
Rapport d'activités 2023-2024
Comité des usagers de
l'Institut universitaire de
gériatrie de Montréal (IUGM)

Table des matières

1. Informations relatives à l'établissement	2
2. Mot de la présidente.....	3
3. Composition du comité des usagers de l'IUGM.....	4
4. Coordonnées	4
5. Réalisation du plan d'action	5
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	8
6.3 Evaluer le degré de satisfaction des usagers	9
6.4 Défendre les droits et les intérêts des usagers et assister les personnes qui voudraient porter plainte	9
6.5 Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement du comité de résidents du CHSLD Pavillon Alfred-Desrochers et veiller à ce qu'il dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions	10
7. Tenue des rencontres	10
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
12. Rapport d'activités du comité de résidents du CHSLD du Pavillon Alphonse-Desrochers.....	12

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 Alfred Des Rochers :

Comité de résidents du CHSLD Alfred-Des Rochers

5325, avenue Victoria, bureau 046

Montréal (Québec) H3W 2P2

No de téléphone : 514 340-2800, poste 4211

2. Mot de la présidente

Après 3 années vécues dans la tourmente de la COVID, les personnes qui reçoivent les soins et services à l'IUGM et celles qui les donnent étaient en droit de s'attendre à un certain retour à la normalité. Mais on ne peut pas réécrire l'histoire et l'expérience vécue pendant cette terrible période a laissé des traces, ne serait-ce que dans les mesures de prévention de la contagion qui ont continué à provoquer des isolements prolongés dans les unités, dossier qui a été au cœur des préoccupations de votre comité, tout comme l'a été la nécessité de rappeler de diverses façons les droits des usagers.

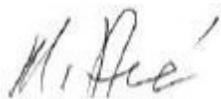
Par contre, malgré les inconvénients qu'ils ont provoqués tous et toutes se sont réjouis de constater l'effet des mesures qui ont été prises par la direction pour rafraîchir les murs des chambres et des salles de cet édifice qui avaient été malmenés pendant l'épidémie. Tout n'est pas complété, mais en bonne voie de l'être.

Mais cela suffira-t-il à inciter familles et amis à revenir visiter en grand nombre les personnes hébergées ? Nous en doutons et comptons sur vous pour nous suggérer des moyens de les attirer dans nos murs.

Selon la loi, le comité des usagers de l'IUGM devrait être composé de résidents et d'usagers mieux placés que quiconque pour faire valoir leurs droits auprès de la direction. Malheureusement, avec l'alourdissement de la clientèle nous ne réussissons plus à recruter des membres parmi les résidents, pas plus que des patients en courte durée. Le comité est donc maintenant essentiellement composé de membres de familles qui même si elles ont perdu leurs proches demeurent en poste en espérant pouvoir compter rapidement sur une relève.

Je profite de cette occasion pour saluer le dévouement et la grande générosité de mes 6 collègues qui ont à cœur le bien-être de ceux et celles que vous aimez. J'ai une pensée particulière pour Anne Kettenbeil, présidente du comité des résidents, décédée trop tôt l'été dernier, de même que pour Jean-François Manzi qui a poursuivi ses activités dans un autre milieu. Francine Hébert a pris la relève d'Anne Kettenbeil en tant que représentante du comité de résidents.

Un grand merci également aux cadres et membres du personnel de l'IUGM qui ont à cœur le mieux-être des personnes dont ils prennent soin. Nous remercions tout particulièrement la direction pour son écoute et le respect qu'elle nous manifeste.



Nicole René

Présidente du comité des usagers de l'IUGM, le 23 avril 2024

3. Composition du comité des usagers de l'IUGM

NOMS	FONCTIONS	Coordonnées
Nicole René	Présidente	514 731-1662 comite-usagers.iugm@ssss.gouv.qc.ca
Ginette Paré	Vice-présidente	Id.
Pauline Gadbois	Trésorière	Id.
Isabelle Péladeau	Secrétaire	Id.
Geneviève Leclerc	Membre	Id.
Lucie Poulin	Membre	Id.
Jean-François Manzi	Membre jusqu'en janv. 2024	Id.
Francine Hébert	Représentante du comité de résidents depuis l'automne 2023	514 340-2800 poste 4211 comitealfredesrochers@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 ;
- Exception faite de Francine Hébert, 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
Répondante de l'installation auprès du CU	Mme Darly Joseph, coordonnatrice du site de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM).	4565, chemin Queen-Mary, Montréal (Québec) H3W 1W5 Téléphone : 514 340-2800

5. Réalisation du plan d'action

5.1 En continu, s'assurer que tous les répondants qui le souhaitent participent aux rencontres multidisciplinaires en vue d'élaborer ou de réviser le plan d'intervention

La coordonnatrice de l'IUGM s'est engagée envers le comité à prendre des mesures pour assurer l'atteinte de cet objectif.

