

Rapport d'activités 2024-2025

**Comité de résidents
Du Centre d'hébergement de Weedon**



❖ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025 ❖

1. Identification

Nom du comité
Le Comité de résidents du Centre d'hébergement de Weedon
Nom de l'établissement
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Coordonnées du comité de résidents
Adresse postale : 245 rue St-Janvier, Weedon, Qué. J0B 3J0
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 de Weedon, il me fait plaisir de vous présenter le Rapport annuel d'activités de 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.

Plusieurs interventions auprès de la direction ont été effectuées par les membres du comité de résidents au cours de l'année, principalement pour l'offre de service en alimentation, on nous confirme que des changements importants seront apportés pour les menus d'été. Nous poursuivrons nos efforts dans ce dossier afin d'améliorer la qualité des repas servis au centre d'hébergement.

La peinture et la réparation des murs dans les chambres des résidents demeurent également une préoccupation importante des membres du comité.

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.

À tous les membres du comité de résidents, merci à vous, qui offrez bénévolement votre temps et votre savoir aux services des résidents.

Nous soulignons également la collaboration de madame Lisa Cormier, chef de service au centre d'hébergement qui a supporté le travail du comité de résidents. Toujours disponible et ouverte à nos commentaires, elle nous informe et accompagne dans la recherche de solutions toujours dans un esprit d'amélioration des services.

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

Dans un souci constant de représenter nos résidents, le recrutement de membres 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 de Weedon!

*Mme Jacinthe Audet-Bolduc
Présidente du comité de résidents*

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Jacinthe	Audet-Bolduc		X	Présidente
Jeanne d'Arc	Beaudoin	Usagère		Membre
Claire	Beaulieu-Paré	Usagère		Membre
Aline	Bédard	Usagère		Membre
Cécile	Bégin	Usagère		Membre
Albert	Delude	Usager		Membre
Nicole	Paré	Proche		Membre
Brigitte	Tardif	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 : Jacinthe Audet-Bolduc Courriel : auduc@hotmail.com
Personne-ressource :	Nom : Ginette Bélanger Courriel : ginette.belanger.ciussse-chus@ssss.gouv.ac.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;
- Prendre connaissance des nouvelles politiques émises par la Direction du CIUSSS de l'Estrie-CHUS;

- 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
 - Message de la présidente du comité de résidents.
- Prendre connaissance des Notes de services émises par les différents gestionnaires au centre d'hébergement;
- Prendre connaissance du journal "Mon milieu de vie Express" présentant les améliorations dans le quotidien des résidents;
- Prendre connaissance des mesures mises en place et des différents suivis effectués par la gestionnaire responsable au centre d'hébergement;
- 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 et les travaux d'amélioration pour la clientèle hébergée;
 - Rénovation du toit du gazebo;
 - Robinetterie du comptoir à la salle des loisirs;
 - Tables de la salle à manger non sécuritaires;
 - Échelle d'un chariot alimentaire bruyante;
 - Réfection des murs et peinture de plusieurs chambres;
- Discuter et participer du choix des murales à peindre sur les murs du centre d'hébergement;
- 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;
- Rencontrer la gestionnaire pour discuter de la qualité des soins et des conditions de vie des résidents;
- Demander à la chef de service de rédiger un sommaire des étapes à suivre pour les proches aidants lors de l'admission d'un résident au centre d'hébergement;
- Demander à la chef de service de rédiger un écrit informant le proche aidant de ce qui peut et doit être fait après le départ ou le décès d'un résident;
- Demander à la chef de service qu'un panneau directionnel soit installé à l'entrée du centre d'hébergement afin d'orienter les visiteurs lors de visite;
- S'enquérir si le nouveau programme de soins buccaux et le programme de marche sont mis en place et appréciés par les résidents hébergés;

- 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;
- 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;
- Effectuer des démarches auprès de partenaires communautaires du milieu (École, CPE, Clubs, etc...) afin de favoriser leur implication dans le centre d'hébergement et les inviter à participer à des activités de jumelage avec les résidents pour améliorer leur bien-être, dynamiser le milieu et briser la routine;
- Rencontrer l'éducatrice spécialisée, responsable de l'animation et des activités de loisirs des résidents pour nous expliquer son mandat ainsi que le programme mis en place, elle nous fait part de plusieurs nouveaux projets à développer dans les prochains mois;
- Effectuer une demande de subvention par la présidente du comité à la Fondation Laure Gaudreault, pour l'octroi d'un financement permettant le massage de mains pour le bien-être du résident;
- Organiser une campagne de financement ayant pour but d'améliorer le bien-être et la qualité de vie des résidents hébergés;

