

**RAPPORT D'ACTIVITÉS  
COMITÉ DE RÉSIDENTS  
DU CHSLD SAINTE-ADÈLE  
2023-2024**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE.....</b>	<b>3</b>
<b>PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....</b>	<b>4</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>4</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ.....</b>	<b>16</b>
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ.....</b>	<b>16</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....</b>	<b>18</b>
<b>NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>18</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>19</b>

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'exercice annuel 2023-2024 vient terminer la 2<sup>e</sup> année de fonctionnement du comité de résidents (CR) du CHSLD Sainte-Adèle, mis en place en mai 2022. C'est à cette date que le Comité des usagers des Pays-d'en-Haut m'a désignée, à titre de présidente, pour relever le défi de structurer un comité en me confiant un mandat d'une année. L'expérience s'étant avérée positive, j'ai accepté avec enthousiasme d'en assumer la responsabilité pour une seconde année.

Quoiqu'on ne puisse ignorer les différents enjeux qui se rattachent au bénévolat exercé par les membres constituant un comité, il s'avère que je considère notre rapport d'activités annuel comme étant représentatif des efforts de tout un chacun pour atteindre la réalisation de certaines des propositions d'actions prévues au plan 2023-2024.

Le contenu de ce rapport fort détaillé fait donc état de nos accomplissements tout en démontrant notre préoccupation de travailler en partenariat avec le CHSLD à identifier des pistes d'amélioration continue en matière de répondre efficacement aux différents besoins de la clientèle hébergée.

Le positionnement adéquat de notre comité est une priorité de par nos interventions et actions et doit se refléter à tous égards dans notre désir d'implication. De là, l'importance de développer une visibilité accrue.

En toute cordialité,



Lise Legros  
Présidente

## PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Voir détails des projets à la section Bilan des activités (2)

- Loisirs : réalisation d'un sondage sur les activités et organisation d'un atelier d'information avec les familles et proches aidants.
- Soins et services : structure et mise en place d'un tableau de bord annuel.
- Visibilité : planification et tenue d'une rencontre conjointe comité de résidents et gestionnaire CHSLD.

## BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

### 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Affichage des 12 droits des usagers prévus dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*, à la vue des résidents(es), familles, proches aidants, personnel et visiteurs.
- Préparation d'une activité de représentation dans le cadre de la Semaine nationale des Droits, prévue du 13 au 19 novembre 2023, mais annulée en raison d'une éclosion Covid ainsi que de la grève du personnel. Remise de 110 exemplaires de l'édition 2024 du « Calendrier droits et responsabilités » dans les chambres des résidents(es) et distribution d'une quarantaine via le service de l'accueil du CHSLD.
- Diffusion du document « Améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux, c'est notre préoccupation ! » Document réalisé par le CUCI régional et personnalisé à chacun des comités des usagers des Laurentides, dont celui des Pays-d'en-Haut. Se veut le processus à suivre lors d'une situation préoccupante ou d'une insatisfaction. Disponible au salon d'accueil du CHSLD, et version anglophone sur demande.
- Affichage publicitaire dans des endroits stratégiques du CHSLD, en mars 2024, afin de promouvoir la pièce de théâtre, réalisée par la firme TACcom, et intitulée « Les droits des usagers, c'est l'affaire de tous », planifiée par le CUCI régional pour faire valoir

les droits en CHSLD. Cette activité, dont l'organisation revient au CHSLD, prendra place le 10 avril 2024.

- Approvisionnement en objets promotionnels promouvant les droits, et produits par le Comité des usagers des Pays-d'en-Haut et remis périodiquement à la réception du CHSLD pour inclure dans la pochette d'accueil du nouveau résident. Le recueil de messages destiné aux familles en fait partie.

## **2. A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers / résidents.**

- Invitation des coordonnateurs des différents services ou des directions du CISSS

Planification du déroulement des rencontres régulières pour favoriser des échanges relatifs aux soins et services.

### **Service alimentaire**

- Invitation périodique de la coordonnatrice des activités d'alimentation au CISSS. Survol des nouveautés proposées et des améliorations en continu. Implication du CR au niveau de constats et de suggestions.
- Appui à la toute nouvelle formule des menus imagés, au choix des repas spéciaux pour fêtes thématiques et menus saisonniers. Suggestion à la gestion d'inciter les familles et proches aidants à travailler de pair avec les techniciens(nes) en diététique et nutrition dans l'élaboration des menus pour leur proche hébergé.
- Délégation d'un membre du CR au Comité d'amélioration continue des offres alimentaires et activités repas, madame Francine Crête, qui devra être remplacée en raison de son départ du CHSLD.

