
Rapport d'activités 2018-2019

Comité de résidents

Centre d'hébergement des Hauteurs
(CHSLD Pays-d'en-Haut)
Sainte-Adèle

TABLE DES MATIÈRES

IDENTIFICATION ET COORDONNÉES

MOT DE LA PRÉSIDENTE PAR INTÉRIM.....	2
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES.....	3
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ EN LIEN AVEC SES FONCTIONS LÉGALES

1. RENSEIGNER LES RESIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.....	5
2. (A) PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES RESIDENTS.	6
2. (B) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS A L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS.	7
3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.....	7

ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES DU COMITÉ EN PARTENARIAT AVEC L'ÉTABLISSEMENT.... 8

- Dossiers prioritaires
- Sous-comités de travail du CR
- Actions de reconnaissance et d'appréciation
- Relations avec l'établissement
- Relations avec le CISSS
- Autres participations

TENUE DES RENCONTRES RÉGULIÈRES DU COMITÉ	14
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU COMITÉ.....	14
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	14
FORMATION, CONFÉRENCES, CONSULTATIONS	15
LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....	15
RELATIONS AVEC PARTENAIRES.....	16
ENJEUX PRIORITAIRES	17
ACTIVITÉS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE.....	17
AUTOÉVALUATION DU COMITÉ	18
HEURES DE BÉNÉVOLAT	19
CONCLUSION	20

Identification

Nom du comité de résidents

Centre d'hébergement des Hauteurs / CHSLD des Pays-d'en-Haut

Sélectionnez le nom de votre établissement (CISSS ou CIUSSS).

CISSS des Laurentides

Coordonnées

Adresse postale du comité

707, boulevard de Sainte-Adèle
Sainte-Adèle (Québec) J8B 2N1

N° de téléphone et courriel du comité

450.229.6601 poste 77162

Personne responsable : Lise Legros

450.530.5523

lise.legros@cgocable.ca

Mot de la présidente par intérim

Pour 2018-2019, l'introduction au rapport annuel d'activités de notre comité de résidents est quelque peu particulière. En effet, avec l'absence prolongée de notre président, M. Soucy Gagné, depuis octobre 2018, pour raison de santé fragilisée, la relève qui m'a été confiée à titre de présidente par intérim m'a permis de constater, avec la plus grande fierté, toute l'implication et le dévouement sincère de l'équipe dynamique que forment les membres de notre comité de résidents.

Qu'ils soient résidents ou résidentes, représentants légaux de certains d'entre eux, donc membres de familles, ou personnes ayant déjà accompagné un proche hébergé et manifestant l'intérêt de poursuivre leur implication, ou personnes de l'extérieur désirant faire partie d'un comité de résidents d'un CHSLD – tous ont à cœur cette volonté de participer, apportant à l'individuel leur vécu et/ou leur support et collaboration à travailler, au plan collectif, au maintien et à l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

L'absence de M. Gagné, une personne ayant contribué grandement à la restructuration du comité en 2015-2016 et jugé opportun de stabiliser les actions du comité en 2018-2019, a été significative tout au cours de l'exercice annuel qui se termine. Tous ensemble, nous avons donc pris en charge les responsabilités qui incombent au comité et avons travaillé au meilleur de nos capacités, connaissances et disponibilités à réaliser le rapport que nous vous présentons aujourd'hui, faisant foi de nos initiatives, préoccupations et actions visant à remplir notre mandat le plus efficacement possible.

Tout comme l'an dernier, nous souhaitons vivement que les lecteurs de ce rapport puissent déceler la vision qui nous a inspirés tout au cours de l'année ainsi que la ferveur de notre engagement. Nous le répétons, notre préoccupation constante est que notre rapport annuel réponde aux objectifs du CISSS et du ministère de la Santé et des services sociaux.

Au nom de tous les membres du comité de résidents du Centre d'hébergement des Hauteurs, je vous souhaite bonne lecture.

France Pelletier,
Présidente par intérim
(période de novembre 2018 à mars 2019)

Coordonnées (présidence du comité et répondant de l'établissement)

**Président
Présidente -
intérim**

Prénom : Soucy Nom : Gagné
Prénom : France Nom : Pelletier

N° de téléphone : 450.227.1645
No. de téléphone : 514.247.6844

Courriel : soucy.gagne@cgocable.ca
Courriel : fpelletier@hotmail.ca

**Répondant de
l'établissement
auprès des CU**

Prénom : Benoît Nom : Major
(Directeur SAPA)

N° de téléphone :

Courriel : benoit.major@ssss.gouv.qc.ca

Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Nom du comité	Rôle
1.	Patrice	Bourdon	Comité de résidents / Centre d'hébergement des Hauteurs	Membre régulier
2.	Claire	Brossoit	Comité de résidents / Centre d'hébergement des Hauteurs	Membre régulier
3.	Michel	Filion	Comité de résidents / Centre d'hébergement des Hauteurs	Membre régulier
4.	Madeleine	Francoeur***	Comité de résidents / Centre d'hébergement des Hauteurs	Membre régulier
5.	Soucy	Gagné	Comité de résidents / Centre d'hébergement des Hauteurs	Président
6.	Lise	Legros	Centre d'hébergement des Hauteurs	Secrétaire
7.	Pierre	Lemieux**	Comité de résidents / Centre d'hébergement des Hauteurs	Trésorier
8.	Lilianne	Mélançon***	Comité de résidents / Centre d'hébergement des Hauteurs	Membre régulier
9.	France	Pelletier	Comité de résidents / Centre d'hébergement des Hauteurs	Vice-présidente
10.	Michel	Plaisance	Comité de résidents / Centre d'hébergement des Hauteurs	Membre régulier
11.	Nathalie	Allard*	Comité de résidents / Centre d'hébergement des Hauteurs	Membre régulier