5.2 Suivre de près la mise en place et le déroulement du projet SCPD (Symptômes comportementaux et psychologiques de la démence) au rez-de-chaussée afin que les usagers reçoivent les soins dont ils ont besoin

En continu

Le comité a suivi de près l'évolution de ce projet en abordant la question avec les gestionnaires notamment lors des réunions du 12 mai, 11 juin, 11 décembre 2023 ainsi que le 20 mars 2024.

Lors des discussions, le CU a souligné que des proches aidants et des membres du personnel ont dit craindre que l'accueil de cette clientèle affecte la qualité de vie des résidents actuels et complique le travail du personnel ainsi que des bénévoles. Par ailleurs, il a été mentionné que « le comité d'amélioration continue demanderait une formation destinée au personnel qui œuvre auprès de la clientèle SCPD ».

5.3 Recruter au moins un (1) nouveau membre, idéalement une personne représentant les usagers en réadaptation

Objectif non atteint.

Les efforts du comité des usagers afin de recruter au moins un nouveau membre parmi les usagers en réadaptation n'ont pas abouti à des résultats, car les soins et services offerts à cette clientèle sont de courte durée (2-3 mois) et peu d'entre eux participent aux activités offertes aux résidents.

De plus, le comité n'a pas réussi à recruter une personne hébergée en soins de longue durée, car il y a de moins en moins de résidents aptes à défendre les droits des usagers.

5.4 Améliorer la communication avec les membres de famille

Objectif atteint.

Les membres du comité étant à nouveau très présents dans les locaux de l'IUGM, la communication avec les usagers et les proches aidants s'est améliorée. De plus, les affiches rappelant les 12 droits des usagers placées dans le couloir en face du bureau du comité incitent plusieurs d'entre eux à venir rencontrer les membres.

Il faut cependant améliorer la communication avec les usagers qui sont en courte durée, car le comité des usagers agit surtout auprès des résidents du CHSLD.

5.5 Faire valoir auprès des 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

Objectif atteint.

Lors des réunions du 12 mai et 19 mai 2023, les membres du comité ont fait valoir leurs rôles et responsabilités et expliqué la procédure qu'ils utilisent pour le traitement des insatisfactions et des plaintes. Mme Darly Joseph, coordonnatrice de site, Mme Virginie Allard, de la direction adjointe du service de la qualité ainsi que Mmes Darine Darwiche et Nadège Pierre-Louis étaient présentes à l'une ou l'autre de ces réunions. Cette procédure a également été expliquée lors de l'assemblée générale annuelle (AGA) d'information des usagers le 17 septembre 2023.

5.6 Rencontrer au moins une fois par année les responsables des loisirs et planifier cette rencontre à l'avance

Objectif atteint en partie.

La coordinatrice du site, Mme Darly Joseph, a fait plusieurs suivis avec les membres du comité des usagers et a entendu leurs préoccupations quant à l'abolition des postes de PAB loisirs de jour, de l'horaire des loisirs, du manque de personnel ainsi qu'au niveau des bénévoles, surtout le samedi. Également, le comité des usagers a partagé ses inquiétudes à propos du déconditionnement des résidents et des activités offertes ou pas en période de confinement.

5.7 Rencontrer au moins une fois par année le chef des installations matérielles et planifier cette rencontre à l'avance

Objectif non atteint.

Par ailleurs, Martin Aloulou, le chef du service par intérim en hygiène et salubrité fut présent à la réunion du comité des usagers du 12 mai 2023 à propos du lavage des fauteuils roulants, de la prévention contre l'intrusion de fourmis, de l'entretien des machines à glace ainsi que du nettoyage des rideaux séparateurs.

5.8 Inviter les cheffes d'unité à participer à des rencontres avec les membres du comité deux fois par année et planifier ces rencontres à l'avance

Objectif atteint.