## Loisirs

En suivi à la visite ministérielle d'avril 2023 recommandant une plus grande variété d'activités, que ce soit au plan individuel ou de groupe, le CR a assumé la formation d'un sous-comité loisirs qui a réalisé un sondage auprès des résidents(es), identifiant un 13 % apte à participer à des activités selon leurs goûts et capacités. Démarche coordonnée de façon très professionnelle par madame Ginette Huard, membre du comité, assistée de ses collègues, mesdames Michèle Claing, Francine Crête, Marie-Andrée Nantel et Lise Saint-Amour.

- Définition d'un plan d'action
- Planification de 3 rencontres de travail
- Élaboration du questionnaire
- Cueillette des informations auprès de 15 résidents(es) environ
- Compilation
- Diffusion des résultats via la liste d'envoi et le Journ'Adèle du CHSLD
- Recommandations (10)
- Action concrète de l'aménagement d'une petite salle de jeux de casse-tête et d'une mini-bibliothèque
- Demande à la gestion de rendre disponible et permanente la salle prévue pour activités ponctuelles

En ce qui concerne le 87 % de la clientèle hébergée, pour la plupart en lien avec des limitations physiques et cognitives – un haut degré de solitude a été identifié en raison de l'absence, dans bien des cas, de visites des familles ou autres. En tant que 1<sup>re</sup> intervention face à cette situation :

- Organisation et planification d'un atelier d'information à l'intention des familles et proches aidants, tenue le 17 janvier 2023, qui aura permis en quelque sorte de démystifier les situations entourant toute la notion des troubles neurocognitifs afin de mieux interagir avec ces personnes. Une collaboration partagée avec le réseau d'Éclaireurs du CISSS. Présence de 25 personnes qui par leurs échanges et témoignages fort pertinents, ont ensemble contribué au succès de cette rencontre à laquelle le CR entend bien donner suite.

À mentionner que malheureusement, tout au cours de ce laborieux exercice, le service des loisirs s'est vu perdre son équipe de travail qui n'a pas à ce jour été reconstituée comme tel.

### **Équipe soignante**

- En cours d'année, en lien avec des faits vécus par des résidents membres du CR, insistance auprès de la gestionnaire pour qu'une vigie plus rigoureuse soit exercée auprès du personnel en place. Des exemples de situations :
  - Identification du personnel auprès des résidents(es)
  - Utilisation du cellulaire personnel
  - Communication en français
  - Errance de certains résidents(es)
  - Émanations dérangeantes provenant de l'utilisation de parfum et fragrance
  - Constat de l'utilisation inadéquate du walkie-talkie
  - Attitude et comportement
- Autres enjeux :
  - Manque de personnel et/ou nombre réduit
  - Roulement et non stabilité du personnel
  - Présence du personnel d'agences (savoir faire / savoir être). Par contre, avec l'application, au printemps 2024, de la Loi 15 qui impose dorénavant, la non-embauche de personnel d'agences, la situation se veut inversée et la pénurie s'aggrave
  - Absence de physiothérapeute et de thérapeute en réadaptation physique
  - Poste de la travailleuse sociale devenu vacant pendant quelques mois, mais finalement comblé à raison de cinq jours / semaine
- Invitation et présentation de l'ergothérapeute, en poste au CHSLD. Sa définition de la profession : traitement de rééducation et de réadaptation, efficace et sécuritaire, pour soutenir des personnes en situation de handicap à préserver leur autonomie en fonction des limites d'intervention de chacun.

## **Hygiène et salubrité** - buanderie/lingerie/couture

- Invitation et présentation du chef de secteur – CISSS Laurentides

Sujet principal : recyclage et compostage – absents au CHSLD, mais s’inscrivant dans une priorité du CISSS. Un dossier d’importance qui relève de la MRC Pays-d’en-Haut. Différents intervenants y sont reliés et des changements majeurs doivent être apportés. Un suivi sera fait et ramené en CR prochainement.