* Élu(e) à l'AGA (juin 2018)

** *Démission octobre 2018

*** Démission mars 2019

À partir de novembre 2018 jusqu'au 31 mars 2019 :

France Pelletier : présidente par intérim

Nathalie Allard : vice-présidente

Lise Legros : ajout du statut d'officier de trésorière à celui de secrétaire

-4-

Priorités et réalisations de l'année écoulée

Plan d'action

Le comité a un plan d'action : Oui Non

En suivi au plan d'action triennal 2015-2018 défini lors de la restructuration du comité de résidents en 2015, il a été adopté que pour l'exercice annuel 2018-2019, débutant le 1^{er} avril 2018, le plan d'action soit orienté vers une consolidation des activités déjà évaluées comme structurantes et efficaces, avec l'objectif ultime de miser sur la continuité de relations et d'actions pour le maintien et à l'amélioration de la qualité des conditions de vie de nos résidents. Quant au plan de nos priorités d'actions, elles se sont inscrites dans la poursuite de l'excellence du partenariat avec le CHSLD et l'ensemble de ses coordonnateurs de services, ainsi qu'envers une sensibilisation du CISSS Laurentides aux réalisations et activités du CR des Pays-d'en-Haut.

La situation problématique du manque de personnel soignant a constitué un cheval de bataille pour lequel le CR n'a pas lâché prise. La poursuite de son implication de la dernière année en tant qu'écoute des insatisfactions et fortes inquiétudes des résidents et de leurs familles en regard de ce trop malheureux vécu s'est poursuivie sans relâche.

Notre prochain plan d'action 2019-2020, en suivi des recommandations des membres du CR, sera déposé pour adoption, lors de la tenue en juin 2019 de l'assemblée générale annuelle du CR.

Bilan des activités du comité en lien avec les fonctions légales du comité de résidents

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations

Pour ce faire,

- Assurer un bon fonctionnement du comité de résidents formé de membres bénévoles qui privilégient une vision commune du rôle et des responsabilités qui incombent au CR
 - Recrutement et évaluation : en suivi à l'AGA 2018, acceptation de 2 nouveaux membres en remplacement de démissions au cours de 2017-2018, avec désistement d'un d'entre eux en octobre 2018. Au cours de 2018-2019, démission d'un membre et en mars 2019, acceptation de 2 nouveaux membres. Tout compte fait, maintien du nombre total de membres à la fin de l'exercice annuel : 10.
 - Obtention auprès de la direction de cartes d'identification des nouveaux membres du comité.
 - Nomination des officiers pour 2018-2019, soit :
Soucy Gagné, président
France Pelletier, vice-présidente
Pierre Lemieux, trésorier
Lise Legros, secrétaire
Modification aux officiers en janvier 2019 :
France Pelletier, présidente par interim
Nathalie Allard, vice-présidente
Lise Legros, secrétaire-trésorière
 - Renouvellement du mandat du délégué du CR au sein du CU.
 - Fermeture du compte de caisse du CR auprès de Desjardins Caisses Populaires et transfert des affaires bancaires au CISSS (février 2019).
 - Secrétariat (planification et tenue des rencontres, coordination de la présence de coordonnateurs de services du CHSLD aux rencontres, préparation des ordres du jour, rédaction des procès-verbaux, suivis des dossiers.
 - Préparation et rédaction du rapport annuel d'activités 2018-2019.
- Faire connaître les 12 droits des usagers (hébergés) – reconnus par la LSSSS – diffusion du dépliant produit par le RPCU et affichage dans l'établissement
- S'informer et se documenter au plan local, régional et provincial
 - Développement et maintien de liens avec organismes et partenaires de la santé et services sociaux.
 - Obtention de comptes-rendus de conférences et de consultations (voir section spécifique).

➤ Rendre visible le CR auprès des résidents et familles

- Mise-à-jour du dépliant promotionnel sur le rôle et responsabilités du CR; disponibilité aux étages avec liste des membres; insertion dans pochette d'accueil du résident.
- Présence de membres du sous-comité d'accueil sur les étages du CHSLD – contact personnalisé avec résidents et/ou familles après admission d'un proche.
- Rencontres avec résidents(es) et familles dans la salle des familles.
- Utilisation du local d'appoint spécifique au comité.
- Accessibilité à une ligne téléphonique et poste attribué au CR.
- Élaboration de contenu et production de deux Infolettres transmises aux résidents et familles en novembre 2018 et février 2019, dans un objectif d'information relative aux activités et projets du CR.
- Obtention des adresses courriels et postales des familles visant une meilleure proximité avec le comité.
- affichage de tableaux (rez-de-chaussée et étages) permettant aux résidents et familles de témoigner de « bons coups » de l'équipe soignante et du personnel de service, par l'inscription de petits messages d'appréciation.
- présence aux événements organisés par le CHSLD et mot d'accueil du comité.

