

Rapport d'activités 2024-2025

*Comité de résidents du
Centre d'hébergement d'East Angus*



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025

1. Identification

Nom du comité
Comité de résidents du Centre d'hébergement d'East Angus
Nom de l'établissement
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Coordonnées du comité de résidents
Adresse postale : 110 rue Lafontaine, East Angus, Qué. J0B 1R0
Numéro de téléphone : 819.566-4893
Adresse courriel : comiteusagers.hsf@ssss.gouv.qc.ca

2. Mot de la présidence

Bonjour à tous,

Au nom des membres du Comité de résidents du Centre d'hébergement d'East Angus, il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel d'activités pour l'exercice 2024-2025.

L'entrée en fonction de Santé Québec le 1^{er} décembre dernier avec madame Geneviève Biron comme présidente et chef de direction a pour objectif d'offrir à la population un système de santé et de services sociaux plus efficace, plus humain et plus performant. Les membres du comité de résidents se tiendront informés des impacts de cette grande transformation vers Santé Québec.

L'offre de service en alimentation pour les résidents hébergés demeure toujours dans nos préoccupations et nous poursuivrons nos efforts dans ce dossier afin d'améliorer la qualité des repas servis au centre d'hébergement. L'arrivée des chariots chauffants en novembre dernier a permis d'améliorer l'heure des repas en gardant le plateau-repas du résident à la bonne température.

Le respect des droits des résidents, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle sont au cœur de nos actions et avons une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables.

À tous les résidents et membres des familles, le comité de résidents est là pour vous représenter. Merci de nous faire confiance et n'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires, toujours dans un esprit de faire du centre d'hébergement un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées.

Merci à vous, membres du comité de résidents, qui offrez bénévolement votre temps et votre savoir au service des résidents.

Nous soulignons également la collaboration de madame Annie Dupuis, coordonnatrice et de madame Sophie Rodrigue, chef de service au centre d'hébergement. Toujours disponibles et ouvertes à nos commentaires, elles nous accompagnent dans la recherche de solutions toujours dans un esprit d'amélioration des services.

Le comité de résidents poursuivra au cours de la prochaine année son engagement en regard de la promotion et de la défense des droits des résidents.

Dans un souci constant de représenter nos résidents, le recrutement de membre demeure une priorité pour nous. Vous souhaitez influencer l'amélioration des services de santé et des services sociaux pour les résidents hébergés, n'hésitez pas à nous contacter pour vous informer, vous impliquer et faire la différence.

Bienvenue au Centre d'hébergement d'East Angus!

*Madame Monique Bibeau
Présidente du comité de résidents*

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Monique	Bibeau		X	Présidente
Guylaine	Beaudoin	Proche		Membre
Francine	Fortier	Proche		Membre
Jean	Huard	Usager		Membre
Daniel	Ménard		X	Membre
Madeleine	Roy	Proche		Membre

4. Coordonnées de la personne à la présidence du comité des usagers, de la personne-ressource et de la personne répondante de l'établissement

Présidence :	Nom : Monique Bibeau
	Courriel :
Personne-ressource :	Nom : Ginette Bélanger
	Courriel : ginette.belanger.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Répondant de l'établissement auprès des comités :	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

5. Bilan des activités

➤ Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Le comité de résidents a réalisé les activités suivantes :

- Informer les nouveaux résidents et/ou leur famille de l'existence d'un comité de résidents au centre d'hébergement, par la porte-parole du comité;
- S'assurer que le dépliant du comité de résidents ainsi que le document "La trousse de l'usager informé" soient inclus dans la pochette d'accueil des nouveaux résidents admis en CHSLD;
- Écouter les membres des familles lors de situation plus difficile et les informer du processus à suivre en cas d'insatisfaction;
- Rédiger des capsules dans le feuillet de communication du centre d'hébergement sur les thèmes suivants :
 - Connaissez-vous vos droits en santé;
 - Le recrutement de membres;