Exemples d’autres sujets préoccupants pour le CR qui sont transmis à l’attention du coordonnateur : lavage de vitres, ampoules remplacées avec délai, entretien des fauteuils roulants, odeur nauséabonde de la pochette à l’intérieur du panier de linge souillé, pénurie de débarbouillettes, etc.

## **Installations matérielles**

- Invitation et présentation du spécialiste en procédés administratifs au Service du fonctionnement des installations matérielles (SFIM) et de l’entretien des terrains – Secteur centre nord – CISSS Laurentides

Projet d’envergure : aménagement de la cour extérieure avec volet ornithologique, à l’arrière de la bâtisse. Plusieurs intervenants reliés à ce dossier, incluant des bénévoles. Enjeux de faisabilité et de négociation en ce qui concerne tant l’avancement que le cheminement de nombreuses vérifications et autorisations exigées, selon les normes. L’an 2023-2024 n’aura pas été significatif pour l’avancement du projet; ce que déplorent à haut niveau les membres du CR – la raison étant que des changements dans l’équipe du SFIM aurait retardé tout le processus. Le CR est toutefois assuré de la poursuite du dossier en 2024-2025. Suggestion d’un membre du CR concernant l’utilisation d’un produit-type pour l’aménagement du sentier de l’anneau de circulation prévu, afin de permettre une surface lisse pour faciliter l’accès aux fauteuils roulants.

## Milieu de vie

Participation du CR à la rencontre régulière du 12 avril 2023 portant sur différents sujets. Les rencontres prévues au cours de l'année ont involontairement dû être annulées par la direction du CHSLD.

Par ailleurs, implication de membres du CR à la préparation du contenu et à la réalisation des 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> édition du Journ'Adèle – juin et décembre 2023 – une publication saisonnière du CHSLD transmise aux familles et proches aidants.

## Projet spécifique d'aménagement extérieur d'espaces fleuris dans la cour intérieure des deux bâtisses du CHSLD

Ce projet débuté en 2022 au niveau des étapes de nettoyage et de sarclage des espaces s'est poursuivi en 2023, avec la préparation des sols pour accueillir une variété de vivaces colorées et odorantes, selon le plan d'aménagement et de plantations déjà défini. Le commanditaire local est toujours disposé à collaborer au projet qui devrait se finaliser en juin 2024 tout en assurant une pérennité sur une période de 10 ans.

Madame Pascale Tremblay, membre du CR, agit bénévolement à titre de chargée de projet. Un vote de félicitations lui a été transmis par le CR en regard de son implication personnelle et aussi de ses efforts en recrutement de bénévoles intéressés à participer à ce projet. Un bel exemple de participation citoyenne.

## Tableau de bord sur soins et services

Structure et mise en place d'un document de processus – avec rubriques et indicateurs de suivi – produit par madame Céline Gratton, membre du CR – un exercice fort laborieux aux fins de permettre de suivre de façon périodique l'évolution des actions suggérées ou recommandées par les membres du CR, et aussi de privilégier des pistes d'amélioration et ce, dans un temps raisonnable et acceptable pour tous.

Pour s'assurer de présenter un tableau complet et précis quant à l'ensemble des sujets ponctuels ou récurrents traités depuis la 1<sup>re</sup> rencontre du CR, tenue en mai 2022, l'exercice se réfère donc à cette date. Deux rencontres de suivi ont par la suite été planifiées, en février 2024, en présence de la gestionnaire, pour clarifier et valider les situations, selon le cas. À compter d'avril 2024, ce tableau sera actualisé après chaque rencontre du CR et un suivi rigoureux sera apporté.

### Relations du CR avec gestionnaire du CHSLD

- Privilégier de part et d'autre un partenariat dans les échanges, les évaluations et les recommandations se veut primordial pour le CR qui a pu prendre connaissance de ce qui suit :

Info reçue quant aux 5 recommandations issues de la visite ministérielle du 25 avril 2023 :

- affichage du document Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- visibilité du CR
- soins palliatifs de fin de vie
- Pab accompagnateur d'un résident
- loisirs : activités plus ponctuelles et organisées, en individuel ou en groupe

Info reçue quant aux recommandations issues de la visite d'Agrément Canada du 31 mai 2023 :

- échelle de niveau de soins à restructurer
- bilan du médicament : revue et évaluation systématique
- produits dangereux visibles : rectification de la situation
- consentement aux soins : vigie sur signature
- conseillère en soins infirmiers : mandat à définir
- qualité de l'approche relationnelle de soins à l'unité prothétique (un coup de cœur)

À noter la présence et la participation de la présidente du CR à ces deux visites. Retour de l'info au CR.