2. (A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents

➤ Rejoindre la clientèle (résidents et familles par des actions de visibilité)

➤ Maintien des liens avec les services du centre d'hébergement tout en favorisant une collaboration réciproque

- Participation assidue de la chef d'unité SAPA aux rencontres du CR : infos et nouvelles de l'établissement, écoute et suivi apportés aux dossiers présentés.
- Coordination de la présence des coordonnateurs de services du CHSLD aux rencontres régulières du CR – service alimentaire, loisirs, entretien et ressources matérielles, soins spirituels, bénévolat ainsi que de chefs de service du CISSS.
- Constats et observations des résidents et membres du comité (évaluation lors des rencontres régulières du comité et suivi avec la direction).
- Participation aux rencontres et support au comité Milieu de vie.
- Collaboration avec le service des loisirs.
- Participation aux sessions d'info sur le bénévolat.
- Participation aux événements thématiques du CHSLD : fête champêtre (9 juin 2018) et fête de Noël (8 décembre 2018) à l'intention des résidents et familles : message de visibilité du CR.

- Planification et organisation d'un café rencontre à l'intention des résidents et familles, tenu le 16 mars 2019. Présentation des activités loisir de l'établissement et du rôle, activités et projets du comité de résidents. Objectif : visibilité du comité et partenariat avec l'établissement.
- Collaboration du CR avec Paysage en héritage (le milieu de vie extérieur des résidents, de leurs familles et des visiteurs). Soutien à ce projet d'aménagement paysager réalisé par les bénévoles de la Société d'horticulture et d'écologie Tournenvert entre 2014 et 2018. Sensibilisation du CR auprès de l'institution en vue d'une prise en charge de l'entretien annuel et plantations afin d'assurer la pérennité de ce magnifique projet. En mars 2019, confirmation de l'acceptation du CISSS Laurentides d'assumer la relève financière pour les 5 prochaines années. Un comité de transition sera prochainement mis en place et dont fera partie un représentant du comité de résidents.

Correspondance de reconnaissance à madame Micheline Richer, présidente de Tournenvert, en regard du Prix hommage bénévolat Québec 2018 qui lui a été remis dans la catégorie Bénévole. Cette distinction méritait d'être soulignée par le comité de résidents compte tenu que Paysage en héritage est un résultat tangible de sa grande implication bénévole.

2. (B) Évaluer le degré de satisfaction des usagers hébergés à l'égard des services obtenus

Sondage de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement (fonction légale du CR) en complémentarité du sondage de l'établissement. Réflexion et définition du contenu par la présidence du CR, mise en page et réalisation du sondage par un membre du comité auprès d'environ 20 résidents(es) aptes à y collaborer. Compilation des résultats pour diffusion en 2019-2020.

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

Situation d'inquiétude ou d'insatisfaction des résidents et familles en regard des soins ou traitements obtenus de l'établissement

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

- Informer le résident sur les démarches à suivre pour comprendre une situation ou exprimer une insatisfaction;
- recevoir, évaluer et assurer le suivi des demandes formulées au CR par les résidents et familles;

- et porter à l'attention de la direction (chef d'unité) les situations que le CR juge inacceptables ou allant à l'encontre des droits du résident. Aussi, la préoccupation du CR mise sur le fait qu'une situation individuelle peut aussi être à caractère collectif.

Au cours de 2018-2019, le CR a été saisi de nombreuses situations, qu'il a traitées (dans la mesure de son pouvoir d'intervention), et référées à l'établissement pour identification de solutions ou prises en charge, en lien avec la problématique du manque de personnel (absentéisme ou épuisement). La direction a fait de ce dossier une priorité et travaille sans relâche à tenter de régler la situation qui aux yeux des résidents et familles représente beaucoup d'inquiétude et de risques pour les résidents.

Activités complémentaires du comité de résidents en partenariat avec l'établissement

Dossiers prioritaires

- **Problématique du manque de personnel et de l'absentéisme dû à l'épuisement**

Tout comme en 2017-2018, le comité de résidents a su demeurer présent dans cette situation en maintenant un contact rigoureux avec la direction de l'établissement afin de s'assurer que toutes les démarches possibles puissent être enclenchées pour tenter de remédier à la problématique devenue inquiétante et alarmante pour les familles des résidents qui ont pu en témoigner sans réserve. Parmi les mesures adoptées par l'établissement face à la situation, celles-ci ont été retenues :

- cohorte de préposés(es) formée par la Commission scolaire des Laurentides;
- événement de Portes ouvertes;
- plan de contingence;
- mobilisation concertée du personnel lors de rencontres des équipes de travail;
- formule de vacances 7/7;
- formation sur mesure « Assistance à la personne en établissement de santé et à domicile » dispensée par la Commission de formation professionnelle;
- rétention de futures PAB;
- accueil de stagiaires;
- recrutement parmi le personnel en orientation.

- **Buanderie, literie, couture**

Le 13 septembre 2018, réception d'un courriel de madame Josée Lachapelle, chef de buanderie, secteur Nord / CISSS, informant le CR que dorénavant l'entretien de la lingerie et literie serait assumé par les équipes du CISSS, et par le fait même, impliquerait une livraison en vrac. Réaction des résidents et familles à cette importante décision. Invitation à la rencontre régulière du CR, tenue le 12 novembre 2018, à laquelle a également participé M. Mario Houle, coordonnateur régional CISSS – secteur Centre Nord, pour discuter de la situation et demande expresse du CR formulée auprès du CISSS pour recherche de solutions. Depuis, assistance du Centre Florès pour pliage de certains articles de literie.