Les cheffes d'unités ont participé à des réunions du comité des usagers soit celles du 12 mai (Mme Nadège Pierre-Louis) ; 19 mai (Mme Darine Darwiche) ; 13 novembre 2023 (Mmes Pierre-Louis et Darwiche) ainsi que celles du 19 janvier (Mme Pierre-Louis) et du 20 mars 2024 (Mmes Pierre-Louis et Darwiche).

5.9 Maintenir les liens avec les unités de courte durée et rencontrer Joëlle Tremblay au moins deux (2) fois par année.

Mme Tremblay n'est plus responsable de ce dossier.

6. Autres réalisations

6.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :

- 6.1.1 Dans le cadre des activités de la semaine de promotion des droits des usagers en 2023, 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 ;
- 6.1.2 Publication et distribution aux résidents de l'IUGM et du CHSLD Alfred-DesRochers du calendrier 2024 sur les 12 droits des usagers en collaboration avec le personnel des loisirs ;
- 6.1.3 Publication et distribution en janvier 2024 du Catalpa, bulletin d'information rédigé par les membres du comité sur la vie à l'IUGM dédié aux résidents, usagers et à leurs proches, de même qu'aux membres du personnel ;
- 6.1.4 Lettre promotionnelle distribuée aux résidents et aux familles ;
- 6.1.5 La direction affiche maintenant tous les mois dans les ascenseurs une des affiches du comité sur un des douze droits des usagers ;
- 6.1.6 Présentation de la procédure sur le traitement d'une insatisfaction ou d'une plainte lors de l'assemblée générale annuelle d'information.

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

Le comité des usagers considère que les rencontres avec les cheffes d'unité sont précieuses et permettent d'améliorer la vie des résidents. De plus, la coordonnatrice de site est régulièrement invitée aux réunions du comité.

Le comité des usagers tient à souligner certaines améliorations des soins et services ayant eu des impacts positifs sur la vie des résidents :

- Pour les résidents du 1^{er} est, l'installation de la [salle de bain Snoezelen](#) : un espace multisensoriel avec musique et aromathérapie ;
- La mise en place d'un groupe de marche (15 personnes); de physiothérapie (20 personnes) ainsi que d'une classe d'exercice (26 personnes) ;

- L'installation d'une laveuse et d'une sécheuse accessible pour les résidents et leurs proches dans une unité ;
- L'installation, en juillet 2023, de machines EPA pour purifier l'air au 1^{er} Est et au 1^{er} ouest.

6.3 *Evaluer le degré de satisfaction des usagers*

- Contribution d'un membre du comité des usagers aux réunions du Comité d'amélioration continue portant sur l'élaboration du plan d'action découlant des résultats du sondage de satisfaction CUCI-CIUSSS;
- Participation d'un membre du comité à l'auto évaluation des soins et services de l'IUGM par des questionnaires provenant d'autres CHSLD;
- Au CHSLD du PAD : la mise en place d'un « Sondage maison « Une question à la fois », une collecte de données anonymes essentielles à notre travail de bénévole pour la défense des droits des résidents » (CR PAD, Rapport d'activités 2023-2024).

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

Le comité des usagers est attentif aux insatisfactions des résidents et de leurs familles. Voici quelques insatisfactions ou plaintes qui ont été portées à leur attention et qui ont fait l'objet d'un suivi auprès des gestionnaires de l'IUGM :

6.4.1 Hydratation des résidents ;

6.4.2 Transfert de résidents hospitalisés vers le Centre hospitalier de Verdun ;

6.4.3 Bris ou diminution des soins et services durant la grève;

6.4.4 Vêtements perdus ou abimés ;

6.4.5 Diminution de la qualité des services le soir et les fins de semaine

- «[...] des résidents non levés pour les activités de loisir ;

6.4.6 Service de l'alimentation

- « [...] de proches de résidents du rez-de-chaussée et du 3e ouest, [...] concernant l'alimentation des résidents qui ne serait pas faite adéquatement [...] » ;
- « [...] brunch du dimanche (2 semaines sur 3). Le menu n'est pas adapté aux besoins de la personne âgée. [...] » ;

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 à ce titre, elle participe aux réunions de ce comité. Les deux (2) comités ont réalisé de concert la publication du calendrier rappelant les douze (12) droits des usagers.

De plus, le comité des usagers est intervenu pour obtenir le déménagement du centre de jour logé au PAD dans les locaux de l'IUGM, dégagant ainsi un espace de vie pour les résidents.

*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 10 réunions ordinaires auxquelles ont participé sept fois des gestionnaires. 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.

