

---

## **Rapport d'activités 2021-2022**

Comité des usagers de  
l'Institut universitaire  
de gériatrie de Montréal (IUGM)

---

## Table des matières

1.	Informations relatives à l'établissement .....	3
2.	Mot de la présidente .....	4
3.	Composition du comité des usagers de l'IUGM* .....	5
4.	Coordonnées .....	6
5.	Réalisation du plan d'action .....	7
6.	Autres réalisations.....	8
6.1	Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations : .....	8
6.2	Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers : .....	9
6.3	Évaluer le degré de satisfaction des usagers : .....	10
6.4	Défendre les droits et les intérêts des usagers et assister les personnes qui voudraient porter plainte : .....	10
6.5	Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement du comité de résidents du CHSLD Alfred-DesRochers et veiller à ce qu'il dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions .....	10
7.	Tenue des rencontres .....	11
8.	Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes .....	11
9.	Plan d'action du comité .....	11
10.	Enjeux et recommandations .....	12
11.	Rapport Financier .....	12

## Annexes

- Rapport financier (Annexe 3A)
- Rapport d'activités du CHSLD Alfred-DesRochers

## **1. Informations relatives à l'établissement**

---

### **Nom de l'établissement :**

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

### **Nom de l'Installation :**

Institut universitaire de gériatrie de Montréal

### **Coordonnées du Comité des usagers de l'IUGM:**

4565, chemin Queen-Mary, bureau B-2372  
Montréal (Québec) H3W 1W5  
Téléphone : 514 731-1662  
Courriel : comite-usagers.iugm@ssss.gouv.qc.ca

### **Coordonnées du comité de résidents :**

Comité de résidents du CHSLD Alfred-DesRochers  
5325, avenue Victoria, bureau 151  
Montréal (Québec) H3W2P2  
No de téléphone : 514 340-2800, poste 4233

## 2. Mot de la présidente

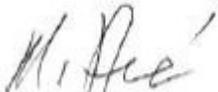
---

Tout comme l'an passé, les membres du comité ont rencontré des difficultés à exercer pleinement leur mandat, car la pandémie les a trop souvent empêchées d'accéder aux différentes unités de soins de l'IUGM, ce qui a entraîné une certaine frustration à laquelle se sont ajoutées la lassitude, la fatigue et parfois le découragement. À plus d'une reprise les membres ont eu l'impression que leurs efforts pour améliorer les conditions de vie des résidents n'étaient pas pris en compte par les autorités gouvernementales.

Cette perception est d'autant plus pertinente que nous devons faire le constat que la direction n'a pas répondu à notre première recommandation au conseil d'administration du CIUSSS en mai 2021 qui visait l'implantation de mesures qui auraient permis de transformer en milieu de vie le milieu de soins qu'est l'IUGM. Ce constat est particulièrement vrai depuis novembre 2021, alors que des mesures de confinement dénoncées par tous les intervenants en la matière, y compris la ministre Blais, continuent à être appliquées d'une manière tellement rigide et peu nuancée qu'elles ont accentué la détresse et le découragement des résidents et de leurs proches. Ceux-ci s'interrogent très sérieusement sur ce qui arrivera lors des prochaines contaminations provoquées par l'influenza et toutes les autres maladies transmissibles.

Le comité a également dû relever un autre défi lié au changement de gestionnaires comme coordonnateurs de l'hébergement, puisqu'il en a connu 3 depuis le début de la pandémie. À 2 reprises, les membres ont dû s'adapter au style du nouveau et de la nouvelle gestionnaire et tenter d'établir des relations basées sur la confiance et la compréhension des différents enjeux des nouveaux répondants. C'est pour ces raisons que je tiens à remercier les membres du comité pour la qualité de leur engagement, leur générosité et leur résilience. Même au cœur de cette pandémie, elles ont réussi à faire avancer des dossiers qui ont amélioré la qualité de vie des résidents et à défendre ceux et celles qui ont fait appel à elles.

Si le comité a réussi à atteindre plusieurs de ses objectifs c'est en grande partie parce qu'il a pu compter sur l'ouverture d'esprit et le profond désir d'améliorer le mieux-être des résidents des deux (2) coordonnateurs du site qui se sont succédé au cours de cette période : M. Frédérick Boulé de décembre 2020 à septembre 2021, Mme Darly Joseph depuis lors. Je m'en voudrais de passer sous silence la collaboration de M. Belhumeur, chef des installations matérielles, qui a réussi en peu de temps à enjoliver l'extérieur du bâtiment, pour le grand plaisir des résidents, usagers et des familles.