- **Accessibilité entrée – sortie du stationnement et route 117 (CHSLD)**

Face aux nombreux témoignages véhiculés par des résidents, familles, visiteurs, clientèle du CLSC, et personnel de l'établissement, le CR a été saisi de l'importance de réagir face à la situation. Après avoir obtenu un appui de principe de la part de la direction, et conséquemment à une rencontre avec le préfet de la MRC Pays-d'en-Haut, M. André Genest, il y a eu vote d'une résolution de sensibilisation des instances identifiées comme pouvant être en mesure de soutenir la demande du comité de résidents qui vise essentiellement à trouver des solutions dans un avenir rapproché. Le 25 mars 2019, en rencontre régulière du comité, le CISSS a jugé recevable la demande du CR conditionnellement à ce qu'elle soit plus documentée et structurée.

Sous-comités de travail du CR

- **Accueil des résidents (admissions)**

Poursuite du travail de ce sous-comité, composé de Lilianne Mélançon, Michel Filion et Soucy Gagné, qui ont effectué un suivi d'admission auprès des résidents et/ou familles, en référence au programme de soins et de services mis de l'avant par le CISSS en 2016. Pour 2018-2019, la compilation de visites se chiffre à environ 40.

- **Suivi de l'assemblée générale annuelle 2018**

Le sous-comité, composé de France Pelletier, Michel Plaisance et Soucy Gagné a passé en revue les préoccupations soulevées par les participants à l'AGA 2018, qui ont été transmises à la chef d'unité SAPA. Un suivi a été apporté quant à l'analyse des situations et l'identification de solutions possibles et à court terme. Sujets soulevés :

- Activités en après-midi
- Collations
- 2^e bain ou douche
- Loisir : bingo remplacé par le jardinage
- Accès à l'extérieur – saison hivernale
- Accès à la cour Jardins des oiseaux
- Balançoire extérieure
- Problématique du manque de personnel et de l'absence en raison de l'épuisement
- Encadrement de nouvelles PAB
- Surveillance – sécurité
- Médecin au 3^e étage
- Profil de santé du résident vs assignation des chambres
- Clientèle de jeunes handicapés
- Pérennité des jardins extérieurs Paysage en héritage.

- **Communications**

Ce sous-comité, composé de Claire Brossoit, Lise Legros et Soucy Gagné, s'est rencontré à cinq reprises pour définir le canevas du projet d'Infolettre et aussi en réaliser deux éditions trimestrielles au cours de 2018-2019 et diffusées auprès des résidents et familles.

- **Maltraitance**

Dans le cadre d'une rencontre régulière du CR, tenue le 14 mai 2018, présentation de madame Kathleen Gagnon, Ps.Ed., coordonnatrice régionale Laurentides, en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Un exposé sur la définition, les formes et les types de maltraitance, ainsi qu'un regard sur le plan d'action 2017-2022, ont permis de rapprocher les membres du comité de la réalité de la maltraitance.

Actions de reconnaissance et d'appréciation à l'endroit du personnel du CHSLD

Préparation et remise durant la période des Fêtes d'emballages de petites gourmandises alimentaires au personnel des différents services du CHSLD ainsi qu'à l'équipe soignante à l'égard de tout le dévouement déployé à l'endroit des résidents.

Affichage de tableaux « Coup de cœur » aux étages et rez-de-chaussée aux fins d'inscription de brefs messages de la part de résidents et familles dans un objectif de valorisation du travail accompli par l'ensemble du personnel en suivi d'accomplissements ou de gestes de bienfaisance.

Relations avec l'établissement

Rencontre avec nouvelle chef d'unité : madame Nathalie Houle en remplacement de madame Roxane L'Écuyer. Survol des activités du comité de résidents et démonstration de l'importance du maintien de la qualité du partenariat entre l'établissement et le CR.

➤ Comité Milieu de vie

- En suivi à la recommandation du MSSS, en mai 2016, qui souhaitait que le CR prenne une part active au sein de ce comité. 5 rencontres ont eu lieu – 10 avril, 18 septembre et 6 novembre 2018, 29 janvier et 5 mars 2019, avec la participation d'un résident, M. Michel Filion, et de madame Lise Legros, représentant le comité de résidents. Sous la coordination de madame Nathalie Houle, chef d'unité : projets évalués et/ou réalisés : réaménagement des salons des étages (lecture, musique, aquarium, terrarium), personnalisation de la salle des familles au rez-de-chaussée (vaisselier, foyer, rideau séparateur), addition de jeux et de divertissements et adaptation des activités de loisir pour répondre au nouveau type de clientèle, pouponnière, suivi sur l'accessibilité du Wi-Fi dans la bâtisse, transformation des portes donnant accès aux ailes prothétiques (à venir), salle de détente multisensorielle de type Snoezelen, amélioration de l'ambiance dans les salles de bain et de douche.