- Prendre connaissance des nouvelles politiques émises par la Direction du CIUSSS de l'Estrie-CHUS;
 - Prendre connaissance des Notes de services émises par les différents gestionnaires au centre d'hébergement;
 - Prendre connaissance des mesures mises en place et des différents suivis effectués par les gestionnaires responsables au centre d'hébergement;
 - Prendre connaissance du journal "Mon milieu de vie Express" présentant principalement les améliorations dans le quotidien des résidents;
 - Participer le 15 octobre 2024 à la rencontre des familles au Centre d'hébergement d'East Angus afin d'expliquer le rôle et le mandat du comité de résidents, distribution d'articles promotionnels;
 - Revoir le rôle et le mandat des membres de comité de résidents pour mieux diriger nos actions pour la défense des droits et des intérêts des résidents;
 - Maintenir les recherches de recrutement des membres du comité.
- Fonction 2a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers
- Le comité de résidents a réalisé les activités suivantes :
- Suivre auprès de la gestionnaire à l'hébergement l'avancement des différents projets autorisés par le CIUSSS de l'Estrie-CHUS ainsi que des travaux d'amélioration pour la clientèle hébergée;
 - Prendre connaissance du document « La bientraitance des personnes proches aidantes – boîte à outil pour une démarche d'accompagnement global visant à promouvoir leur soutien, l'écoute de leurs besoins »;
 - Renconfrer la gestionnaire pour discuter de la qualité des soins et des conditions de vie des résidents;
 - S'enquérir si le nouveau programme de soins buccaux est apprécié par les résidents ;
 - Participer à la rencontre du Comité milieu de vie qui travaille à l'amélioration de la qualité de vie, ainsi que des soins et des services;
 - S'assurer que les soins apportés aux prothèses auditives des résidents soient effectués;
 - Dans le cadre de la semaine des droits des usagers, participer à une conférence sous le thème, "Démystifions les mythes : Vieillissement normal ou troubles neurocognitifs". Distribution d'outils promotionnels pour se faire connaître;
 - Se tenir informer du concept de Préposé aux bénéficiaires (PAB) accompagnateur intégrant les meilleures pratiques dans les interventions auprès du résident ainsi que du nouveau poste de PAB chef d'équipe.

➤ Fonction 2b : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Le comité de résidents a réalisé les activités suivantes :

- En juin 2024, support apporté aux résidents du Centre d'hébergement afin de compléter le sondage de satisfaction "Portrait intégré de l'expérience de l'usager" et prendre connaissance de leurs commentaires;
- Prendre connaissance des résultats du sondage de satisfaction effectué en juin 2024 auprès des résidents "Portrait intégré de l'expérience de l'usager", participer aux choix des recommandations et prendre connaissance du Plan d'action 2024-2025 mis en place;
- Intégrer au questionnaire lors de la rencontre post-admission une question portant sur la connaissance du comité des résidents/usagers;
- Prendre connaissance du document : "Gestes et attitudes qui témoignent de la qualité" – soins et services efficaces, sécuritaires et centrés sur la personne, faisant suite à un sondage sur les soins efficaces;
- Participer à la visite d'évaluation de la qualité et des milieux de vie et prendre connaissance du rapport de la visite ministérielle effectuée le 21 janvier 2025 au Centre d'hébergement;

➤ Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Le comité de résidents a réalisé les activités suivantes :

- Intervenir auprès de la gestionnaire afin d'exprimer nos préoccupations sur les besoins en soins et services des résidents hébergés, compte tenu du manque d'effectif principalement en personnel professionnel;
- Demander l'achat d'un microphone Bluetooth pour assurer une meilleure écoute lors de la célébration de la messe et autres activités tenues au centre d'hébergement;
- Demander à ce que les appuie-pieds des chaises roulantes soient installés par le personnel des soins pour des déplacements sécuritaires par les bénévoles;
- Demander davantage de coopération du personnel des soins pour accompagner les bénévoles lors de l'organisation d'activités;
- Demander à la direction de l'hébergement à ce que les vérifications suivantes soient effectuées;
 - . Ajustement de la porte de l'unité prothétique pour une fermeture moins rapide;
 - . Vérification des tablettes des nouveaux fauteuils de l'aile prothétique pour la sécurité du résident;
 - . Évaluer les sièges de toilette surélevés pour plus de confort des résidents
 - . S'assurer de présenter des collations à tous les résidents qui en désirent
 - . Demander une texture molle pour les résidents dysphagiques lors de l'activité du mois
 - . Trouver des solutions pour un usager perturbateur;

