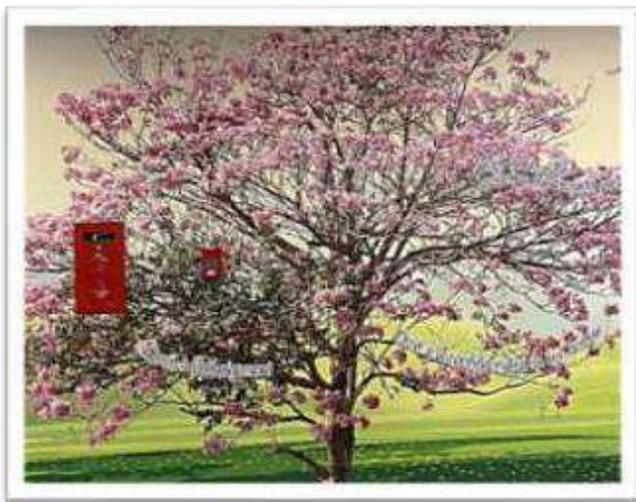
5. COORDONNÉES DE LA PRÉSIDENTE ET DES RESSOURCES

FONCTIONS	COORDONNÉES
PRÉSIDENTE	Nom : Paulette Godin Téléphone : 450-460-4475, poste 8178 Courriel : paulette.godin.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 300, du Dr Poulin, Marieville J3M 1L7
RESPONSABLE DU CR À L'ÉTABLISSEMENT	Nom : Nathalie Falardeau Téléphone : 450-460-4475, poste 8208 Courriel : nathalie.falardeau.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 300, du Dr Poulin, Marieville J3M 1L7
PERSONNE-RESSOURCE	Nom : Noëlla Jean Téléphone : 450 358-2578, poste 8958 Courriel : noella.jean.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 978, boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu, QC, J3A 1E5

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

FONCTION 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- ✳ Distribuer les cartes d'anniversaire aux résidents en soulignant un droit afin de mieux les informer et de les inciter à venir nous voir;
- ✳ Distribuer le calendrier de résidents présentant les droits des usagers;
- ✳ Entretien de notre babillard d'information sur les droits des usagers;
- ✳ Suivi des appels téléphoniques des résidents et de leurs proches qui souhaitent obtenir des informations ou du soutien.
- ✳ Participer aux comités prévus par la loi : CUC et le CUCI.



En longeant le corridor où se trouve le bureau du comité de résidents, vous traversez les quatre saisons en découvrant les droits des usagers.



FONCTION 2. A : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- ✿ Des démarches afin d'améliorer le service de buanderie des résidents ont été faites;
- ✿ Les membres questionnent le manque de ressources humaines et les conséquences sur la vie des résidents;
- ✿ Des membres du comité demeurent toujours en contact avec des membres de familles afin de donner un suivi à leur demande;
- ✿ Amélioration de l'accueil sur les étages conséquemment à l'admission ou un transfert d'unité;
- ✿ Ajout de deux résidents ressources;
- ✿ Installation de murales créant une atmosphère plus naturelle et relaxante, moins institutionnelle.



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

- ✳ Nous avons acheminé aux directions concernées les insatisfactions ou les suggestions exprimées par les résidents et/ou leurs proches lors de rencontres ou d'échanges téléphoniques.

7. RENCONTRES

Au cours de la dernière année le Comité de Résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix a tenu:

- ✳ 10 réunions régulières;
- ✳ Plusieurs rencontres informelles;
- ✳ Notre assemblé général.

Les membres ont aussi assisté à

- ✳ L'assemblé générale du Comité des usagers 2021.

Les membres du comité de Sainte-Croix ont généreusement donné **592,3** heures pour les résidents de Sainte-Croix cette année.

8. PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- ✳ Continuer d'afficher nos informations sur notre babillard;
- ✳ Continuer la distribution des cartes d'anniversaires, le calendrier sur les droits et l'infolettre « DROITS DEVANT; »
- ✳ Continuer l'utilisation de la carte d'identité « résident ressource; »
- ✳ Participer aux formations offertes par le Comité des Usagers et le CUCI;
- ✳ Participer aux réunions déconditionnement (milieu de vie);
- ✳ Participer aux différentes activités offertes au centre d'hébergement;
- ✳ Échanger avec différents comités de résidents et les intervenants de Sainte-Croix;
- ✳ Assurer une présence au bureau du comité.

9. CONCLUSION

Pour l'année 2022-2023, en respectant les restrictions imposées par le Covid 19 et les précautions sanitaires du CHSLD, notre comité continuera d'être le gardien des droits des résidents de Sainte-Croix et continuera de travailler en collaboration avec les gestionnaires de l'établissement à :

- ✳ Veiller au respect de la dignité des résidents et à la reconnaissance de leurs droits;
- ✳ Être leur porte-parole auprès des instances de l'établissement;
- ✳ Avoir une préoccupation particulière des résidents les plus vulnérables;
- ✳ Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des personnes hébergées à Sainte-Croix;
- ✳ Recruter des membres pour le comité.



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Situé à Saint-Césaire, le Centre d'hébergement Val-Joli compte 42 résidents. Il est l'un des huit CHSLD du CISSS de la Montérégie-Centre et fait partie du réseau local de services Haut-Richelieu – Rouville.

2. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

En août 2021, le comité des résidents n'étant pas actif, des bénévoles ont soumis des suggestions aux administrateurs pour améliorer le milieu de vie des résidents du CHSLD, notamment par la décoration. Selon eux, le bâtiment, vétuste, n'offre que l'essentiel des commodités.

Un comité a finalement été constitué en novembre 2021, après plusieurs démarches de la nouvelle gestionnaire, du comité des usagers et d'une personne intéressée. Composé de trois représentants de famille et de deux résidents, ce comité a tenu une rencontre au cours de laquelle il s'est donné des objectifs et a établi un calendrier de rencontres.

Malheureusement, pour diverses raisons (décès d'une membre, éclosion de COVID, difficulté d'avoir un local pour se réunir, démission d'une membre), les réunions prévues en janvier, février et mars 2021 ont été annulées. Malgré de bonnes intentions et des démarches sérieuses, outre une rencontre de démarrage, le comité n'a donc pas fonctionné en 2021-2022.

3. CONCLUSION

La personne qui était intéressée à la formation d'un comité a participé à la rencontre organisée par le comité des usagers sur les outils de promotion à maintenir ou à créer pour faire connaître le comité de résidents et son rôle. Bien que cette personne ait signifié fermement qu'elle n'apportera plus aucune contribution à la formation d'un comité de résidents à Val-Joli, il faut souhaiter qu'elle participera aux projets du comité « communications » qui visent les résidents des CHSLD du territoire. De son côté, il va de soi que le comité des usagers mettra tout en œuvre pour essayer de rejoindre cette clientèle en 2022-2023. Pour le comité des usagers, à l'instar des résidents des autres CHSLD du Haut-Richelieu—Rouville, ceux du CHSLD de Val-Joli ont des droits et leurs familles doivent avoir la possibilité de participer à l'amélioration du milieu de vie de leurs proches.