Nicole René

Présidente du comité des usagers de l'IUGM, le 2 mai 2022

### 3. Composition du comité des usagers de l'IUGM \*

---

<b>NOMS</b>	<b>FONCTIONS</b>	<b>Coordonnées</b>
Nicole René	Présidente	514 731-1662 comite-usagers.iugm@ssss.gouv.qc.ca
Ginette Paré	Vice-présidente et secrétaire	Id.
Pauline Gadbois	Trésorière depuis juillet 2019	Id.
Geneviève Leclerc	Membre famille	Id.
Isabelle Péladeau	Membre famille	Id.
Renée Boucaud	Membre de famille	Id.
Anne Kettenbeil	Présidente du comité de résidents du CHSLD Alfred-DesRochers	514 3400-2800, poste 4233 comitealfreddesrochers@gmail.com

- Aucune des personnes résidant à l'IUGM ou y recevant des soins de courte durée n'a accepté ou n'a été en mesure de devenir membre du comité;
- Tous les mandats des membres viendront à échéance en mai 2024.

## 4. Coordonnées

---

Fonction	Identité	Coordonnées
Présidente	Nicole René	4565, chemin Queen-Mary Bureau B-2372 Montréal (Québec) H3W 1W5 Téléphone : 514 731-1662 comite-usagers.iugm@ssss.gouv.qc.ca
Répondants de l'installation auprès du CU:	<p>M. Frédérick Boulé, coordonnateur du site de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM) jusqu'au mois de septembre 2021;</p> <p>Mme Darly Joseph, gestionnaire et coordonnatrice du site de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM) depuis septembre 2021.</p>	4565, chemin Queen-Mary, Montréal (Québec) H3W 1W5

## 5. Réalisation du plan d'action

---

- Faire connaître le comité auprès des usagers des unités de courte durée

### Réalisé :

- Réunions régulières de l'exécutif du comité avec la cheffe d'administration du programme *Unité de courte durée* afin de mieux connaître les besoins de cette clientèle;
- Distribution du calendrier des 12 droits et du Catalpa dans ces unités;
- Distribution sous peu des sacs promotionnels;
- Intervention en faveur de la reprise des activités du Centre de jour dans les locaux du CHSLD Alfred-DesRochers, à défaut d'avoir trouvé un autre local pour ce faire. Ce centre a rouvert ses portes en septembre 2021.

- Augmenter le niveau de connaissance du comité parmi la clientèle en longue durée. Les mesures prises sont expliquées au point 6.1.

- Recruter de nouveaux membres du comité, dont au moins un (1) représentant les usagers de la courte durée.

### Actions prises :

- Avec le soutien du CUCI et du service des communications du CIUSSS, diffusion d'un appel de candidatures en continu sur les écrans électroniques de l'IUGM et du CHSLD Alfred-DesRochers;
- Diffusion d'un appel de candidatures dans l'infolettre sur la pandémie transmise aux familles des résidents.

### Résultat :

Mme Renée Boucaud, proche aidante d'une résidente, s'est jointe aux membres du comité en mai 2021.

- Réaliser un sondage qui permettrait d'identifier les préférences des résidents en matière de loisirs.

**Réalisé en partie:** La présidente du comité a participé avec la cheffe du service des loisirs et l'adjointe à la directrice du programme SAPA à des séances de travail qui ont permis d'améliorer la pertinence des questions relatives aux loisirs dans le sondage qui sera administré en CHSLD à compter du 19 avril 2022.

- Adopter un code d'éthique et de conduite harmonisé avec celui du CUCI.

### Réalisé

## 6. Autres réalisations

---

### **6.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :**

- Dans le cadre des activités de la semaine de promotion des droits des usagers, les 7 et 9 novembre 2021, distribution de dépliants aux résidents, usagers, visiteurs et membres du personnel sur les droits des usagers, le comité des usagers et les mécanismes de plainte;
- Publication et distribution aux résidents de l'IUGM et du CHSLD Alfred-DesRochers du calendrier 2022 sur les 12 droits des usagers préparé par le comité des usagers;
- Publication en décembre 2021 et distribution du Catalpa, bulletin d'information sur la vie à l'IUGM dédié aux résidents, usagers et à leurs proches, de même qu'aux membres du personnel;
- Publication des coordonnées des deux comités dans les infolettres sur la pandémie transmises aux familles par la direction SAPA;
- Distribution aux résidents d'un sac promotionnel indiquant les coordonnées du comité des usagers;
- Reprise de la diffusion d'informations sur la page Facebook du comité des usagers : IUGM Comité des usagers.
- Formation : des membres ont participé à la formation de base organisée par le CUCI et donnée par le RPCU sur les rôles et responsabilités des différents comités.

## **6.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :**

6.2.1 Le comité est intervenu à plusieurs reprises pour demander une augmentation des activités de loisir et de stimulation physique et cognitive dans les unités, de même que le retour des bénévoles sur les unités.

