

Comité de résidents

Centre d'hébergement
des Hauteurs (Sainte-Adèle)

**Rapport annuel
2020 - 2021**



**LE RÉSIDENT,
AU CŒUR
DE NOS PRÉOCCUPATIONS
ET ACTIONS !**

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	2
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	3
TENUE DES RENCONTRES	3
COMPOSITION ET COORDONNÉES	4
RAYONNEMENT DU COMITÉ.....	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	5
1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS	6
2. PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS. ...	6
3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS..	12
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINEERREUR ! SIGNET NON DÉFINI.	12
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	13
HEURES DE BÉNÉVOLAT.....	14
CONCLUSION	14

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Ce fut une année de grande adaptation compte tenu de la pandémie. Grâce à l'implication des membres du comité, nous avons contribué à faire une différence pour nos résidents.

Avec notre imagination fertile et la complicité de tous, nous avons réussi à trouver de nouveaux moyens pour renseigner, défendre, accompagner et promouvoir les droits de nos résidents et nous avons tenté d'améliorer leurs conditions de vie dans le respect des règles sanitaires.

Nos plus sincères remerciements vont à M^{me} Nathalie Houle, chef d'établissement, et à toute son équipe pour leur écoute, leur excellente collaboration et leur dévouement.

Nous soulignons l'étroite collaboration du comité de résidents et de l'équipe des loisirs du CHSLD; leur dévouement a permis de briser l'isolement et de maintenir un environnement sécuritaire et rempli de bienveillance.

Il y a également lieu de mentionner la grande disponibilité de deux personnes bénévoles assidues qui s'investissent dans une contribution notable auprès des résidents. Merci à M. Murray LaPan pour l'ampleur de ses actions déployées dans le milieu de vie des résidents, ainsi qu'à M. Michel Colameo pour sa constante implication musicale et son support dans les aspects techniques variés. Le comité de résidents apprécie grandement votre soutien et votre accompagnement.

Merci aux membres de notre comité; sans leur implication, sans leur dévouement et sans leur expertise, nous ne pourrions pas accomplir tous ces projets.

Un merci tout spécial à nos résidents qui nous ont beaucoup enseigné sur la simplicité du bonheur cette année. Votre résilience fut une belle leçon de courage pour nous tous.

Carole Tavernier

Présidente

Comité de résidents du Centre d'hébergement des Hauteurs

2020-2021

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité de résidents a tenu exceptionnellement 17 réunions cette année (en formule Zoom); le besoin de communication étant une priorité en cette période de pandémie.

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

- ▶ 13 avril 2020
- ▶ 29 avril 2020
- ▶ 7 mai 2020
- ▶ 14 mai 2020
- ▶ 21 mai 2020
- ▶ 28 mai 2020
- ▶ 15 juin 2020
- ▶ 10 août 2020
- ▶ 31 août 2020
- ▶ 2 septembre 2020
- ▶ 28 septembre 2020
- ▶ 5 octobre 2020
- ▶ 27 octobre 2020
- ▶ 9 novembre 2020
- ▶ 7 décembre 2020
- ▶ 8 février 2021
- ▶ 8 mars 2021

S'ajoutent 15 conférences téléphoniques des présidents de CR & de la Direction SAPA Hébergement Bassin Nord du CISSS des Laurentides

- ▶ 8 mai 2020
- ▶ 22 mai 2020
- ▶ 29 mai 2020
- ▶ 5 juin 2020
- ▶ 19 juin 2020
- ▶ 2 juillet 2020
- ▶ 7 août 2020
- ▶ 28 août 2020
- ▶ 25 septembre 2020
- ▶ 22 octobre 2020
- ▶ 20 novembre 2020
- ▶ 11 décembre 2020
- ▶ 22 janvier 2021
- ▶ 5 février 2021
- ▶ 26 mars 2021

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Carole	Tavernier	PRÉSIDENTE
2	Nathalie	Allard	VICE-PRÉSIDENTE
3	Lise	Viens	SECRÉTAIRE
4	Lise	Legros	MEMBRE
5	Claire	Brossoit	MEMBRE
6	Pascale	Tremblay	MEMBRE
7	France	Pelletier *	MEMBRE
8	Josette	Cochand *	MEMBRE RÉSIDENT
9	Patrice	Bourdon *	MEMBRE RÉSIDENT
10	Michel	Plaisance	MEMBRE