Les membres du CU de l'IUGM ont tenu leur assemblée générale annuelle d'information le 17 septembre 2023. Douze (12) personnes représentant des résidents étaient présentes.

Deux membres du comité des usagers de l'IUGM et une du comité de résidents du PAD ont participé au congrès du RPCU.

Bénévolat. Chaque membre du comité des usagers consacre environ 22 heures et demi de son temps en plus de trois (3) heures par mois à des réunions spontanées le vendredi ainsi qu'à des travaux divers afférents.

Fait à noter, 3 membres du comité font également partie de l'équipe de bénévoles du CIUSSS, ce qui leur permet de soutenir les loisirs de l'IUGM.

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

9.1 Inviter les proches aidants/membres de famille à être plus présents auprès de leurs proches;

9.2 Rencontrer les cheffes d'unité de l'hébergement, URFI et de courte durée au moins 2 fois dans l'année afin de mieux connaître les besoins spécifiques de cette clientèle;

9.3 Évaluer le niveau de satisfaction des résidents en ce qui a trait aux soins suivants :

- 9.3.1 Audiologie
- 9.3.2 Optométrie
- 9.3.3 Dentisterie

9.4 Administrer un mini-sondage sur la perte des vêtements;

9.5 Administrer un mini-sondage sur l'alimentation ;

9.6 Recruter au moins un (1) nouveau membre, idéalement une personne représentant les usagers en réadaptation.

10. Enjeux et recommandations

- 10.1 Les membres des comités des usagers et de résidents sont préoccupés par l'effet qu'aura sur l'existence et le fonctionnement des comités la création du comité national des usagers.
- 10.2 Le comité des usagers est préoccupé par l'effet qu'a sur les résidents la mobilité du personnel, spécialement lorsque des préposés aux bénéficiaires sont remplacés par d'autres qui ont moins d'expérience et qui ne font pas l'objet d'un suivi particulier qui leur permettrait de bien comprendre ce qu'on attend d'eux.
- 10.3 Le comité des usagers souhaite que la direction de l'IUGM mette en place des mesures qui inciteront les préposés à offrir régulièrement aux résidents des activités stimulantes tant physiques qu'intellectuelles.
- 10.4 Le comité des usagers continue à déplorer le nombre de jours de fermeture des unités à la suite d'éclotions, particulièrement lorsqu'il s'agit de l'apparition de symptômes (boutons) que les familles considèrent bénins.
- 10.5 Le comité souhaite que les technicien.nes en alimentation évaluent régulièrement les goûts des résidents qui se modifient au fil des ans.
- 10.6 Le comité souhaite que le personnel l'aide à recruter des membres parmi la clientèle en courte et longue durée.

11. Rapport financier

Le comité des usagers a terminé son exercice financier avec un surplus de 41 558\$. Vous trouverez ci-après leur rapport financier (annexe 3A), page suivante.

12. Rapport d'activités du comité de résidents du CHSLD Pavillon Alphonse-Desrochers

Document ci-annexé

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

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 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Comités des usagers de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM)	NUMÉRO DE PERMIS :	
--------------------------	---	--------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	39 541 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	20 200 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS (Au cours de l'exercice visé) SOMMES VERSÉES à D'AUTRES CU (Veuillez préciser : Transfert au CU CRLB (5 000 \$), et au CU CUCI du CCSMTL (5 000 \$))		(10 000 \$)
DONS (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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	49 741\$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		195 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		730 \$
Colloques, congrès, conférences		1 328 \$
Frais de déplacement, hébergement		96 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		227 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		810 \$
Autres (précisez) : Frais de réunion		582 \$
Autres (précisez) : Dépenses diverses (code 5100) - Frais mensuels Vidéotron		433 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		

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 :	Calendriers 460 u	1 749 \$
Précisez :	Bulletin Catalpa	477 \$
Précisez :	Dépliants sur les droits du RPCU 50 u	130 \$
Précisez :	Lettre promotionnelle	411 \$
Autres (précisez) :	Infographie pour publications	560 \$
Autres (précisez) :	Cadres pour affiches sur 12 droits	228 \$
Autres (précisez) :	Dépliants du CU IUGM	227 \$

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) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	8 183 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 2024 (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	(i)	41 558 \$

Rapport d'activités 2023-2024 **du Centre d'hébergement Alfred-Desrochers** **14 avril 2024**