- Info reçue quant au plan directeur du CHSLD incluant la grille des suivis du Comité d'amélioration continue des offres alimentaires et activités repas.
- Appui du CR à la révision de la politique 2023 sur l'hygiène des mains. Info transmise aux familles et proches aidants et disponibilité de cette info au salon d'accueil du CHSLD.
- Reçu information quant aux situations découlant des journées de grève du personnel tenues à l'automne 2023. Conséquences : délai au niveau de certains services et absence du personnel d'un ordre d'environ 10 %.
- Participation de la présidente du CR à quelques rencontres du comité opérationnel du CHSLD, en présence de différents coordonnateurs de service.

### Communications

Le CR évalue qu'il y aurait avantage à ce que les communications entre le CHSLD et les familles et proches aidants soient plus évidentes et en ce sens, des familles partagent cette même opinion. Il s'agit à la fois de travailler à développer une plus grande proximité auprès des résidents, familles et proches aidants.

Pour sa part, le CR a fait la demande d'être inclus dans la boucle des destinataires recevant l'information quant aux admissions et aux décès des résidents. C'est donc par le biais du mécanisme d'admission en hébergement (MAH) que le CR est depuis quelques mois informé en ce sens. L'on sait que par contre, il ne peut avoir accès aux adresses courriels des résidents ou familles, mais il est toutefois possible de créer une liste de personnes intéressées à recevoir de l'information sur le CR. Un suivi s'inscrira au plan d'action du prochain exercice annuel.

Appel au bénévolat de personnes intéressées à accompagner les résidents(es) aux activités ou autres.

## Visibilité du comité de résidents

Recommandée lors de la visite ministérielle 2023, cette action n'a malheureusement pas fait consensus parmi les membres du CR au fait d'être considérée comme une priorité pour l'année en cours mais la présidente demeure confiante que l'on reconnaîtra la pertinence d'une visibilité accrue en cours d'année prochaine. Voici donc quelques actions réalisées en toute fin de mandat 2023-2024 :

- Préparation et réalisation d'un document promotionnel avec photos des membres du CR, affiché dans les ascenseurs, mettant en évidence le rôle, mandat, composition du CR et exemples d'actions. Diffusion par courriel auprès des familles et proches aidants et affichage dans les ascenseurs.
- Préparation et réalisation d'un document d'invitation en vue de la tenue d'une rencontre conjointe CR / CHSLD. Diffusion courriel et affichage.
- Planification et organisation de la rencontre de visibilité du CR, tenue le 24 mars 2024, en partenariat avec le CHSLD qui pour sa part a misé sur l'information en soins et services. Participation d'une vingtaine de personnes qui ont fort apprécié le jumelage des deux instances. Présence du Comité des usagers avec kiosque promotionnel et remise d'une petite trousse d'information.
- Installation du traditionnel chevalet de Noël coloré et illuminé à l'entrée du CHSLD avec message de circonstance adressé aux résidents(es), familles, proches aidants, visiteurs et le personnel.

## Rayonnement du comité de résidents

- Table d'hébergement (régionale) SAPA du CISSS Laurentides (Soutien à l'autonomie des personnes âgées)

La présidente est active au sein de cette table de concertation qui réunit les présidents(es) des comités de résidents, à tous les deux mois environ. Pertinence d'échanger entre collègues

de CR, afin de partager les bons coups et les questionnements en lien avec toutes situations confondues.

En février 2023, participation à une rencontre d'étape préparatoire quant à l'orientation stratégique du SAPA pour les trois prochaines années. Consultation du CR pour réponse aux questionnements suivants :

- Point de vue résidents / familles : ce qui se fait bien et doit être maintenu
- Principal enjeu dans l'organisation des soins
- Défi dans l'organisation des soins

Participation de deux membres du CR à deux rencontres pour la révision du contenu de la pochette d'accueil du résident – une démarche régionale afin d'uniformiser le contenu pour les CHSLD. Malheureusement, peu d'avancement depuis août 2023.