** Absences motivées pour cause de pandémie*

COORDONNÉES DU COMITE DE RÉSIDENTS DES HAUTEURS

Adresse : 707, boulevard de Sainte-Adèle
Sainte-Adèle (QC)
J8B 2N1

Téléphone : 450-229-6601 / poste 77162

Courriel : cr.hauteurs.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

RAYONNEMENT DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DES HAUTEURS

- M^{me} Carole Tavernier est déléguée aux conférences téléphoniques *Hébergement bassin Nord* de la Direction SAPA (soutien à l'autonomie des personnes âgées). Elle entretient également les liens de proximité avec la gestionnaire de site et chef d'établissement.
- M^{me} France Pelletier est la déléguée du CR au comité des usagers (CU) des Pays d'en Haut.
- M^{me} Lise Legros est la déléguée du CR au sous-comité SAPA / Gestion des risques.
- M^{me} Lise Legros est représentante des CR au CUCI du CISSS des Laurentides.
- M^{me} Claire Brossoit est la déléguée du CR au comité Milieu de vie du CHSLD.
- M^{me} Claire Brossoit est la déléguée du CR au comité de pérennité des jardins *Un Paysage en héritage*.

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

Le comité a su s'adapter à la pandémie. Nous représentons, à la base, une clientèle très vulnérable qui nécessite un milieu de vie sécuritaire. Ceci étant dit, les membres de notre comité ont dû agir de façon différente, à distance, tout en réévaluant leur rôle en mode urgence et en considération de l'ampleur d'une crise sanitaire sans précédent.

Défis à relever causés par la pandémie

- Devant l'impossibilité d'avoir accès à notre bureau au CHSLD, prêt du bureau du CR à l'établissement afin de relocaliser des travailleurs venus en renfort.
- Déconnexion de notre boîte vocale et connexion avec celle d'un gestionnaire.
- Dans ce contexte particulier, les réunions du comité ont donc été réalisées via la plateforme Zoom. De plus, compte tenu de la situation problématique, les deux résidents, membres du CR, n'ont pas pu participer aux réunions. C'est avec impatience que nous attendons leur retour, car ils jouent, au sein du comité, un rôle d'une grande importance.
- Malgré l'élaboration d'une communication de type Infolettre et d'un «À propos» pour informer les familles des actions et des mesures mises en place pour assurer la sécurité des résidents, il nous a été impossible de les faire parvenir aux destinataires. La direction du CHSLD a demandé au comité de laisser place à la Direction SAPA pour toute forme de communication écrite auprès des résidents, familles et proches

aidants, le CISSS assumant l'entière responsabilité de la transmission des consignes ministérielles et des exigences de prévention et ce, pour s'assurer de l'uniformité et de l'exactitude des informations fournies en temps réel.

- Par conséquent, les membres du comité de résidents se sont conformés aux règles ministérielles en ce qui concerne la sécurité et les règles de communication établies par le CISSS des Laurentides. La collaboration du comité et le respect des consignes étaient notre mot d'ordre.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Mise-à-jour du dépliant promotionnel du comité de résidents quant à son rôle et ses responsabilités. Version actualisée en mars 2021.



2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés.

Avec la Direction :

Le comité de résidents a fait de la cogestion tout en respectant les limites de son mandat avec la chef d'établissement du CHSLD des Hauteurs.

- La présidente du comité a participé aux entrevues d'embauche des chefs d'unité du CHSLD des Hauteurs. Présentation aux membres du CR.
- La présidente a eu des échanges réguliers avec la chef d'établissement tout au long de la dernière année.

- Présence de la chef d'établissement, M^{me} Nathalie Houle, aux rencontres du CR : suivi de pandémie, infos et nouvelles de l'établissement, écoute et suivi apportés aux dossiers présentés.
- Mot d'encouragement et de reconnaissance du CR auprès de l'équipe soignante ainsi que du personnel de service et de soutien.
- Mise sur pied d'un comité conjoint d'amélioration et de valorisation du milieu de vie en partenariat avec le CHSLD, le personnel et le comité de résidents en suivi à l'allocation d'une subvention accordée par la ministre Marguerite Blais.

Avec les familles :

- La pandémie a modifié la formule de la présence des proches aidants et des visiteurs au CHSLD. Le comité a soutenu et renseigné les familles sur ces nouvelles contraintes sanitaires avec certaines limites de communication imposées par la direction SAPA et le CISSS.
- Tout au long de l'année le comité s'est assuré que les informations adéquates soient transmises aux familles, en informant à plusieurs reprises les instances concernées de la nécessité et de l'importance de communiquer de façon régulière avec les proches des résidents. Ainsi, le fait d'informer et de rassurer favoriserait la compréhension et l'adhésion des familles aux mesures de sécurité mises en place.
- Création d'un sous-comité communication résident / famille. Plusieurs demandes d'information ont été formulées auprès du comité; elles ont été répondues par téléphone et par courriel.
- Le CR a été l'initiateur de la création d'une page Facebook; le projet bien amorcé fut repris par le comité des usagers par la suite, afin de bénéficier à un plus grand nombre d'usagers.
- Achat de sept (7) conférences-ateliers de l'organisme L'Antr'Aidant, portant sur différents sujets ou thématiques en soutien aux familles.

