



LE RÉSIDENT,  
AU CŒUR  
DE NOS PRÉOCCUPATIONS  
ET ACTIONS !

# **RAPPORT D'ACTIVITÉS COMITÉ DE RÉSIDENTS DES HAUTEURS 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>11</b>
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ.....</b>	<b>11</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....</b>	<b>12</b>
<b>NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>12</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>12</b>

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

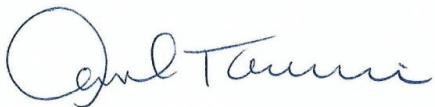
Ce fut une année difficile pour les résidents et leurs familles, marquée par les nombreux mouvements de personnel dans les équipes cliniques, dans l'équipe de gestion et dans l'équipe des loisirs du CHSLD des Hauteurs.

Je tiens à souligner et remercier particulièrement Mme Claire Brossoit et son conjoint M. Murray La Pan pour leur implication tout au long de l'année dans la vie du CHSLD des Hauteurs. Je tiens aussi à les remercier pour leur implication avec la Société d'horticulture et d'écologie Tounenvert pour leur dévouement et leur engagement dans nos jardins « *Un paysage en Héritage* ».

Je remercie M. Michel Plaisance, notre grand sage, pour ses précieux conseils et sa grande humanité.

Un grand merci à Mme Lise Legros pour sa présence aux CHSLD et tout le soutien aux familles et aux proches aidants.

En terminant, je remercie Mme Manon Chevigny de la Chevrotière pour son soutien et sa collaboration à notre comité.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carole Tavernier'.

Carole Tavernier

Présidente

## PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Aucun projet spécial n'a été réalisé cette année.

## BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

Mme Lise Legros a tenu un kiosque d'information pour les résidents et leurs familles lors de la Semaine des droits des usagers tenue en novembre 2023.

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

Grâce à l'engagement de Mme Claire Brossoit et de M. Murray La Pan :

#### **Avec les familles :**

Les membres du comité, lors de leur présence au CHSLD, ont échangé, soutenu, et renseigné les familles sur leurs vécus, leurs besoins et les services offerts en milieu de vie.

Ils ont tenté de recruter de nouveaux représentants au sein des familles afin d'enrichir le comité de résidents et d'en assurer la pérennité.

Nous avons observé que lorsque les membres d'une famille accompagnaient leur proche au CHSLD, la période d'adaptation était largement remplie de questionnements et teintée de vives émotions.

Les proches aidants étaient davantage en mode recherche de soutien qu'en mode implication dans le milieu de vie. Force est de constater que la mise en place du projet sérénité, visant à outiller et soutenir les résidents, les proches aidants et le personnel du milieu de vie durant cette étape de vie est plus que pertinente, mais essentielle !

## Avec les résidents :

Encore cette année, le comité de résidents a tenté de maintenir des contacts avec tous les résidents et briser l'isolement en s'impliquant dans divers projets liés au quotidien des résidents. Un travail de collaboration avec le service des loisirs nous a permis de nous arrimer aux nouveaux besoins des résidents. Ainsi, nous avons collaboré à créer des petits moments de bonheur au rythme de la saison estivale. Activité cuisine gourmande, dégustations, activités artistiques, activités plantation et activités liées au jardin. En leur présence, nous avons pu sentir l'importance d'une approche humaine où le résident est au cœur de nos actions. Les besoins d'être vu, d'être écouté et d'être apprécié en tant que personne de la communauté étaient porteurs de sens et devraient guider l'ensemble de nos actions futures.



## Noël 2024

Encore cette année, les balcons du CHSLD ont été décorés afin de faire du temps des Fêtes un moment de réjouissance. Un nouveau membre s'est ajouté à l'équipe des petits lutins. Des cartes de vœux avec un message écrit à la main ont été distribuées à chaque résident ainsi qu'aux différentes équipes des membres du personnel. Une affiche a été spécialement conçue pour transmettre nos vœux aux membres des

familles et membres du personnel. Ce Noël, en guise de reconnaissance, de petits coffrets d'herbes séchées des jardins « Un paysage en Héritage » ont été fabriqués et offerts au personnel de l'établissement.



### **Dans les jardins « Un paysage en Héritage » du CHSLD des Hauteurs :**

Malgré la pénurie de bénévoles qui sévit partout dans les Laurentides, Madame Richer, grâce sa grande détermination, a encore réussi sa mission citoyenne intergénérationnelle en associant lors de la corvée annuelle de jardinage des aînés, des experts et des bénévoles de tout âge soucieux d'apprendre et de donner. Les deux projets de plantation avec des résidents du CHSLD et des usagers du centre jour nous ont,



quant à eux, enfin permis d'arrimer nos actions vers une vision des jardins pour tous.



De plus, un magnifique reportage a été entrepris lors de la corvée afin de mettre en valeur le bénévolat et l'œuvre citoyenne de Tounenvert dans notre communauté. Une superbe vidéo, réalisée par un membre de la télévision locale est maintenant disponible.