**Résultats :** Dès la mi-avril, le service des loisirs a repris les activités de groupe sur les unités grâce à l'animation assurée en grande partie par 5 préposés aux bénéficiaires affectés à cette tâche et à la participation de quelques bénévoles. Malheureusement, le transfert de 13 préposés dans une autre installation et les mesures de confinement qui ont à nouveau été imposées pendant la 6<sup>ème</sup> vague ont perturbé ces activités.

6.2.2 Le comité a insisté pour obtenir l'accès des résidents au Salon d'hiver et à l'auditorium. Il a fait de même pour obtenir l'accès des résidents et usagers aux terrasses extérieures de l'immeuble et pour que des PAB y amènent ceux qui n'étaient pas accompagnés d'un proche-aidant.

**Résultats :** Le Salon d'hiver et l'auditorium ont été réaménagés de façon à ce que le service des loisirs puisse y tenir des activités de groupe, tout comme il l'a fait sur la terrasse Reine-Marie qui a été fleurie et dotée d'une nouvelle balançoire.

6.2.3 Le comité a soumis au CUCI une demande d'intervention auprès de la direction du CIUSSS afin d'interdire l'utilisation des cellulaires par les membres du personnel lorsqu'ils sont en présence des usagers.

**Résultat :** Cette démarche a donné lieu à une décision en ce sens de la direction SAPA. Malheureusement, cette directive n'est pas respectée par tous les membres du personnel.

6.2.4 Au début de la 6<sup>ème</sup> vague de la pandémie, en janvier 2022, le comité a dénoncé le manque de soutien apporté aux résidents incapables de se nourrir par eux-mêmes.

**Résultat :** La direction a obtenu que des bénévoles en pré-médecine viennent aider les personnes qui avaient besoin d'un tiers pour se nourrir.

### **6.3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers :**

- Contribution à l'analyse des résultats du sondage SAPA-CUCI administré aux résidents de l'IUGM et identification des priorités d'action qui ont été prises en compte dans le plan d'action élaboré par le comité d'amélioration continue du site. Une représentante du comité des usagers participe aux travaux de ce comité.
- Participation à l'identification des priorités d'action découlant des résultats du sondage CIUSSS-CUCI administré auprès de la clientèle de courte durée;
- Participation à l'amélioration du sondage SAPA-CUCI qui sera administré au printemps 2022.

### **6.4 Défendre les droits et les intérêts des usagers et assister les personnes qui voudraient porter plainte :**

Aucun résident ou usager n'a fait appel aux comités pour porter plainte auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. À la demande des familles, nous sommes cependant intervenues à plusieurs reprises auprès de la direction pour lui faire part des insatisfactions de la clientèle.

### **6.5 Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement du comité de résidents du CHSLD Alfred-DesRochers et veiller à ce qu'il dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions**

La présidente du comité de résidents est membre du comité des usagers et les deux (2) comités ont réalisé de concert la publication du calendrier rappelant les douze (12) droits des usagers et l'achat de sacs promotionnels dédiés aux résidents et usagers.

\*Le rapport détaillé du comité de résidents est joint au rapport du comité des usagers de l'IUGM.

## **7. Tenue des rencontres**

---

Les membres ont tenu 5 réunions ordinaires, alors que l'exécutif a participé à 21 rencontres avec l'un ou l'autre des coordonnateurs de site.

Des membres ont également participé aux réunions virtuelles organisées par le CUCI avec des représentants de la direction SAPA et du service des loisirs.

Les membres ont tenu leur assemblée générale annuelle d'information le 6 juin 2021. En cette période de pandémie, seulement 3 personnes y ont participé à cette rencontre virtuelle. Il faudra revoir la formule en 2022.

La présidente du comité des usagers est également présidente du comité des usagers du CIUSSS (CUCI) ce qui l'amène à participer aux réunions de nombreux comités.

## **8. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes**

---

Il n'y a pas eu d'échanges avec ces partenaires au cours de cet exercice.

## **9. Plan d'action du comité**

---

- 1- S'assurer que toutes les familles qui le souhaitent participent aux rencontres multidisciplinaires en vue d'élaborer ou de réviser le plan d'intervention;
- 2- Recruter au moins 1 nouveau membre;
- 3- Préparer une pochette d'accueil pour les nouveaux membres en s'inspirant des suggestions du CUCI;
- 4- Rappeler aux gestionnaires de l'IUGM les rôles et responsabilités du comité des usagers et expliquer la procédure adoptée par les membres dans le traitement des insatisfactions et des plaintes;
- 5- Contribuer à l'amélioration des communications entre les chefs d'unités, les résidents et usagers, les familles et les proches aidants;
- 6- Rencontrer 3 fois/an les responsables des loisirs et planifier ces rencontres à l'avance;
- 7- Rencontrer 3 fois/an le chef des installations matérielles et planifier ces rencontres à l'avance;
- 8- Inviter les chefs d'unité à participer à des rencontres avec les membres du comité 2 fois/année (planification des dates).