Chaque année représente toujours son lot de défis. En novembre 2023, sur le plan humain, le Comité a malheureusement connu le décès de la présidente sortante, madame Anne Kettenbeil. Sa présence, ses compétences, son engagement, son sens du leadership et son rayonnement ont été une grande perte pour le Comité. Mais le travail entrepris devait se poursuivre. Il devenait d'une grande nécessité de renouveler la composition du comité. C'est ainsi que nous avons accueilli trois nouveaux membres résidents. Ces derniers représentent de bons « porte-voix » puisqu'ils peuvent témoigner de la réalité de leur lieu de vie malgré leur vulnérabilité de santé et les défis que représente leur participation. Par ailleurs, nous avons connu un changement au sein de la direction. En effet, la coordination du site du CHSLD Alfred-Desrochers a été confié à M. Vincent Roy, gestionnaire d'expérience qui a pris la suite de Mme Nadine-Andrée Bécharde que nous avons grandement remercié pour sa collaboration et sa disponibilité.

L'année a comporté plusieurs dossiers importants pour la qualité de vie des résidents.

1. *Rénovations des chambres et salle à manger du 2^e étage*

L'absence de planification et les travaux ont eu tellement d'effets perturbateurs et risqués pour les résidents que les observations du comité et les nombreux signalements des familles qu'un avis de maltraitance institutionnelle a été déposé formellement. Résultats : mobilisation des instances pour changer les façons de faire, consultation des équipes et informations au comité pour la suite des travaux débutant en avril 2024 qui seront entrepris au 4^e étage et par la suite au 3^e étage.

2. *Transfert des résidents hospitalisés en situation d'urgence vers le Centre hospitalier de Verdun.*

Déclenchement d'une grande mobilisation des familles et des médecins pour faire en sorte que les résidents soient desservis par le centre hospitalier qui les a toujours suivis au cours de leur vie dans leur arrondissement, soit l'hôpital Juif, St. Mary's ou le CUSM. Inscription par le médecin au dossier du résident qui fait le choix de conserver son propre centre hôpital. Une édition du « Porte-voix », (journal du Comité) a été réalisée à ce sujet. Une famille s'opposant à ce scénario vers Verdun a fait une plainte formelle auprès du Commissaire aux plaintes.

3. Éclosions

Une éclosion majeure s'est déroulée en décembre 2023, au cours de la période des fêtes de Noël, affectant un grand nombre de résidents au 4e étage puis ensuite au 3e. Nous avons fait un suivi serré sur l'état de la situation pour comprendre qu'un tel nombre de résidents ait été affecté. Nous avons insisté sur l'importance de briser l'isolement des confinés. Nous avons questionné et collaboré aux recherches de causes, insisté pour plus de communication, de formation aux employés et aux familles. Nous visions d'obtenir l'assurance que tous soient informés sur les méthodes préventives. Une autre édition du « Porte-Voix » a été adressée aux familles pour les informer de la situation et partager les directives à observer en de telle circonstance. Une demande de formation, d'affichage plus évidente lors d'éclosion ainsi qu'un organigramme indiquant à qui s'adresser quand un problème se présente.

4. Grève, optimisation des budgets et réduction de la main d'œuvre indépendante (MOI) et le personnel non régulier

Ces éléments ont entraîné des pertes de services et de qualité pour les résidents. Particulièrement les fins de semaine au cours desquels les besoins de base ont été affectés : des levers retardés et des repas hors délais, des bains manqués, peu ou pas d'interaction avec les résidents, des activités annulées. Les programmes de marche pourtant essentiels et de base ont été réduits ou perturbés en raison du manque de personnel affectant ainsi la mobilité des résidents. Cela représente une grande préoccupation au sein du comité. En raison d'un manque de temps et de ressources, l'approche humaine et chaleureuse « De tout cœur avec vous » en a pris un coup au détriment des résidents. Plusieurs manifestations d'insécurité et d'insatisfaction nous ont été signalées de la part des familles. Une plainte formelle a même été déposée. De plus, nous avons observé de la surcharge de travail et du surmenage chez le personnel régulier malgré leur bonne volonté et engagement. Nous avons fait part à la direction.

5. Le Centre de jour

Bonne nouvelle : Le Centre d'hébergement Alfred-Desrochers récupèrera les locaux du Centre de jour d'ici la fin de l'année 2024. Ceci représente un aboutissement d'environ cinq ans de travail et de mobilisation du Comité devant l'évidence d'un manque d'espace dans nos murs. Bravo à tous ceux qui ont collaboré à ce changement.

