

RAPPORT ANNUEL

2021-2022

**Comité de résidents du Centre
d'hébergement des Hauteurs**



**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.....	2
COMPOSITION ET COORDONNÉES DES MEMBRES	7
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	8
TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ.....	8
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	8
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	8
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	8
HEURES DE BÉNÉVOLAT	9
HEURES TRAVAILLÉES.....	9
CONCLUSION.....	10
DOCUMENTS JOINTS	10

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Ce fut une autre année de pandémie. Encore une fois nous avons tous du faire preuve d'une grande adaptation, en raison des mesures sanitaires changeantes 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 créativité, 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.

Cette année a été aussi une année de changement au niveau de la direction. M^{me} Nathalie Houle, a commencé l'année à titre de gestionnaire de site à des Hauteurs et elle fut nommée à l'automne, directrice adjointe Hébergement Bassin Nord. Nous avons eu l'occasion d'accueillir en janvier, M^{me} Cherley Casséus comme nouvelle gestionnaire de site. Nous les remercions toutes les deux 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.

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 des Résidents
Centre d'Hébergement des Hauteurs

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

Avec les familles :

La pandémie a modifié la présence des proches aidants et des visiteurs au CHSLD. Le comité a soutenu et renseigné les familles sur ces nouvelles contraintes sanitaires tout en respectant les limites de communications imposées par la direction SAPA et le CISSS. Un tableau d'information a été créé et installé à l'entrée du Centre d'hébergement des Hauteurs afin d'informer les résidents,



les familles, les visiteurs et les travailleurs de l'établissement des réalisations, des projets et des besoins pour réaliser ceux-ci.

Avec les résidents :

En cette deuxième année de pandémie, le Comité de résidents a tenté de maintenir des contacts avec tous les résidents et briser l'isolement en s'impliquant dans divers projets liés au quotidien des résidents. Un travail de collaboration avec le service des loisirs nous a permis de nous arrimer aux nouveaux besoins des résidents. Différents ateliers ont été créés et mis à la disposition des intervenants en loisirs :

- Création de productions artistiques avec peinture et billes
- Bricolage et jeu ayant pour thème « Les petits bonheurs au quotidien »
- Atelier de discussion avec support visuel ayant pour thème « Parlez-moi d'amour »
- Atelier de discussion avec support visuel et activités ludiques ayant pour thème « Nos amis les chats »
- Atelier de discussion avec support visuel et activités ludiques ayant pour thème « La Saint-Patrick »



Halloween 2022

Afin de créer un environnement à l'image de cette fête, nous avons sollicité un marchand local qui nous a fourni de petites citrouilles que les résidents ont pu décorer. Avec l'aide des employés, nous avons également participé à la mise en place des décorations des petits salons. Le milieu de vie a donc pris un air de fête !



Noël 2022

Encore cette année, les balcons du CHSLD ont été décorés afin de faire du temps des Fêtes un moment de réjouissance. Le jardin intérieur s'est quant à lui paré de flocons scintillants au plus grand plaisir de tout un chacun. De plus, grâce à la générosité de la pharmacie Jean-Coutu de Saint-Sauveur, nous avons pu garnir de petites douceurs de jolis bas de Noël pour les résidents.



Dans les Jardins du Centre d'hébergement des Hauteurs :

- Les corvées de jardinage ont été maintenues afin de permettre aux résidents, aux familles et aux travailleurs d'avoir un lieu de ressourcement et de beauté dans leur environnement.
- Promouvoir l'implication citoyenne bénévole étant un objectif précieux pour le comité, des groupes restreints de bénévoles ont effectué l'ouverture des jardins en respectant scrupuleusement les règles sanitaires en place. Par contre, étant donné l'ampleur de la vague COVID survenue à l'automne, la fermeture des jardins a uniquement été effectuée par le jardinier des jardins Un paysage en Héritage.