➤ **Service alimentaire**

Le CR apprécie grandement la disponibilité de madame Sylvie Lévesque, chef des activités d'alimentation Centre-Nord CISSS et de M. Pierre-Olivier Cantin, chef d'équipe cuisinier, qui sont tous deux présents aux rencontres régulières du comité. Particularités du service alimentaire identifiées en 2018-2019, pour n'en nommer que quelques-unes et s'inscrivant en suivi du déploiement du nouveau menu régional en septembre 2018 :

- Dégustations auprès des résidents avec cote d'évaluation
- Établissement de menus harmonisés aux saisons
- Coordination de menus pour événements spéciaux
- Repas thématiques
- Deux choix – midi et soir
- Déjeuner brunch sur fins de semaine
- Ajout de recettes purée
- Changement de texture

À la suggestion du CR,

- Mise en place de napperons individualisés et personnalisés avec ajout de pictogrammes pour prévenir allergies et intolérances alimentaires
- Identification des tables pour la clientèle dysphagique.

➤ **Loisirs**

Participation de madame Hélène Quevillon, éducatrice spécialisés, responsable des loisirs, aux rencontres régulières du CR. Présentation périodique des programmations de loisirs estivale et hivernale. Suggestions du CR en terme d'activités à réaliser; ex. : Projet d'écriture « Juste un petit mot » (création de cartes et de messages aux aînés).

➤ **Améliorations**

Le CR a accueilli très favorablement les nouveautés au CHSLD, contribuant à une bonification de la qualité des conditions de vie actuelle des résidents, s'agissant de :

- Installation de **lits Humano** dans toutes les chambres des résidents (meilleur confort et facilité d'appoint pour le personnel);
- **Logiciel Sichel** offrant vaste potentiel d'utilisation par le personnel et permettant de dresser le profil du résident avec histoire de vie, et ses particularités – devenant une feuille de route pour les PAB;
- Formation en **approche relationnelle** : offerte aux PAB et infirmières auxiliaires et portant sur les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence;
- Projet « La folie en quatre » en lien avec la chanson de Daniel Bélanger – visant à rendre les portes d'accès aux ailes prothétiques invitantes et attrayantes pour les familles et visiteurs tout en favorisant une compréhension de la réalité des résidents atteints de troubles neurocognitifs majeurs.

➤ **Évaluation sollicitée par le CR**

Retour de l'établissement pour certains dossiers ou évaluation à compléter.

- Réfrigérateurs sous clé dans les cuisines
- Seau d'eau dans les salles à manger
- État d'urgence en soirée et durant la nuit
- Absence prolongée du personnel régulier
- Disparition d'objets personnels dans les heures suivant un décès
- Inquiétude des familles relativement à des soins, traitements, médication, etc
- Personnel plus limité lors du changement de ¼ de jour (pm)
- Surveillance constante aux chambres
- Protocole en vigueur si abus ou maltraitance

Relations avec le CISSS

➤ **Direction générale**

Avril 2018 Site Internet du CISSS : rédaction et montage d'une page Internet pour le CR, transmise au service des communications ; acceptation du texte (mandat, rôle et composition) et photo fournis par le CR.

22 mai 2018 : participation du CR à la tournée du Président directeur général adjoint, M. Yves Saint-Onge, accompagné de madame Marie-Josée Boulianne, commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que de madame Geneviève Côté, adjointe à la direction générale, responsable des relations médias, relations publiques et à la communauté.

Sujets abordés :

- problématique reliée au manque de personnel et à l'absentéisme en raison de l'épuisement ;
- communication avec les différents interlocuteurs du CHSLD ;
- structure hiérarchique du CISSS.

Autres échanges et commentaires :

- # d'usagers en attente d'hébergement ;
- formation du personnel soignant – palliatif et fin de vie ;
- temps supplémentaire pour PAB – 2^e bain ;
- mobilité du personnel à l'intérieur du territoire.

Mai 2018 Reçu du CISSS documents portant sur les normes rédactionnelles, et le cadre de référence 2018 du ministère de la Santé et des services sociaux à l'intention du CUCI, des CU et des CR – visant une meilleure compréhension des rôles et responsabilités des différents acteurs interagissant avec eux. Transmission au CR.

2019-02-01 Participation à la formation Volet financier offerte par la direction des ressources financières du CISSS à l'intention des comités. Revue des dépenses admissibles et non-admissibles ainsi que de la nouvelle charte comptable.

➤ **Soutien de l'autonomie aux personnes âgées (SAPA)**

2018-04-17 : Rencontre du Président du CR avec M. Benoît Major, directeur adjoint SAPA. Deux sujets d'importance abordés : (1) viabilité et pérennité des jardins extérieurs de **Paysage en héritage** : dossier pour lequel M. Major confirme un accord de principe en terme d'implication de la direction sous-tendant un engagement formel à venir ; (2) démarche de sensibilisation que souhaite entreprendre le CR en regard de l'identification d'une problématique de dangerosité de **l'accessibilité au stationnement** du CHSLD et à la route 117 pour une clientèle âgée et vulnérable à fort achalandage : appui de principe.

Gestion des risques : participation au sous-comité de gestion des risques SAPA, suite à la demande du CR formulée en 2016. Après une première année de participation en 2017-2018, 3 rencontres ont eu lieu les 17 mai et 11 octobre 2018, et 10 janvier 2019. Madame Lise Legros, agissant à titre d'usagère partenaire, a transmis à l'attention du comité sa préoccupation quant à l'éloignement de la réalité de la gestion des risques au niveau des constats des membres du CR, et des moyens et solutions à envisager à court, moyen et long terme.

2018-08-23 Rencontre avec le chef de service Gestion intégrée de la qualité et des risques du CISSS, M. Steve Desjardins. Questionnement et évaluation à faire quant à la représentativité d'un CR au sein de ce comité : objectif : rendre possible des échanges de part et d'autre avec les réalités terrain que possède un CR en terme de situations de risques. Observation reçue positivement et évaluation de la possibilité lors de la prochaine révision des règles de fonctionnement du sous-comité gestion des risques.