<https://nous.tv/fr/node/332636>

Pour l'équipe des jardins « Un paysage en Héritage » c'est vraiment une opportunité incroyable d'augmenter notre visibilité au sein de la communauté.

Pour consolider le sentiment d'appartenance aux jardins, une activité de création artistique a été réalisée par Murray LaPan et Claire Brossoit afin d'offrir aux bénévoles un porte-clefs porte-bonheur. Résidents, membres des familles, membres du personnel et membres de la direction se sont portés volontaires pour cette mission reconnaissance. En plus de l'accueil chaleureux de la gestionnaire d'établissement, Madame Casséus, le service alimentaire a offert aux bénévoles un magnifique buffet où chacun a pu se régaler.



Voilà vraiment l'image d'un milieu de vie où tous les intervenants concertent leurs efforts pour la réussite de projets et le bien-être de tous!



Cette année, de surcroît, nous avons offert aux résidents et leur accompagnateur ainsi qu'aux membres du personnel de profiter de la générosité de dame nature et des produits des boîtes à légumes.

Pour bonifier l'expérience au jardin, nous avons ajouté un volet éducatif et un centre d'intérêt particulier pour chacune des visites au jardin intérieur. Des fiches d'information relatives aux plantes et à leur croissance ont été conçues et installées à l'entrée du jardin intérieur. Ainsi, les utilisateurs du jardin ont pu en apprendre davantage sur le jardinage et découvrir tout au cours de l'été les plantes vedettes de notre jardin. À la fin de la saison, les herbes ont été séchées et ensachées. Un bain d'odeurs réconfortant !



Conscients que plusieurs résidents ne pouvaient se rendre au jardin et au potager pour profiter de leurs bienfaits, Murray et Claire ont mis en place le projet pilote du potager roulant, permettant au potager de se rendre aux chambres des résidents.





Une série de six ateliers et visites ont été effectués certains dans les chambres, certains dans les salons et d'autres dans la cafétéria.



### **Les employés du CHSLD :**

En présentiel où lors de nos participations dans les différents comités du milieu de vie, les membres du comité ont souligné aux employés notre reconnaissance pour les efforts soutenus qu'ils ont fournis tout au long de cette année encore remplie de défis. Mieux comprendre les réalités vécues, être ouverts aux projets mis en place et être des collaborateurs sont, pour nous, des approches gagnantes. Nous sommes un maillon de cette belle chaîne.

### **Dans la communauté :**

#### **Collaboration**

Afin de permettre une ouverture et de maintenir des liens avec la communauté environnante, une participation au lancement de **Tissé**

**Serré** a été très productive et nous a permis une belle visibilité au sein de la communauté culturelle des Laurentides. Souhaitons que des maillages se produisent afin que nos résidents(es) puissent profiter de toute cette belle richesse culturelle de notre communauté.



Il était une fois des gens heureux...

Engageons-nous à préserver la sécurité et le bien-être des résidents. Nous avons le devoir de mémoire et de reconnaissance. Ensemble, nous pouvons faire une différence significative dans le quotidien de nos aînés hébergés.

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

- Participation au sondage d'Agrément Canada
- Participation au sondage des services alimentaires du CISSS des Laurentides
- Participation au sondage de SAPA hébergement du CISSS des Laurentides

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

Non applicable.

- 4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte. Indiquer les heures de bénévolat du comité (facultatif).**

Au cours de l'année 2023-2024, une vingtaine de demandes d'information, venant de familles ou d'usagers, ont été reçues par le comité de résidents et M<sup>me</sup> Lise Legros en a assuré le suivi.

- 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.**

Non applicable.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRETAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Carole	Tavernier	présidente
Nathalie	Allard	vice-présidente jusqu'au 30 novembre 2023
Claire	Brossoit	membre
Michel	Plaisance	membre
Lise	Legros	membre

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Président

Carole Tavernier

Courriel du président

carole.tavernier.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Personne-ressource

Manon Chevigny de La Chevrotière

Courriel de la personne-ressource

manon.chevigny.de.la.chevrotiere.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale du comité et coordonnées

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

téléphoniques du comité (numéro sans frais)	450 229-6601, poste 77162
Courriel du comité	cr.hauteurs.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Facebook	s.o.
Page Web (lien hypertexte)	<a href="https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/pays-den-haut/centre-dhebergement-des-hauteurs/">https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/pays-den-haut/centre-dhebergement-des-hauteurs/</a>

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
12 mai 2023	Virtuel
13 septembre 2023	Virtuel
15 novembre 2023	Virtuel
21 février 2024	Virtuel

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

Non applicable.

## NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Recrutement de nouveaux membres pour le comité de résidents du CHSLD des Hauteurs.

## CONCLUSION

Après sept années, je quitte mes fonctions de présidente et le comité avec le sentiment du devoir accompli. Je vous souhaite bonne continuation dans votre mission.

Carole Tavernier, présidente du comité de résidents