- Une plaque commémorative a été installée sous la sculpture intitulée «à la rescousse» afin de souligner le travail exceptionnel et soutenu du personnel du CHSLD en ce temps de pandémie qui perdure.



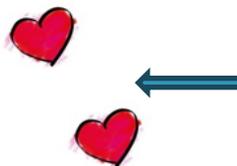
Les employés du centre d'hébergement :

- Étant donné que la philosophie du comité se veut centré sur une approche collaborative, il était important pour les membres du comité de souligner aux employés notre reconnaissance pour les efforts soutenus qu'ils ont fournis tout au long de cette pandémie qui perdure. Verbalement et par écrit, nous leur avons souligné toute notre reconnaissance.
- Sur les babillards de reconnaissance, des messages de remerciement issus du projet Bienveillance ont été affichés.
- Afin de solliciter leur expertise, leur implication et de démontrer hors de tout doute que le partenariat est la solution que nous privilégions, les employés ont été invités à participer aux ateliers de l'Antr'Aidant.

Dans la communauté :

École Chante-Au-Vent

Afin de permettre une ouverture et de maintenir des liens avec la communauté environnante, un projet de collaboration entre les résidents du Centre d'hébergement des Hauteurs et les élèves de l'école Chante-Au-Vent de Sainte-Adèle a été mis en place. Cette initiative visait à permettre aux élèves et aux résidents de s'ouvrir sur leur communauté environnante et de s'y impliquer activement. Cette coopération intergénérationnelle favorisait également une meilleure connaissance des réalités vécues par les participants. À ce jour, de beaux dessins, des bricolages et de messages empreints d'amour ont été envoyés aux résidents. Après chaque envoi, une lettre de remerciement et d'information a été envoyée aux élèves et enseignants de l'école partenaire.





Entreprises locales :

Afin de promouvoir l'ouverture sur la communauté environnante, des rencontres ont été faites avec certains commerces de la région afin de les sensibiliser aux réalités quotidiennes et aux besoins des résidents hébergés en CHSLD. Nous avons sollicité leur participation active dans notre vision d'une communauté inclusive et partenaire. Cette approche s'est avérée très judicieuse puisque les réponses à nos demandes ont été très positives. Tisser des liens avec les membres de notre communauté favorise assurément une meilleure compréhension du milieu de vie.

Répondre aux demandes reçues

Au cours de l'année 2021-2022, une quinzaine de demandes d'information, venant de familles ou d'usagers, ont été reçues par le comité de résidents et 8 de celles-ci ont nécessité un suivi qui fut assuré par M^{me} Lise Legros.

Formation et Webinaires

Projet Proche aidant en partenariat avec la direction et les employés du CHSLD pour les familles.

1^{er} atelier le 15 avril 2021 : *Communiquer avec mon proche vivant avec un trouble neurocognitif*

- Connaître les différentes approches adaptées et bienveillantes pour mieux communiquer avec mon proche;
- Développer une approche positive pour faciliter la communication;
- Les quatre étapes pour une communication orientée;
- Canevas d'appel.

2^e atelier le 13 mai 2021 : *M'adapter aux différents deuils*

- Quelles sont les différentes étapes du deuil;
- Quels sont les impacts du deuil pour ma famille et moi;
- Quelles sont les différentes stratégies pour s'adapter et traverser cette période difficile ?

3^e atelier le 17 juin 2021 : Valse à 3 temps

- Favoriser les relations au sein de la triade aidant - aidé - personnel soignant;
- Quels sont les trucs pour conjuguer les besoins de chacun pour mieux se comprendre;
- Établir quelle est ma zone de confort;
- Quelques stratégies pour améliorer l'alliance entre aidant - aidé - personnel soignant.

4^e atelier le 16 septembre 2021 : Où se situe mon épuisomètre

- Prévenir l'épuisement chez les personnes proches aidantes;
- Quel est le bon moment pour questionner mon épuisomètre ?
- Quelques sont les signes et symptômes;
- Quelques sont les moyens pour prévenir l'épuisement.