## **10. Enjeux et recommandations**

---

Passer d'un milieu de soins à un milieu de vie :

- a) Assurer la stabilité du personnel;
- b) Instaurer une culture de bienveillance en poursuivant la formation au programme « De tout cœur avec vous »;
- c) Adopter un programme de soutien des proches aidants;
- d) Adopter des mesures de prévention des infections qui respectent autant la santé mentale que physique des personnes hébergées;
- e) Assurer une meilleure ventilation ou aération des locaux afin de prévenir la contamination aérienne;
- f) Faire en sorte que les résidents du CHSLD Alfred-DesRochers aient accès à des activités de loisir équivalentes en nombre et en qualité à celles de l'IUGM;
- g) Relocaliser le Centre de jour dans un autre site afin de résoudre le manque chronique d'espace au PAD qui empêche les résidents de bénéficier d'un véritable milieu de vie.

## **11. Rapport Financier**

---

Le comité des usagers a terminé son exercice financier avec un surplus de 26 618\$ que le ministère lui permet de conserver pour l'exercice 2022-2023. Ci-joint, l'annexe 3.A.

**ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022**

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>Comité des usagers de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	XXXXXXX
---------------------------------	--	---------------------------	---------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	12 440 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	20 200 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	<b>(c)</b>	
<b>DONS</b> (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	<b>(d)</b>	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	<b>(e)</b>	<b>32 640 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		40 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		32 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		195 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		213 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		1 195 \$
Autres (précisez) :	Frais de réunion	178 \$
Autres (précisez) :	Fourniture et dépenses diverses	396 \$
Autres (précisez) :	Frais de télécommunication	657 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		<b>(f)</b>

Suite page suivante, section 2.B

**2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS**

**RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS**

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Bulletin Catalpa	620 \$
Précisez :	Sacs en toile promotionnels	1 290 \$
Précisez :	Calendriers sur les 12 droits	1 206 \$
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

**PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE**

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

**ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS**

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS**

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>6 022 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2022</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement	<b>(i)</b>	<b>26 618 \$</b>

---

**Rapport d'activités 2021-2022**

Comité de résidents du  
CHSLD Alfred-DesRochers

---

## **1. Informations relatives à l'établissement**

---

### **Nom de l'établissement :**

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal ( CCSMTL )

### **Nom de l'Installation :**

CHSLD Alfred-DesRochers

### **Coordonnées du Comité de résidents**

Comité de résidents du CHSLD Alfred-DesRochers (PAD)

5325, avenue Victoria, bureau 151

Montréal (Québec) H3W2P2

Téléphone : 514 340-2800, poste 4233

Courriel : [comite.residents.pad.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.residents.pad.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### **Répondantes de l'installation auprès du CU et du CR :**

#### **01 octobre 2021-31 mars 2022**

##### **Nadine-Andrée Béchard**

Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM)

Téléphone : 514 340-2800, poste 3955

Courriel : [Nadine-Andree.Bechard.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:Nadine-Andree.Bechard.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

#### **01 avril 2021-30 septembre 2021**

Mme Linda Boisvert

Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM)

CHSLD Alfred-DesRochers

Téléphone : 514 340-2800, poste 3955

Courriel : [linda.boisvert.sapa.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:linda.boisvert.sapa.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### Coordonnées des membres de Comité de résidents

Nom	Poste	Courriel
Anne Kettenbeil	Présidente, Membre ressource externe	<a href="mailto:annakettenbeil@yahoo.ca">annakettenbeil@yahoo.ca</a>
Caroline Renaud	Vice-présidente, Membre proche aidante	<a href="mailto:c_renaud2004@yahoo.ca">c_renaud2004@yahoo.ca</a>
Jacqueline Martineau	Secrétaire, membre ressource externe	<a href="mailto:rimar1923@sympatico.ca">rimar1923@sympatico.ca</a>
Renée Lescop	Membre ressource externe	<a href="mailto:renee.lescop@gmail.com">renee.lescop@gmail.com</a>
Vasiliki Bardouniotis	Membre proche aidante	<a href="mailto:Vaskarkavilas@hotmail.com">Vaskarkavilas@hotmail.com</a>
Francine Hébert	Membre proche aidante	<a href="mailto:f.hebert7@gmail.com">f.hebert7@gmail.com</a>
Victoire Rallon	Membre résidente (décédé août 2021)	<a href="mailto:victoirerallon123@gmail.com">victoirerallon123@gmail.com</a>
Nicole René	Présidente CU Invitée	<a href="mailto:renchar2@yahoo.ca">renchar2@yahoo.ca</a>

### 3. Mot de la Présidente du Pavillon Alfred-DesRochers

Voilà maintenant plus de deux ans que le comité des résidents du CHSLD Alfred-Des-rochers (PAD) doit fonctionner sous les directives exceptionnelles imposées par les vagues successives de la COVID-19. Au cours de la période couverte par ce rapport, cette situation a été en partie responsable de l'absence de progrès dans la résolution des problèmes signalés dans le plan d'action présenté dans le rapport de l'année dernière.