Avec les résidents :

Les communications et les télécommunications ont pris une place importante cette année dans notre CHSLD. Compte tenu des règles sanitaires, le comité de résidents a tenté de maintenir des contacts avec tous les résidents et briser l'isolement par l'utilisation des médias sociaux pour permettre une ouverture sur le monde extérieur.

Nous sommes heureux que le Wi-Fi soit maintenant disponible partout à l'intérieur du CHSLD des Hauteurs. Le CR et l'établissement ont fait des pressions pour que les résidents puissent communiquer par vidéoconférence avec les membres de leurs familles. La Fondation médicale des Pays d'en Haut et des Laurentides a donné des IPAD au CHSLD des Hauteurs.

➤ **FÊTE DES MÈRES 2020**

Préparation d'affiches installées dans le CHSLD.

➤ **DIVERTISSEMENT MUSICAL VIA YOUTUBE**

En avril 2020, en tout début de pandémie et pour l'événement de la Fête des Mères 2020, deux enregistrements ont été préparés par le duo « *Musique en Nous* » (duquel font partie Lise Legros, membre du CR, et Michel Colameo, bénévole), spécifiquement pour le Centre d'hébergement des Hauteurs. Ces prestations ont mérité l'appréciation et l'approbation du CISSS des Laurentides qui a rendu les liens disponibles auprès de tous les CHSLD du territoire. La publication de l'Infolettre INFOCOVID 19 du CISSS aura permis de diffuser l'enregistrement à plus grande échelle régionale.

➤ **NOËL 2020**

Chacun des 112 résidents a reçu une carte de vœux de Noël personnalisée et écrite à la main. Chacun des services du CHSLD a également reçu des vœux en remerciement du grand dévouement de tout le personnel de soutien, de l'entretien et salubrité, des loisirs, du service alimentaire ainsi que des équipes soignantes.



La communauté environnante a également participé à ce moment de partage et d'amour. Des enfants d'âges variés et des adultes de la MRC ont fait parvenir au centre d'hébergement plusieurs lettres et cartes de vœux. Une jeune étudiante, de niveau collégial, s'est appliquée à créer 112 lettres personnalisées empreintes d'humanité. Le comité de résidents, en collaboration avec le service des loisirs, a fait parvenir aux individus et aux écoles participantes une lettre de remerciement pour souligner l'importance de ces actions citoyennes. Il a été mentionné que des collaborations futures seraient souhaitées afin de maintenir cette ouverture sur la communauté et de favoriser l'implication de tous dans la qualité du vivre ensemble en harmonie.

Comme les décorations intérieures étaient interdites, des couronnes, des guirlandes et des sapins illuminés ont été installés sur les balcons du CHSLD afin de créer un environnement joyeux et festif. Un brin de bonheur et de normalité en ces temps d'instabilité.



- Préparation de capsules d'information avec référence de conférences, vidéos ou ateliers spécifiques, dans le but d'accompagner les proches aidants en cette période difficile.
- Projection sur grand écran de courtes vidéos, dans les salons des unités d'hébergement, rendue possible suite à l'achat par le comité de résidents de câbles audio-vidéos. La présentation de ces vidéos (par exemple : promenade dans la nature) aura permis aux résidents de sortir du CHSLD de façon virtuelle, aussi : courtes visites au potager, une histoire de pêche, une ballade romantique au jardin de lavande et un circuit amusant au parc Oméga. Ces vidéos, inspirées des intérêts des résidents, ont servi de déclencheurs à de belles causeries porteuses de beaux souvenirs. Encore une belle collaboration avec le service des loisirs !

- Relation privilégiée entre le CR, l'organisme L'Antraid'ant et la travailleuse sociale en poste dans le CHSLD sur une thématique : *La gestion des émotions.*

➤ **FÊTE DE LA SAINT-VALENTIN 2021**

Préparation par le comité de résidents d'un message d'amour de circonstance qui a été remis à chacun des 112 résidents.



➤ **DANS LES JARDINS DU CHSLD DES HAUTEURS**

Les corvées de jardinage

Ouverture : 6 et 7 juin 2020 / Fermeture : 9 octobre 2020

Les corvées de jardinage ont été maintenues afin de permettre aux résidents et aux travailleurs d'avoir un lieu de ressourcement et de beauté dans leur environnement. Des groupes restreints de bénévoles ont effectué l'ouverture et la fermeture des jardins coordonnées sous l'œil vigilant de Tournenvert. Les règles sanitaires ont été scrupuleusement respectées.