- Comité des usagers des Pays-d'en-Haut

La présidente du CR y siège à titre de vice-présidente. Le CU est au fait des activités du CR.

- CUCI (Comité des usagers du centre intégré du CISSS des Laurentides)

Participation de la présidente aux rencontres régulières sur une base mensuelle ainsi qu'aux rencontres spéciales. Aussi, représentation du CR aux rencontres trimestrielles coordonnées par le CUCI avec le CISSS Laurentides et qui permettent d'être adéquatement informés quant au mandat et actions des directions du CISSS et tout autant sur les différents enjeux reliés au domaine de la santé et des services sociaux.

Demande adressée au CUCI pour obtention de cartes d'identité des membres constituant le comité de résidents - un objectif de visibilité.

- (RPCU) Regroupement provincial des comités des usagers

Participation de la présidente au volet Table des missions du RPCU ainsi qu'au conseil d'administration – mission CHSLD.

### **B-Évaluer le degré de satisfaction des usagers / résidents à l'égard des services obtenus.**

- Outre le sondage effectué pour les loisirs du CHSLD, aucun autre sondage n'a été effectué par le CR.
- Info reçue de la gestionnaire quant aux résultats (bons et médiocres) du sondage effectué par le CISSS – direction SAPA Hébergement en CHSLD, en novembre 2023. 1) auprès de résidents. 2) auprès des familles et proches. Les résultats ne sont pas essentiellement quantitatifs mais tiennent compte à la fois de commentaires ou d'opinions de la part des participants.
- Appui au sondage réalisé par le CHSLD sur les menus d'hiver 2023-2024. Appréciation du CR.

### **3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers / résidents.**

- Préoccupation constante du CR en matière de situations individuelles au niveau des soins et services et qui peuvent être d'ordre collectif. Vigie rigoureuse du CR, lorsqu'elles sont connues ou déposées à l'attention des membres du comité.
- Micro-milieu transitoire : 19 septembre 2023, accueil de personnes en provenance de centres hospitaliers dans l'objectif de libérer les urgences. Occupation temporaire des trois sections de la salle d'activités du CHSLD. En raison de différents questionnements de la part de familles concernées, ainsi que de certaines inquiétudes manifestées par rapport aux soins et services dispensés, deux membres du CR, dont la présidente, ont effectué une visite de l'installation afin de rappeler l'existence des 12 droits des usagers ; documentation en appui. D'autre part, un dossier à caractère confidentiel a été produit pour référence au besoin. Il s'avère

qu'une communication plus cohérente auprès des familles concernées aurait certes contribué à diminuer l'impact négatif d'une relocalisation imprévue et temporaire mais précipitée.

**4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.**

- Sans objet. Cette fonction relève du comité des usagers. Fait à mentionner toutefois que le comité de résidents n'a pas été saisi d'emblée de questionnements, d'observations ou d'insatisfactions de la part des résidents, familles ou proches aidants. Il n'a pas été appelé à en prendre connaissance, le cas échéant. Situation interrogée lors de la visite ministérielle 2023.
- Gestion des appels téléphoniques reçus pour le CR via la messagerie vocale du CU. Un suivi a été apporté à une quinzaine d'appels reçus. Ce peu d'appels dénote le manque de visibilité du CR.

**5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.**

- Sans objet. Cette fonction relève du comité des usagers. Mentionnons toutefois qu'en ce qui concerne les ressources nécessaires à l'exercice des fonctions d'un CR, il est à déplorer que le budget d'opérations accordé au CU ne permette pas l'embauche d'une personne-ressource pour effectuer le secrétariat et autres tâches connexes requises par le CR. Ce qui alourdit de beaucoup le travail de bénévolat de la présidence qui coordonne l'ensemble des activités du comité. À mentionner aussi la réalité que malgré la diversité des compétences des membres constituant le comité, il peut s'avérer difficile de combler les différents besoins du comité en assignation de tâches. La disponibilité de tout un chacun représente également un enjeu important.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

(EXERCICE ANNUEL : DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024)

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRETAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Michèle	Claing	membre
Francine	Crête *	membre
Céline	Gratton	membre
Ginette	Huard	membre
Lise	Legros	membre – présidente
Marie-Andrée	Nantel **	membre
Lise	Saint-Amour ***	membre
Pascale	Tremblay	membre

\* En poste du 28 août 2023 au 11 mars 2024

\*\* En poste du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 12 février 2024

\*\*\* En présence de madame Sophie Des Rosiers, agissant à titre d'accompagnatrice et dont le dévouement et la disponibilité sont, dans la circonstance, fort appréciés

Recrutement constant de personnes pouvant être intéressées à se joindre au comité. Rencontres individuelles. Production et distribution d'un document d'information auprès de résidences de personnes retraitées autonomes, du secteur Pays-d'en-Haut, désireuses de s'investir dans un bénévolat CHSLD.