Malgré ce contexte difficile, le comité a toutefois poursuivi son travail avec ténacité afin de souligner les enjeux qui continuent d'avoir un impact sur la qualité de vie des résidents.

À travers le bilan que nous traçons pour l'année 2021-2022, nous réalisons que les mêmes problématiques se présentent d'année en année. Ceci nous amène à nous interroger sur la réelle volonté d'offrir un lieu de vie qui se montre à la hauteur des responsabilités et des engagements qui incombent aux décideurs. Il serait désolant d'en arriver à nous contenter d'un simple et désespérant constat d'impuissance à cet égard.

Cette situation et le manque d'action pour répondre aux besoins pressants des résidents ont tellement découragé les membres du comité qu'une démission en bloc a été envisagée au cours de l'année. L'arrivée d'une nouvelle coordonnatrice de site expérimentée, Madame Nadine-Andrée Béchard en octobre dernier en a dissuadé le comité et a insufflé suffisamment d'espoir pour lui permettre de poursuivre son travail.

Au cours de la dernière année, les membres du comité ont consacré d'innombrables heures et beaucoup d'efforts pour veiller au respect des droits des résidents et au maintien de la qualité de leurs soins et services. Cependant, nous ne pouvons que conclure que tous ces efforts n'ont abouti à aucun changement fondamental pour le mieux.

Malgré l'esprit de collaboration établi avec Mme Béchard, il est devenu évident que nous avons collectivement très peu de pouvoir réel pour influencer ceux qui gèrent les budgets et décident de ce qui est prioritaire. Cette prise de conscience pourra-t-elle suffire à entretenir notre motivation ? Nous nous interrogeons.

Cependant, le comité a pu accompagner certains résidents et leurs proches dans la résolution de problèmes de proximité concernant leurs soins et services.

Ce rapport d'activités très succincts rassemble les éléments soulevés par le comité au cours de l'année 2021-2022 et qui ont été portés une fois de plus à l'attention des décideurs. Par la même occasion et tenant compte que plusieurs demandes n'ont reçu aucune attention de la part des gestionnaires, nous les invitons à lire également et avec attention notre rapport d'activités de l'année dernière. Nous avons tenu à documenter ce rapport de façon très détaillée pour l'année la plus difficile dans toute l'histoire des CHSLD au Québec et auxquels résidents et familles ont dû faire face dramatiquement à l'intérieur des murs.

Et maintenant, à quelles conclusions pourrons-nous nous attendre de la part de ceux qui liront ce rapport ou ces rapports ? Nous nous permettons encore d'avoir l'espoir d'être entendus.

Anne Kettenbeil, présidente

---

## 4. Plan d'action et réalisations de l'année écoulée

Les enjeux et préoccupations suivants, serviront de guide pour comprendre le contenu et l'évaluation que le comité donnera au travail accompli.

- Suivi de l'évolution de la situation de la COVID-19
- Gestion de l'espace et Plan d'Aménagement physique du PAD :
  - Redonner au PAD la possession entière et exclusive de l'espace occupé par le Centre de jour situé au RdeC
  - Projets de rénovation et maintenance :
    - Corriger la situation inacceptable des infrastructures physiques du PAD.
- L'instabilité du personnel et le manque criant de personnel.
  - Les ratios résidents/personnels ne permettent pas d'assurer la prestation de soins et de services requis dont les résidents du PAD ont besoin et auxquels ils ont droit.
- Communication :
  - Assurer la continuité des contacts avec les résidents et leur proche
  - Recruter de nouveaux membres du comité
  - Assurer la fluidité et la clarté des informations diffusées par le CIUSSS-CS destiné aux résidents et à leurs proches
  -

---

### 4.1 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents

Ce qui suit expose les détails de nos efforts et les résultats.

#### 4.1.1 Suivi de l'évolution de la situation de la COVID-19

Pendant toute la période de ce rapport, le Comité a suivi la situation de tous les aspects de la prévention et de la gestion du contexte COVID-19 au PAD.

Des réunions bimensuelles ont eu lieu avec la coordinatrice du site et les points concernant le COVID-19 ont été traités lors de toutes ces réunions.

Les questions soulevées étaient :

- PCI et mesures en place.
- L'utilisation du EPI et le stockage des fournitures.
- Les taux de vaccination des employés.
- L'identification et la prise en charge des cas positifs
- Impacts sur les soins et les services

Les discussions avec la coordonnatrice du site et les suggestions positives du comité ont permis d'ajuster utilement certaines mesures appliquées.