Par ailleurs, nous collaborons avec la direction à la réorganisation des espaces pour répondre aux nombreux besoins toujours en gardant en tête le bénéfice et la défense des droits des résidents.

Les demandes :

- Un espace de recueillement spirituel dédié.
- Un salon des familles rafraîchi.
- Un deuxième espace multifonctionnel réservé aux résidents et leur famille en dehors des activités de loisirs.

6. Maintenance, entretien, salubrité, alimentation

Ces quatre services sont partagés avec l'IUGM et leur camp de base s'y trouve. Loin de nous de penser que les services n'ont pas les mêmes standards mais nous croyons que l'amélioration et le partage équitable des services au CHSLD Alfred-Desrochers aurait un effet sur la mobilisation des équipes, sur l'appartenance au milieu et sur ses résidents. Leur présence ajoute une consolidation et un soutien aux équipes de soins. Nous souhaitons que se développe la collaboration, la complicité, l'appartenance à Alfred-Desrochers. Ces services ont notre appui pour tous projets d'amélioration à ce bâtiment qui en a tant besoin.

Nous visons un usage plus ergonomique et fonctionnel pour les résidents ;

- Qu'il existe une meilleure signalisation ;
- Que la terrasse soit sécuritaire et plus invitante ;
- Que l'espace sur la terrasse soit revu. L'abri fumeur sur la terrasse constitue une cicatrice de l'espace. À réorganiser pour que le partage de l'espace soit équitable entre les résidents fumeurs et les non-fumeurs ;
- Que le comité soit impliqué comme collaborateur.

7. Loisirs

Bonne nouvelle : nous avons enfin une équipe des loisirs plus grandes dont 3 postes confirmés de préposé aux loisirs. Cela fait une énorme différence pour les résidents et les équipes de soins. Le Comité a déployé de l'énergie à favoriser l'implication des familles, les concerts SAMS les fins de semaine, les sorties extérieures. Devant le retrait de la machine à café par la compagnie qui trouve que ce distributeur de café ne s'avère pas rentable, beaucoup d'efforts sont déployés pour pouvoir rendre disponible du café à partager avec frais. Une solution alternative est sur le point d'aboutir.

Malheureusement, une coupure du financement de la Fondation de l'IUGM nous a obligé à réduire les activités professionnelles spécialisées extérieures s'adressant aux résidents les plus vulnérables principalement la zoothérapie, les massages et autres activités destinées aux résidents à mobilité plus réduite.

8. Communications

Le comité s'implique beaucoup pour créer un tissu social à Alfred-Desrochers en ayant pour cible le développement d'une communauté de familles. Nous voulons que les familles ou des proches prennent leur place par leur plus grande présence, leur sourire, leur confiance, leur implication.

Voici ce qui est en place, en cours ou à développer avec les résidents, les familles, les équipes et la communauté.

- Présentation d'un organigramme avec photos :
 - Qui fait quoi
 - À qui s'adresser ici et maintenant
- L'édition du « Porte-Voix » ;
- Sondage maison « Une question à la fois », une collecte de données anonyme essentielle à notre travail de bénévole pour la défense des droits des résidents
- Assemblée générale annuelle ;
- Courriel, boîte vocale ;
- Rencontres individuelles.

9. Pour la prochaine année

Au profit de la qualité de vie des résidents :

- Nous resterons alertes concernant l'hydratation et les programmes de marche à favoriser davantage et bien sûr les activités de loisirs offertes (peut-être le jardinage cet été)
- Nous resterons également alertes sur la réorganisation de l'espace et les rénovations ou restaurations qui seront au cœur de nos préoccupations.
- Nous favoriserons et soutiendrons l'approche chaleureuse, respectueuse et de cœur auprès des résidents.
- Nous resterons sur le qui-vive sur l'application de la loi de la santé et l'impact sur la représentation des usagers.
- Nous continuerons à participer aux comités :
 - Amélioration continue ;
 - Loisirs ;
 - Auto-évaluation ;
 - Préparation des menus ;
 - Comité des usagers et CUCI.
- Nous serons à l'écoute du développement du recours collectif pour les résidents ayant vécu en CHSLD durant la pandémie

Francine Hébert, présidente
Caroline Renaud, vice-présidente
Comité des résidents du CHSLD Alfred-Desrochers

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

Québec 