Autres participations

(présence de membres du CR – comité ou en partie)

2018-04-20 Participation au dîner reconnaissance à l'intention des bénévoles du CISSSLaurentides

2018-12-10 Participation à la visite de madame Marguerite Blais, ministre responsable des aînés et proches aidants et de madame Sylvie D'Amours, ministre responsable de la région des Laurentides – au CHSLD Pays-d'en-Haut, dans un objectif d'évaluation du service des déjeuners – un exemple concret à visualiser dans le cadre du projet de création de nouvelles maisons des aînés. Opportunité pour quelques membres du CR de sensibiliser ces deux Ministres à l'urgence de solutionner la problématique de ressources manquantes en PAB et infirmières.



Tenue des rencontres régulières du comité

(pour l'exercice annuel se situant du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019)

09 avril 2018

14 mai 2018

27 août 2018

01 octobre 2018

12 novembre 2018

10 décembre 2018

14 janvier 2019

18 février 2019

25 mars 2019

Moyenne de participation : 78,5 % - avec quorum pour chacune des 9 rencontres.

Assemblée générale annuelle du CR

Préparation et organisation de l'événement tenu le 16 juin 2018 et présentation d'un contenu Power Point (convocation et dépôt des documents d'usage (ordre du jour, rapport annuel d'activités et financier, plan d'action annuel). Présence de 39 personnes (résidents et familles) et de 9 membres du CR. Élection de nouveaux membres au comité. Période de questions et de commentaires; sujets de discussion soulevés. Participation de M. Benoît Major, directeur adjoint – Soutien de l'autonomie aux personnes âgées (SAPA). Appréciation de tous à l'endroit de la représentation de l'établissement par M. Major.

Collaboration avec les acteurs du régime d'examen des plaintes (commissaire aux plaintes et Caap)

Situation des plaintes (sur base annuelle) – à l'info du CR : présentation d'un portrait d'ensemble par le Commissariat aux plaintes dans le cadre de la tournée régionale du PDGA du CISSS, le 22 mai 2018.

Le CR n'a pas eu à établir de lien à ce niveau quoiqu'il privilégie la pertinence d'une rencontre en 2019-2020 avec la commissaire aux plaintes de façon à se familiariser avec son mandat et son rôle, ainsi qu'avec le type de plaintes, la gestion desdites plaintes par le Commissariat, les moyens d'agir ou de réagir, et l'identification de solutions, le cas échéant, pour éviter que ne se reproduisent les situations données.

Actuellement, toute insatisfaction est donc transmise par le résident ou la famille à l'attention de la chef d'unité qui en assure la coordination et/ou le traitement. Dans le cas où la démarche ne convienne pas, la préparation et le dépôt d'une plainte est fait directement par le plaignant auprès du service des plaintes du CISSS qui assure le suivi, selon son mandat.

Formations, conférences, consultations

(présence de membres du CR – comité ou en partie)

Madame France Pelletier, présidente par intérim, et active sur le marché du travail en tant qu'assistante à la personne en établissement de santé, intervenante en milieu de vie et proche aidante en soins palliatifs offre aux membres du CR, sur une base régulière, l'opportunité de prendre connaissance de recherches et de documentation en présentant des contenus de formations, de conférences ou de consultations auxquelles se rattachent ses occupations et auxquelles elle peut avoir également participé. Un enrichissement très précieux pour les membres de notre CR à qui sont transmises ces références. Pour ne citer que quelques exemples :

- Conférence sur la « Déprescription ». Source : Centre de recherche de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal.
- Étude pilote sur une démarche d'interventions fondée sur le sens des cris des personnes âgées et sur une approche participative associant des proches aidants et des soignants. Source : Chaire de recherche en soins infirmiers de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal.
- « Les médecins du Québec prescrivent deux fois plus d'antipsychotiques aux aînés de 65 ans. »
- Vidéo intéressante sur l'une des mémoires sensorielles – l'ouïe et le toucher.
- « La santé cognitive, une nouvelle cible pour vieillir en santé. Source : Institut national de santé publique du Québec. »
- « Déménager en résidence pour les personnes âgées. »
- « Prendre soin de nos aînés : un projet de société – situation dans les Laurentides. »
- Liste des centres de recherche en santé par région administrative. Source : Le scientifique en chef au Québec.

BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Paysage en héritage – cet aménagement de magnifiques jardins extérieurs – auquel il est fait référence en page 7 du présent rapport – constitue pour le comité de résidents, à la fois une fierté et une victoire après avoir encouragé et supporté sans relâche toutes les instances qui ont contribué à son cheminement et réalisation depuis 2014. En effet, l'acceptation et la décision de la direction du CISSS d'assurer la pérennité de ce projet devenu réalité viennent récompenser notre vision quant à l'importance d'un tel acquis pour le milieu de vie des résidents et familles. La ténacité et la persévérance du comité de résidents est à souligner.

Relations avec partenaires

➤ COMITÉ DES USAGERS (CU)

Au résumé des rôles et responsabilités des différents comités, tel que l'indique le tout nouveau cadre de référence 2018 relatif à la relation CR – CU – CUCI, l' on « propose » de privilégier des liens de communication.