#### 4.1.2 **Qualité des soins et des services offerts aux résidents**

##### **Le manque chronique de personnel infirmier**

- Le manque chronique de personnel infirmier sur l'ensemble des quarts de travail entraîne le surmenage et l'épuisement du personnel présent. L'arrivée promise d'un nombre suffisant de PAB pour apporter un certain soulagement à la situation ne s'est jamais concrétisée.
- Ce sous-effectif chronique de personnel combiné aux directives strictes nécessaires pour prévenir les éclosions de COVID a entraîné des plaintes concernant des bris de services, citant entre autres l'hydratation et l'alimentation des résidents confinés dans leurs chambres. Si ces besoins les plus élémentaires des résidents étaient remis en question, cela montre à quel point les choses se sont détériorées avec le temps.
- Le problème du manque chronique de personnel soignant, des PAB et de l'instabilité du personnel au PAD a été soulevé et discuté à plusieurs reprises par le comité et demeure non résolu. Ce sont les résidents les plus vulnérables qui continuent d'être touchés négativement par cela.

##### **Qualité des menus et moments de plaisir**

- Certaines conséquences des éclosions successives de la COVID ont affecté non seulement les résidents, mais également le personnel. Aussi, des mesures ont dû être prises afin d'adapter le ratio personnel et prestation de service en matière de nutrition. Un menu d'urgence a été créé pour faire face à cette situation.
- Le comité s'est vu dans l'obligation de signaler la présentation et la piètre qualité des plats servis aux résidents au cours de cette période (photos à l'appui) dont l'un des derniers plaisirs reste encore de manger. Des plats agréables et invitants suscitent aussi des moments de plaisir et stimulent l'appétit. C'est une des activités les plus importantes pour les résidents. Il faudrait en tenir davantage compte.

Suite à l'intervention du Comité, les menus ont été rapidement réajustés entraînant une nette amélioration de la qualité des choix alimentaires.

##### **Confinement des résidents et réaffectation des espaces communs des résidents dédiés aux membres du personnel**

- Plus récemment, on a beaucoup entendu parler des impacts du confinement sur la santé physique et mentale des résidents à la grandeur des installations du CCSMTL. Dans le cas du PAD, le cruel manque d'espace en a aggravé davantage les conséquences négatives pour les résidents.
- En raison de la nécessité de respecter la distanciation physique nécessaire pour contrôler la propagation du COVID, tous les espaces communs autrefois dédiés à

l'usage des résidents et de leurs proches ont été affectés à l'usage exclusif du personnel et des fonctions administratives.

- De plus, même si les nouvelles directives en place permettraient aux résidents et à leur proche de circuler plus librement, les résidents sont restreints aux étages. Le manque d'espaces communs accessibles, les empêche de bénéficier de cet assouplissement et les confine aux corridors et à leur chambre ou à la salle à manger déjà très largement surutilisée.

#### **4.1.3 A la demande d'un des résidents défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.**

Le CR a reçu deux types de plaintes des résidents et/ou de leurs proches.

##### **Soins et services**

- Plusieurs situations d'insatisfaction ont été signalées au CR. Suite à un accompagnement du CR, ces situations ont été résolues sans qu'il soit nécessaire de formuler une plainte formelle.

##### **Perception de maltraitance**

- Une plainte était de nature plus délicate, car elle concernait une personne en position d'autorité. À la demande du plaignant résident, le comité a communiqué avec le commissaire aux plaintes pour discuter de la situation. Un agent a été affecté au dossier, mais malheureusement, le résident est décédé avant d'officialiser le processus.

---

## **4.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents**

### **4.2.1 Urgence de réaménager et de récupérer les espaces pour les résidents : soins, loisirs, bénévoles, personnel, etc.**

L'exigence même d'assurer un milieu de vie de qualité alors que les aspects les plus élémentaires de cette prestation sont actuellement impossibles à réaliser au PAD, démontre l'incapacité d'offrir un cadre de vie décent aux résidents du PAD, cela étant due à des raisons multiples et interconnectées.

- Le manque d'espace mentionné ci-dessus est un facteur sous-jacent important qui empêche de résoudre bon nombre des problèmes en cours, qu'il s'agisse de soins, d'espace de bureaux pour les médecins ou pour les membres du personnel administratif, de loisirs, de salon pour les familles, d'accueil de bénévoles, de rangement pour le matériel EPI, etc. En somme, tous les secteurs sont affectés interférant négativement du même coup sur le bon fonctionnement de cette installation.
- Malgré les meilleurs efforts du personnel soignant, il est difficile de maintenir le niveau approprié de prestation de soins et de contrôle des infections dans les limites physiques étroites que l'on retrouve sur les étages.