- Rencontrer le 3 décembre 2024, deux gestionnaires des services alimentaires afin d'obtenir des explications sur le fonctionnement du service et discuter des problèmes en cours et des insatisfactions reçues des résidents et membres de famille sur les services alimentaires afin de trouver des solutions et améliorer l'offre de service;
- Demander à ce que la technicienne en diététique revoit les résidents hébergés et/ou membres de famille afin de mettre à jour leur fiche de goût;
- S'assurer que le rasage de la barbe des résidents hébergés soient adéquats mais tout en maintenant l'autonomie de celui-ci;
- Porter à l'attention de l'établissement les situations problématiques qui nous ont été soumises par les résidents et les membres de famille;

6. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

Les membres du Comité des résidents réfèrent au besoin au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Plusieurs des démarches effectuées par les membres du comité de résidents ont été énumérées plus haut dans le rapport.

Pour la prochaine année, les projets prévus sont les suivants :

- Effectuer plusieurs démarches afin de recruter des membres;
- Participer aux rencontres Milieu de vie du centre d'hébergement par la présidente du comité de résidents;
- Participer aux activités organisées par l'établissement;
- Intervenir pour les irrégularités au service alimentaire par la prise de photos des repas servis et faire suivre à l'infirmière supérieur immédiat;
- Inviter les membres et nouveaux membres à suivre des formations sur le rôle et le mandat des comités des résidents pour la défense des droits des usagers;
- Demander aux membres de signer un formulaire d'engagement à la confidentialité et au respect des valeurs et du code d'éthique du comité des usagers et résidents;
- Travailler en étroite collaboration avec la direction de l'établissement;

8. Tenues des rencontres

Le comité des résidents du Centre d'hébergement d'East Angus a tenu cinq (5) rencontres au cours de l'année 2024-2025 :

- | | |
|---------------------|-------------------|
| - 11 avril 2024 | - 3 décembre 2024 |
| - 6 juin 2024 | - 19 février 2025 |
| - 17 septembre 2024 | |

Les membres ont également communiqué entre eux par courriel et par téléphone selon les besoins.

Participation à la rencontre de famille le :
15 octobre 2024 au Centre d'hébergement d'East Angus

9. Heures approximatives de bénévolat

Les heures de bénévolat estimées par les membres du comité des usagers sont d'environ 150 heures.

Il est difficile d'effectuer une estimation juste et précise en raison du fait que plusieurs petites interventions sont effectuées et non calculées.

12. Bilan financier

(Veuillez utiliser l'annexe 3 et la joindre au rapport d'activités.)

Rapport financier joint

Joint au rapport annuel d'activités du Comité des usagers du Haut-Saint-François

13. Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI

La réalité actuelle en CHSLD interpelle les membres du comité de résidents : Lourdeur de la clientèle accrue avec moins de personnel ayant un impact direct sur le milieu de vie et la qualité des soins.

Ces services sont essentiels et pourtant ne sont pas toujours présents, le comité de résidents recommande une attention particulière pour :

- L'importance des loisirs dans la vie des résidents permet de combler la solitude, donner du bonheur et un mouvement positif dans la vie de tous les jours, il apporte un équilibre et une qualité de vie et ses effets sont bénéfiques, tout en brisant la solitude. Rehausser le budget des autres dépenses directes dans le service animation-loisirs afin de permettre une programmation axée sur les besoins et les intérêts des résidents.

- Le manque de ressources professionnelles actuelles (thérapeute en réadaptation physique, technicienne en nutrition, travailleuse sociale) offrant des services en hébergement est déplorable et entraîne des conséquences majeures en termes de la qualité des services offerts aux résidents hébergés.
- Que le CIUSSS de l'Estrie-CHUS assure un ratio de personnel adéquat et sécuritaire afin d'offrir des soins et services de santé de qualité aux résidents hébergés en CHSLD de façon constante et permanente.
- Pour une meilleure expérience repas des personnes hébergées, améliorer les processus actuels de la préparation des plats, de la qualité des repas servis tout en déployant les bonnes pratiques alimentaires et ainsi mieux répondre aux besoins et aux préférences des résidents hébergés.

Le centre d'hébergement est un milieu de vie, il doit assurer la sécurité, le confort et le bien-être des résidents. L'humanisation des soins, comment est-ce possible avec la surcharge de travail du personnel?

SOIGNER, C'EST PRENDRE LE TEMPS!
L'HUMAIN DERRIÈRE LES SOINS!

Monique Béneau

Signature du président-e

04-06-25

Date