Participation de M. Soucy Gagné, à titre de délégué du CR au CU, aux rencontres régulières du CU tenues les 10 avril et 15 mai 2018, ainsi qu'à l'AGA du 7 juin 2018. La démission à la présidence du CU, en mai 2018, suivie de la démission en bloc des autres membres du CU, le 1^{er} octobre 2018, a rendu non-fonctionnel le comité des usagers pour l'exercice annuel 2018-2019.

➤ COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX (CUCI)

Dans le cadre d'un projet de restructuration du CUCI, tous les comités d'usagers et de résidents du territoire du CISSS Laurentides ont été invités à participer à une rencontre le 12 juin 2018. La candidature du CR ayant été proposée et retenue, un siège a été occupé tout au cours de l'année par madame Lise Legros, en remplacement de M. Soucy Gagné, ne pouvant plus se rendre disponible.

Par la suite, 4 rencontres ont eu lieu, les 10 septembre, 29 octobre, 3 décembre 2018 et 13 mars 2019.

Le comité de résidents se réjouit de la relance de son CUCI régional, pouvant maintenant exprimer ses préoccupations quant à différents dossiers et surtout échanger et partager avec les autres comités présents au sein de ce regroupement, permettant la représentation de 11 comités d'usagers et de 5 comités de résidents.

2018-11-06 Rencontre de madame Lise Legros, au nom du CR, avec madame Carole Tavernier, présidente du CUCI. Échanges sur activités et projets du CR, visite du Centre d'hébergement des Hauteurs, et rencontre avec le service comptable du CISSS. En l'absence du CU, la présence, disponibilité et collaboration de madame Tavernier est très appréciée de la part du comité de résidents

2018 – Nov. Transmission au CR du document de mise à jour des règles de fonctionnement à l'intention des comités de résidents, préparée par le CUCI, au même titre que celles à l'intention des comités d'usagers.

➤ REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS (RPCU)

Renouvellement de l'adhésion 2018-2019.

Présence de mesdames Lise Legros et France Pelletier au congrès annuel tenu à Québec, du 17 au 19 octobre 2018; participation aux ateliers de travail : « La gestion des insatisfactions et les enjeux prioritaires » et « Comment gérer ses communications au sein de l'établissement » et aux plénières : « Les personnes-ressources et leur rôle » et « La dynamique entre les comités et le CUCI ».

Enjeux Prioritaires

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui x Non
Si oui, lesquels (précisez)

Pour 2017-2018 et 2018-2019, l'enjeu prioritaire poursuivi par le CR était de réussir à travailler au bien-être et aux droits des résidents, en privilégiant l'importance **d'être informé** à tous les niveaux, **d'être consulté et intégré** en ce qui a trait au processus de prise de décision institutionnelle, et aussi **d'être soutenu** financièrement en justification de notre plan d'action annuel et réalisations conséquentes. Pour ce faire, nous souhaitions alors une concertation du CR avec l'établissement mais aussi une proximité du CR avec notre CISSS régional afin qu'ils reconnaissent tous deux le CR comme un apport valable en terme de contribution au maintien et à l'amélioration de la qualité des conditions et du milieu de vie des résidents.

En ce sens, nous évaluons avoir franchi avec fierté et appréciation une deuxième étape en ce sens. Reste à poursuivre notre ambition de travailler plus étroitement avec les directions du CISSS et c'est ce qui semble vouloir se dégager de la volonté mutuelle du nouveau CUCI qui travaille en partenariat avec le CISSS et qui reconnaît finalement la nécessité d'impliquer les comités des usagers et de résidents dans la démarche, reconnaissant ainsi tout l'apport terrain qu'ils représentent.

En relation avec cet enjeu de concertation, notre CR privilégiait également un partage des préoccupations d'informations avec l'ensemble des comités de résidents de la région tenant compte toutefois des particularités de groupes. Différents sujets ou dossiers méritent sûrement d'être amenés sur une base de concertation pour finalement faire l'objet d'une position régionale pouvant être soumise au CISSS pour évaluation. Encore là, la nouvelle table de concertation du CUCI se veut, selon nous, la table tournante d'accueil des initiatives et préoccupations locales des différents comités qui regroupe, de façon structurante, depuis quelques mois des représentants non seulement de comités d'usagers mais aussi de résidents. Nous saluons d'ailleurs les instances qui ont su travailler à rectifier la situation déficiente.

Activités et projets prévus pour l'année prochaine

Ces activités et projets sont exposés en détail dans notre plan d'action annuel 2019-2020 qui tend à assurer une continuité toujours en lien avec la restructuration du comité de résidents en 2015 et le maintien d'un partenariat d'excellence avec l'établissement, le CUCI et les directions du CISSS.

Au chapitre des projets spécifiques viennent s'inscrire les suivants, à la condition que les ressources humaines et financières soient au rendez-vous.

Potager (jardin) collectif

Amorcé en 2017, ce projet continue de susciter à chaque année l'intérêt du service alimentaire du CHSLD. Étant étroitement relié aux espaces occupés par les magnifiques jardins de fleurs extérieurs de Paysage en héritage, l'activité du potager se veut complémentaire. L'expérience des années passées démontre toutefois qu'il y a des ficelles à attacher en terme d'unification des efforts de toutes les instances concernées. Créativité et développement devront être au rendez-vous de la poursuite de ce projet qui n'a pas à ce jour atteint son apogée.