- Le manque de bureaux freine l'intégration du personnel administratif supplémentaire promis, l'accueil des stagiaires et des bénévoles. La réalisation d'activités de loisirs en groupe est limitée par la taille insuffisante de la seule salle plus grande, sans compter l'incapacité d'offrir des conditions décentes dans les vestiaires et les aires de repas pour le personnel.
- La lecture des rapports d'activités précédents confirmera que le comité de résidents avait attiré l'attention sur ce problème depuis des années. Les conséquences liées à la sécurité des résidents, à l'incapacité de recruter des bénévoles et de combler les postes disponibles de personnel soignant étaient déjà évidentes et signalées. L'arrivée de la pandémie de COVID, et l'hécatombe qui en a résulté au PAD ont révélé les conséquences mortelles d'avoir maintenu ce statu quo inadéquat.
- Rien n'a été fait pour s'améliorer encore moins pour régler le problème. Essentiellement, le PAD a besoin d'une refonte majeure. Un processus de planification a été lancé, mais les grands projets d'ajout de nouvelles constructions se sont maintenant réduits à peut-être réorganiser l'attribution de l'espace, entraînant une nette réduction de l'espace convivial pour les résidents au profit d'utilisations administratives.

### **Centre de jour**

Ce qui manque aux plans proposés pour reconfigurer l'utilisation de l'espace, c'est la réappropriation de l'espace actuellement occupé par le Centre de jour.

- Les arguments bien fondés et répétés du comité en faveur de la récupération de cet espace ont été accueillis avec indifférence par les hauts gestionnaires. En conséquence, les résidents dont le domicile à temps plein est le PAD continueront d'être traités au mépris de leur bien-être au profit d'un service qui occupe une aile complète de l'étage du sous-sol, et ce pendant des heures restreintes quatre jours par semaine.
- Les problèmes liés au manque d'espace adéquat au PAD et les impacts négatifs qui en résultent sur la qualité de vie des résidents a fait l'objet de multiples correspondances et d'échanges en personne avec les responsables du programme SAPA et de la gestion des choix liés au Centre de jour.

### **Loisirs**

Nos observations nous amènent à conclure qu'il a au PAD des ressources humaines et matérielles insuffisantes pour assurer la réalisation d'activités de loisirs de qualité, et ce depuis plusieurs années.

- Le CR a investi beaucoup de temps et d'efforts auprès des gestionnaires responsables des activités de loisirs ainsi que du recrutement et de la formation des bénévoles. Encore une fois, nous devons conclure qu'aucune de nos préoccupations n'a

été prise en compte. Au moment de la rédaction de ce rapport, il n'y a toujours pas de personnel rattaché au service de loisirs affecté au PAD.

- La situation est si précaire que les membres de la Croix-Rouge ont été appelés à l'aide.
- En effet, les résidents du PAD continuent d'être soumis à des conditions de vie dépourvues de toute possibilité d'éprouver un peu de plaisir. Toute prétention de « faire de leur mieux » de la part des responsables de cette situation tombe dans les oreilles incrédules des résidents et de leurs proches.

#### **4.2.2 Entretien général et réparations à faire**

Le PAD est en principe une installation sous la tutelle du complexe IUGM. A ce titre, la maintenance des infrastructures du PAD est assurée par la direction qui lui est rattachée. Cependant, le PAD continue de souffrir d'un manque d'investissement inacceptable dans l'entretien et la rénovation de plusieurs de ses composantes. Voici ce que nous avons observé et noté :

##### À l'extérieur du bâtiment et à l'entrée.

- Mauvais éclairage et lampadaires inactifs et sans éclairage
- Les ordures et les masques médicaux s'accumulent le long des bords de l'aire de stationnement.
- Mauvais déneigement et accumulation de glace dans l'aire de stationnement
- Grands trous dans la surface de l'asphalte (corrigés partiellement)

##### Terrasse

- Grave détérioration de la surface du ciment.
- Accumulation d'eau dans la zone fumeurs et ailleurs
- Un manque de nettoyage de la terrasse par le personnel d'entretien
- Un manque de tout support pour la plantation et l'entretien des plantations de fleurs.
- Chaises et bancs détériorés

##### À l'intérieur du bâtiment

- Peinture et réparation des chambres des résidents (pas achevées)
- La peinture et les réparations des salles à manger à chaque étage (pas terminé)
- L'encombrement présent tout le long du couloir entre l'entrée et les ascenseurs.

### **4.3 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations ;**

#### **4.3.1 Assurer une meilleure communication et une continuité des contacts avec les résidents et leurs proches**

- Chacun des résidents a reçu en main propre le calendrier 2022.