5^e atelier le 21 octobre 2021 : Demander de l'aide - comment y arriver

- Cibler mes besoins pour faciliter l'expression de mes demandes;
- Quels sont les freins qui nous empêchent de demander de l'aide;
- Les bienfaits de demander de l'aide;
- Comment m'y prendre pour adresser une demande.

COMPOSITION ET COORDONNÉES DES MEMBRES

	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Carole	Tavernier	<i>Présidente</i>
2	Nathalie	Allard	<i>Vice-présidente</i>
3	Lise	Viens	<i>Secrétaire</i>
4	Lise	Legros	<i>Membre</i>
5	Claire	Brossoit	<i>Membre</i>
6	Pascale	Tremblay	<i>Membre</i>
7	Michel	Plaisance	<i>Membre</i>
8	Josette	Cochan	<i>Membre résident</i>
9	Patrice	Bourdon	<i>Membre résident</i>

Coordonnées du comité :

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

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

Voir dans la section *Priorités et réalisations de l'année écoulée*

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Sept rencontres régulières ont été tenues via la plateforme Zoom

- 12 avril 2021
- 17 mai 2021
- 30 août 2021
- 27 septembre 2021
- 25 octobre 2021
- 31 janvier 2022
- 28 mars 2022

Une rencontre a été annulée : 28 février 2022.

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Sans objet

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Recrutement de nouveaux membres.
- Collaboration à la transformation du CHSLD à milieu de vie des résidents.
- Gestion participative avec la direction du centre d'hébergement.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

- Participer à la table d'hébergement de la direction SAPA.
- 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.

- Poursuivre l'intégration du CHSLD dans sa communauté en poursuivant ou initiant de nouveaux projets avec les différents intervenants du milieu scolaire, municipal, communautaire et gouvernemental.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

Répartition des heures de bénévolat 2021-2022 - CR des Hauteurs

Administration	heures
Réunions	108
Gestion du CR	113
Renseigner les usagers	
Formation et Webinaires	5
Ateliers l'Antr'Aidant	34
Outils promotionnels	3
Promouvoir l'amélioration de la qualité et des conditions de vie des usagers	
Collaboration Projet Maison des aînés (<i>Lise Legros</i>)	49
Comité milieu de vie (<i>Claire et Lise</i>)	85
Comité Paysage en héritage (<i>Claire et Lise</i>)	118
Collaboration Projet CISSLAU/ Université du Québec en Outaouais/ axe aîné (<i>Carole</i>)	13
Reconnaissance aux résidents / aux employés (<i>Pascale, Lise, Claire</i>)	30
Représentation et Délégation	
CUCI (<i>Lise Legros</i>)	51
RPCU	26
SAPA	91
Accompagner et assister un usager	
Accompagnement des familles	47

Total d'heures de bénévolat **761**

HEURES TRAVAILLÉES

Les heures effectuées par la secrétaire externe (prise de notes, rédaction des procès-verbaux et montage du recueil de messages) ont été comptabilisées dans le rapport annuel du comité des usagers de Pays-d'en-Haut, qui assume le règlement des honoraires des 2 comités.

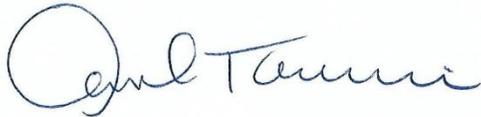
CONCLUSION

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.

En finissant, j'aimerais souligner le décès de M^{me} Josette Cochan, membre de notre comité. M^{me} Cochan nous laisse de merveilleux souvenirs et sa participation aux réunions et aux activités du comité était grandement appréciée de nous tous.



Carole Tavernier
Présidente
Comité de résidents
Centre d'hébergement des Hauteurs

DOCUMENTS JOINTS

Sans objet

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides

Québec 