La marche

Résidents et familles ne cessent de déplorer la situation à l'effet que l'activité de la marche ne soit pas privilégiée en raison entre autres de la non-disponibilité du personnel pour ce faire et d'une gestion des risques non-assurée. Tout autant déplorable et force est de constater que bien souvent les résidents utilisant une marchette à leur arrivée se retrouvent confinés à leur fauteuil roulant, peu de temps après. Prévu au plan d'action 2018-2019, ce projet n'a pas trouvé preneur pour assurer sa réalisation. Il est donc reconduit pour 2019-2020.

Transport des résidents pour sorties personnelles

Il est fort malheureux de constater que parmi la clientèle hébergée dans notre CHSLD, et malgré certaines limitations physiques ou intellectuelles, plusieurs résidents souhaiteraient et pourraient effectuer à l'occasion des sorties personnelles dans leurs familles ou amis s'il existait un moyen de les transporter dans un véhicule adapté pouvant être réquisitionné à moindre frais. C'est un projet qui retiendra l'attention du comité de résidents pour 2019-2020.

Sachant que le CUCI dispose de ressources financières pour permettre la réalisation de tels projets, le CR entend donc se pencher sur l'élaboration et la planification d'au moins un de ces projets qu'il considère tout à fait en lien avec son mandat de travailler à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents(es).

Autoévaluation du comité

Le comité a procédé à son évaluation : Oui Non X

Si oui, faites un court résumé de la situation

Cet exercice réalisé au cours de 2017-2018 aura permis à la fois de reconnaître les forces, les habilités et les choix d'implication de chacun des membres du CR, conduisant à rendre notre comité efficace, performant et surtout solidaire en terme de vision commune du rôle et responsabilités du CR. Un résultat très inspirant en découle. La composition du comité de résidents en 2018-2019 se voulant presque identique à celle de 2017-2018, il n'y a pas eu d'autoévaluation du comité pour cet exercice annuel.

-19-

Heures de bénévolat (CR)

(Effectuées par le CR en rencontres régulières, en sous-comités de travail, en représentation par un ou des membres désignés, en implication dans différents dossiers spécifiques, en relation avec les coordonnateurs ou chefs de service du CHSLD, et sous-comités et directions du CISSS)

992 heures (détail disponible)

Conclusion

Notre message véhiculé dans la conclusion de notre rapport d'activités 2017-2018 mérite, selon nous, d'être ramené à notre rapport 2018-2019. Il était significatif et nous maintenons qu'il est encore à jour et qu'il traduit tout à fait notre pensée après l'accomplissement de l'ensemble de nos activités réalisées tout au cours de l'exercice annuel qui se termine.

En effet, encore une fois, le présent rapport d'activités est fort détaillé mais se veut représentatif de nos réalisations. C'est avec fierté que nous le soumettons aux instances concernées à qui nous demandons de prendre cette opportunité de lecture afin de se familiariser avec un contenu inspiré des procès-verbaux des rencontres de notre comité de résidents ainsi que de nos relations avec l'établissement et le CISSS des Laurentides.

Cet exercice de rédaction d'un tel rapport annuel ne représente pas pour notre comité un simple compte-rendu de notre accomplissement. Notre ambition, ce faisant, dépasse l'exigence en ce sens qu'il se veut non seulement constructif mais bien qu'il puisse recueillir une évaluation en fonction des objectifs atteints et des attentes du Ministère en matière d'efficacité d'un comité de résident.

Nous profitons de cette occasion pour transmettre nos remerciements les plus sincères à la direction de notre CHSLD, tout particulièrement à madame Nathalie Houle, chef d'unité SAPA, ainsi qu'à toute l'équipe de coordonnateurs de services en poste au CHSLD. Notre appréciation va également à l'endroit de l'écoute attentive ainsi que du support tangible que nous a accordé en tout temps, monsieur Benoît Major, directeur adjoint (SAPA), notre répondant d'établissement qui n'est plus en fonction au sein du Centre d'hébergement des Hauteurs mais à qui nous sommes grandement redevables pour l'avancement de notre CR depuis sa restructuration en 2015-2016.

En terminant, nous réitérons à notre CISSS Laurentides notre plus grand désir de collaborer et de travailler à maintenir l'excellence de la cote d'appréciation du Centre d'hébergement des Hauteurs de la MRC des Pays-d'en-Haut, malgré les grandes difficultés rencontrées encore cette année au chapitre de la problématique actuelle du manque de personnel soignant et de l'absentéisme dû à l'épuisement. À cet égard, il y a lieu de mentionner l'implication soutenue de monsieur François Labelle, coordonnateur hébergement – bassin nord – CISSS Laurentides, qui travaille à la gestion de ce dossier, tenant compte des préoccupations insistantes de notre CR.

Nous saluons également tout le personnel en poste qu'il s'agisse de nos très dévoués(es) préposés(es) aux bénéficiaires, infirmières auxiliaires, assistantes au supérieur immédiat, l'ensemble des professionnels en services spécialisés, nos médecins en poste – enfin toute l'équipe soignante, ou attirée au loisir, entretien, salubrité et service alimentaire, sans oublier le personnel administratif. Bravo pour leur implication ! Ils constituent la grande famille de notre CHSLD.

Rapport financier

à joindre par le CISSS

Signature

France Pelletier
Présidente par intérim
Comité de résidents / Centre d'hébergement des Hauteurs (Sainte-Adèle)

Le 29 avril 2019