- Des affiches et dépliants donnant les renseignements utiles sur le rôle du comité et la façon de nous joindre (numéros de téléphone et courriels) sont disponibles dans les présentoirs et sur certains tableaux d'affichage aux étages.
- En décembre, le CR a lancé son bulletin mensuel le Porte-voix. Il a été utilisé pour assurer la diffusion en temps opportun de l'information et des mises à jour. La diffusion est assurée par une liste de contact des familles tenue à jour par les membres. L'utilisation de cette méthode de communication a été très appréciée par la coordinatrice du site car elle lui a permis de diffuser des mises à jour importantes concernant des nouvelles mesures et consignes en constante évolution.

### **Recruter de nouveaux membres du comité**

Des méthodes formelles et informelles ont été utilisées pour recruter de nouveaux membres.

- Un appel à candidatures a été inclus dans les communications du CR par le biais de la liste de diffusion.
- Une invitation verbale a été lancée à l'assemblée générale annuelle
- Les membres ont eu recours à des contacts informels avec d'autres proches-aidants pour les encourager à se joindre au comité.
- Un nouveau membre proche-aidante Francine Hébert, s'est joint au comité en décembre.
- Avec le décès de notre représentante résidente la plus fidèle, Victoire Rallon, le comité est présentement sans membre résident.

---

## **5- Autres activités du comité**

### **Réunions auxquelles les membres ont participé**

- **Réunions du comité;** L'utilisation de la plateforme ZOOM a permis au Comité de résidents de travailler en équipe et de discuter de la meilleure façon de procéder lorsqu'il était confronté à des enjeux complexes. Le comité s'est réuni donc bimensuellement au cours des 12 derniers mois en raison du suivi intense nécessaire dû à la COVID-19 et les problèmes en cours. Il est important de signaler que les membres du comité ont traité nos responsabilités avec le sérieux que le contexte exigeait.
- **L'assemblée générale annuelle 2020-2021** En raison des contraintes imposées par l'épidémie de COVID-19, l'AGA a eu lieu grâce à la plateforme zoom. Les mandats des membres ont donc été formalisés. Un appel de nouveaux membres pour le comité a été lancé. Un appel à candidatures sera diffusé auprès des résidents et des familles par le biais de la liste courriel.
- **Participations aux comités et/ou aux consultations**  
Anne Kettenbeil et d'autres membres ont suivantes gérées par le IUGM, le CUCI et le CIUSSS.
  - Le Comité d'amélioration continue
  - Consultations menus

- AGA du CUCI
- Plusieurs rencontres ZOOM avec Mme Méthot, M Bessette et le service des loisirs
- Consultations sur le dépliant "intimité ou de sexualité" en CHSLD
- **Formations**
  - Des membres ont participé à la formation donnée par le RPCU sur les rôles et responsabilités des différents comités.
- **Adoption du Code d'éthique et de conduite harmonisé proposé par le CUCI**

---

## **6- Enjeux et préoccupations des membres du Comité de résidents**

### **Plan d'action 2022-2023**

#### **6.1 Assurer la qualité des soins et des services dispensés aux résidents**

- Une attention soutenue à l'hydratation et à l'alimentation adéquate.
- Soins attentifs, personnalisés et suivis reçu de la part du personnel.

#### **6.2 L'instabilité du personnel et le manque criant de personnel.**

- Continuer à dénoncer la situation de crise concernant le manque chronique de personnel soignant en adressant nos préoccupations au CSSMTL.
  - Les ratios résidents/personnels ne permettent pas d'assurer la prestation de soins et de services requis dont les résidents du PAD ont besoin et auxquels ils ont droit.

#### **6.3 Gestion de l'espace**

- Redonner au PAD la possession entière et exclusive de l'espace occupé par le Centre de jour situé au sous-sol.

#### **6.4 Plan d'Aménagement physique du PAD**

- Projets de rénovation et maintenance : Corriger la situation inacceptable des infrastructures physiques du PAD.

#### **6.5 Communication**

- Assurer la continuité des contacts avec les résidents et leur proches.
- Recruter de nouveaux membres du comité
- Assurer la fluidité et la clarté des informations diffusées par le CIUSSS-CS destiné aux résidents et à leurs proches.

---

## **Mot de la fin**

C'est sur le rappel de ces enjeux que nous terminons ce rapport d'activité 2021-2022 du Comité de résidents du CHSLD Alfred-DesRochers.

En effet que les autorités lisent ou non nos constats et recommandations faites tout au long de cette année, l'important pour nous, c'est que ce document reste un témoignage du travail réel

que le Comité de résidents du CHSLD Alfred-DesRochers a accompli et un encouragement à continuer notre action dans l'année qui vient.

---

## **Rapport financier**

Rapport financier joint

Signature du président/de la présidente : ANNE KETTENBEIL

Date : 31 mars 2022

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Centre-Sud-  
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 