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Président

Lise Legros

Courriel du président

[lise.legros.cissslau@ssss.gouv.qc.ca](mailto:lise.legros.cissslau@ssss.gouv.qc.ca)

Personne-ressource

Sans objet

Courriel de la personne-ressource

Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais)

249, boulevard de Sainte-Adèle, local 3006  
Sainte-Adèle, QC J8B 1A9

450.229.8516 poste 77289

Courriel du comité

[cr.ste-adele.cissslau@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cr.ste-adele.cissslau@ssss.gouv.qc.ca)

Facebook

Sans objet

Page Web (lien hypertexte)

<https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/pays-den-haut/chsld-de-sainte-adele/>

## **TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS**

### **RÉGULIÈRES**

Date	Mode (présentiel, virtuel)
10 juillet 2023	Présentiel
28 août 2023	Présentiel
16 octobre 2023	Présentiel
04 décembre 2023	Présentiel
08 janvier 2024	Présentiel
12 février 2024	Présentiel
11 mars 2024	Présentiel

NOTE : taux de participation : 94,9 % (quorum)

### **DOSSIER SPÉCIFIQUE – soins et services**

Date	Mode (présentiel, virtuel)
08 février 2024	Présentiel
28 février 2024	Présentiel

NOTE : taux de participation : 84,25 %

Planification et organisation des rencontres du CR : réservation de salles, préparation des ordres du jour, sollicitation de participation des coordonnateurs de services – CHSLD et CISSS, convocation, rédaction des procès-verbaux, ainsi que suivis des rencontres.

## HEURES DE BÉNÉVOLAT DES MEMBRES

Chacun des membres a été invité à fournir son nombre d'heures contribuées en investissement de temps tout au cours de l'exercice annuel 23-24. Un exercice de compilation (non nominatif), enregistrant un **total de 743 heures**. Chiffre significatif et qui mérite d'être inscrit à ce rapport d'activités.

## COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Sans objet.

Affichage adéquat des coordonnées du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides ainsi que de celles du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP).

## NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

### Visibilité du comité de résidents

- Création d'une image visuelle du CR
- Conception et réalisation d'un dépliant d'introduction au CR, et d'une bannière autoportante
- Finalisation d'un document promotionnel de recrutement de Membres
- Promotion de l'existence du comité : affichage et info télé circuit fermé

### Communications avec familles et proches aidants

- Développement d'un plan de communication (à définir)
- Développement d'un mode de proximité avec les résidents

### Volet loisirs : suivi du sondage 2023

Ateliers d'information : évaluation – organisation – planification

Soins et services au résident : alimentaire – loisirs – soins spirituels – équipe soignante - hygiène et salubrité – installations matérielles

- Maintien des rencontres avec directions du CISSS et coordonnateurs des services du CHSLD
- Mise à jour et suivi du tableau de bord
- Partenariat avec gestion du CHSLD

Milieu de vie et comités internes CHSLD : désignation de membres du CR

Aménagement terrains extérieur : volet ornithologie et volet espaces fleuris : appui à la réalisation

## **CONCLUSION**

Je tiens à réitérer toute mon appréciation en regard du grand dévouement et de l'implication soutenue de tous les membres du comité en 2023-2024. Je salue aussi, en tant que présidente du CR Sainte-Adèle, la constante collaboration qui m'a été accordée par la gestionnaire responsable, madame Nancy Routhier et son équipe de soutien. Aussi, je retiens un élément que je considère très important pour assurer l'efficacité et l'attrait d'un comité de résidents : c'est celui de sa présence sur les lieux, de sa disponibilité et de son écoute ... en toute bienveillance. Après deux ans de travail complété, notre comité est maintenant sur les rails ... de l'avancement ..., vers l'an 3 ! Et, n'oublions surtout pas que :

*Pour être reconnu, il faut être vu !*