Sculpture intitulée « À la rescousse » :

Offerte aux jardins *Un paysage en Héritage* par l'artiste Jacques Tardif à l'automne 2020, afin de souligner le travail exceptionnel du personnel du CHSLD en ce temps de pandémie. Un texte a été remis aux employés pour leur offrir toute notre reconnaissance. Ces travailleurs sont devenus une source d'inspiration pour tout un chacun.



Projet Fanions

Le comité de résidents s'est associé à l'action citoyenne visant à créer une vague d'humanité et d'espoir destinée aux résidents et aux travailleurs en CHSLD. En ce temps de pandémie, des familles, des élèves, des travailleurs, des élus politiques et des membres d'organismes communautaires se sont unis pour leur offrir plus de 250 messages de reconnaissance et d'espoir afin de leur procurer la force nécessaire pour relever les défis du quotidien. Les messages ont été écrits sur des fanions suspendus à l'extérieur de l'établissement et un recueil des messages a été remis aux résidents et au personnel.



Action citoyenne

La ville de Sainte-Adèle a mérité un fleuron du Québec pour le projet d'action citoyenne développé dans les jardins *Un paysage en Héritage* du Centre d'hébergement des Hauteurs ... une fierté !

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

Le rôle du CR se situe au niveau de l'écoute et d'un soutien d'accompagnement.

Dans le cas où le comité est saisi ou informé par une famille d'une insatisfaction ou d'une situation préoccupante, il transmet au résident et/ou à la famille la marche à suivre, tel que demandé par l'installation, soit :

- En discuter avec le personnel de l'étage où réside le proche (préposé(e) aux bénéficiaires, infirmière de l'étage);
- Présenter la situation au chef d'unité avec un dossier documenté;
- Après quoi, le cas échéant, le comité de résidents peut accompagner et référer le plaignant dans une démarche auprès du comité des usagers s'il y a souhait de porter plainte.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2021-2022

En partenariat avec la Direction

- Faire connaître les 12 droits des usagers (hébergés), évaluation d'un concept de visibilité de l'affiche.
- Poursuite du Projet *On s'embellit*.
- Poursuite des activités du comité conjoint de valorisation du milieu de vie.
- Évaluation d'un projet d'accueil et de parrainage des nouvelles familles suite à l'admission d'un proche hébergé.
- Élaboration d'un projet pour faire connaître et promouvoir la bienveillance.
- Évaluation de la possibilité de créer un projet pilote de sorties sécuritaires accompagnées pour certains résidents avec l'aide de la Fondation médicale Pays-d'en-Haut Laurentides
- Participation au projet de soins en fin de vie.

Avec les familles et les résidents

Visibilité et communication

- Diffusion des ateliers conférences de L'antr'Aidant en partenariat avec la l'établissement.
- Via le dépliant promotionnel du CR - Dans la pochette d'accueil remise au nouveau résident, diffusion sur les étages et au poste d'accueil de l'installation.
- Organisation de cafés-rencontres à l'intention des familles (après la pandémie).
- Recrutement de nouveaux membres pour le comité de résidents. Intensification de la démarche auprès des résidents et des familles.
- Présence des membres du CR dans l'installation et lors des événements (après la pandémie).
- Retour à la proximité du CR auprès des résidents, des familles et des proches aidants.
- Participation à la conception et à la distribution du calendrier Info-Droits 2022.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

- Rencontre de partage des situations et des préoccupations du comité de résidents avec l'ensemble des CR du bassin Nord (sur une base de concertation après la pandémie).
- L'accessibilité aux télécommunications : un service essentiel possible et accessible à tous les résidents.
- Promouvoir l'implication citoyenne bénévole afin de briser l'isolement chez les résidents.
- Promouvoir l'ouverture sur la communauté laurentienne en poursuivant ou initiant de nouveaux projets avec les différents intervenants du milieu scolaire, municipal, communautaire et gouvernemental.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

Administration	503 heures
Délégation	348 heures
Réunions	417 heures
Formation	3 heures
Milieu de vie	300 heures
Total	1571 heures

CONCLUSION

Toujours en continuité des rôles et mandats du comité de résidents, les membres se préoccupent de la satisfaction sur les services dispensés et cherchent les réponses adaptées aux besoins des résidents.

Le comité désire se faire connaître encore davantage l'an prochain des résidents et des familles, les rencontrer dans leur milieu de vie et devenir une ressource d'information, d'appui et de support pour eux et leurs familles.

Merci à tous les membres du comité de résidents du Centre d'hébergement des Hauteurs pour les nombreuses heures que vous nous avez données cette année en bénévolat.



Carole Tavernier
Présidente
Comité de résidents
Centre d'hébergement des Hauteurs (Sainte-Adèle)



707, boulevard de Sainte-Adèle
Sainte-Adèle (Québec) J8B 2N1
Téléphone: 450-229-6601, poste 77162
Courriel:
cr.hauteurs.cissslau@ssss.gouv.qc.ca



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

Québec 