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

Le comité de résidents a réalisé les activités suivantes :

- Prendre connaissance des résultats du sondage de satisfaction effectué 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;
- 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 22 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 et des plans de contingence mis en place;
- Intervenir auprès du chef de service pour la porte de sortie d'urgence de la salle des loisirs des résidents, porte de sortie condamnée et non accessible si urgence lors de la tenue d'activités dans la salle;

- Intervenir auprès de la chef de service en ergothérapie pour une résidente ayant des blessures causées par sa chaise roulante puisque cette dame est en attente d'évaluation ainsi que pour plusieurs autres résidents nouvellement admis et également en attente d'évaluation;
- Rencontrer le 20 et le 27 janvier 2025, la chef des services alimentaires afin de discuter des insatisfactions reçues des résidents et membres de famille, de l'adaptation de certains mets à servir aux goûts des résidents et de trouver des solutions afin d'améliorer l'offre de service alimentaire ainsi que les collations offertes;
- Effectuer des démarches auprès du gestionnaire responsable afin qu'on déploie un signal Wifi fiable dans l'établissement pour que le résident puisse garder contact avec ses proches, s'informer, se divertir et briser l'isolement et ainsi améliorer sa qualité de vie;
- Intervenir pour s'assurer que toutes les poignées de portes des chambres des résidents soient vérifiées pour éviter qu'un résident se retrouve embarrassé dans sa chambre suite à un incident similaire vécu;
- Demander à ce que le dépliant du Comité des résidents soit intégré à la pochette d'accueil des nouveaux membres du personnel;
- Intervenir auprès du chef de service afin de le sensibiliser à l'état de détérioration de certaines chambres de résidents et de prioriser les réparations et la peinture des murs;
- Trouver des solutions afin que le personnel soit informé que le lavage du linge personnel de certains résidents, effectué par la famille, soit visible afin d'éviter d'être égaré;
- Porter à l'attention de l'établissement les situations problématiques qui nous ont été soumises par les résidents en CHSLD

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

- Dénoncer un cas de violence verbale entre deux membres du personnel pour qu'une enquête soit menée, comportement inacceptable dans le cadre du travail de ce membre du personnel et incompatible avec les valeurs de l'établissement;

8. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

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

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

- Effectuer plusieurs démarches afin de recruter des membres;

- Participation de la présidente du comité de résidents aux rencontres Milieu de vie du centre d'hébergement;
- Rencontrer le/la gestionnaire des services alimentaires concernant les problématiques, telles que texture des aliments, saveur, température, couleur, grosseur des portions, heure des repas;
- Inviter les membres du comité à suivre des formations sur le rôle et le mandat des comités des résidents;
- Le comité des résidents poursuivra son travail en étroite collaboration avec la direction de l'établissement.

9. Tenues des rencontres

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

- | | |
|------------------|-------------------|
| - 9 avril 2024 | - 20 janvier 2025 |
| - 10 juin 2024 | - 24 mars 2025 |
| - 7 octobre 2024 | |

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

Participation aux deux rencontres des familles;

- 15 avril 2024
- 24 octobre 2024

10. 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.

11. Bilan financier

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

Rapport financier joint

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

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

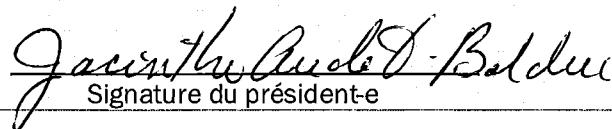
La réalité actuelle en CHSLD interpelle les membres du comité de résidents : Lourdeur de la clientèle accrue avec moins de personnel ayant un impact direct sur le milieu de vie et la qualité des soins.

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, il apporte un équilibre et une qualité de vie et ses effets sont bénéfiques, tout en brisant la solitude.
- 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 préférences des résidents hébergés.
- Que le CIUSSS de l'Estrie-CHUS assure un ratio du personnel adéquat et sécuritaire afin d'offrir des soins et des services de santé de qualité aux résidents hébergés en CHSLD de façon constante et permanente.
- 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 qualité des services offerts aux résidents hébergés. Nous comprenons que les demandes d'évaluation en urgence sont traitées, mais est-ce suffisant pour assurer des services de qualité?

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!


Signature du président-e

22 mai 2025
Date