

RAPPORT ANNUEL 2007-2008



Centre de Santé et de Services Sociaux

Haut-Richelieu – Rouville

TABLE DES MATIERES

SECTION 1 – COMPOSITION DU COMITÉ	2
SECTION 2 – RÉUNIONS TENUES	4
SECTION 3 – PLAN D’ACTION DU COMITÉ	4
SECTION 4 – RAPPORT DES APPELS REÇUS	5
SECTION 5 – RAPPORT DES SITUATIONS NÉCESSITANT DES CHANGEMENTS	6
5.1. SITUATIONS NÉCESSITANT DES CHANGEMENTS	6
5.2. AUTRES SITUATIONS	6
SECTION 6 – ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L’ANNÉE	7
SECTION 7 – OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE	8
SECTION 8 – BILAN FINANCIER	9
SECTION 9 – COMITÉ DES RÉSIDENTS	10
9.1. CENTRE GEORGES-PHANEUF.....	10
9.2. RÉSIDENCE CHAMPAGNAT	10
9.3. CENTRE ROUVILLE	10
ANNEXE I – VISITE DES DIFFÉRENTES INSTALLATIONS DU CSSS HAUT-RICHELIEU - ROUVILLE ...	11
ANNEXE II – RAPPORTS ANNUELS ET FINANCIERS DES COMITÉS DES RÉSIDENTS	15
CENTRE GEORGES-PHANEUF	17
CENTRE GERTRUDE-LAFRANCE.....	29
RÉSIDENCE CHAMPAGNAT	43
RÉSIDENCE STE-CROIX	53
RÉSIDENCE ST-JOSEPH	61
RÉSIDENCE VAL-JOLI.....	67

SECTION 1 – COMPOSITION DU COMITÉ

Cette année, le Comité des usagers a connu plusieurs changements dans sa composition, tant au niveau de ses membres que de ses officiers.

De plus, à la fin de son année fiscale, le Comité des usagers a été victime de fraude totalisant un montant de 5 000\$. La fraude a été effectuée par une personne de l'entourage d'un membre du Comité. Par conséquent, aussitôt que nous avons constaté les événements, le membre concerné a été rencontré et nous a remis sa démission. Toutefois, devant de tels circonstances, le Comité s'est vu, non seulement dans l'obligation de changer les signataires au compte mais de procéder à la fermeture du dit compte et à la réouverture d'un nouveau.

Cependant, avant ces tristes événements, certains membres ont remis leur démission du Comité, principalement par manque de temps. Tous ont été remplacés sauf deux membres, puisque selon la loi, nous avons le nombre de membre requis pour siéger sur le Comité. En effet, tel que le stipule la Loi, « le comité des usagers se compose d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement et d'un représentant désigné par et parmi chacun des comités de résidents mis sur pied en application du deuxième alinéa 13 ».

Tout d'abord, le 21 septembre 2007, monsieur Félix Blanchard a remis sa démission en tant que président du Comité. Madame Nathalie Perreault a alors été élue au poste de présidente, tandis que madame Marie-Andrée Dion a, quant à elle, été élue au poste de vice-présidente. À ce moment, madame Annie Tétreault a gardé son poste de secrétaire-trésorière du Comité.

De plus, certains membres nous ont présentés leur démission, notamment madame Lyne Laroche, représentante du comité des résidents de Champagnat, madame Raymonde Roy, bénévole et membre du comité des résidents de Georges-Phaneuf ainsi que Messieurs Guy Léveillé, président et représentant du comité des résidents du Centre Georges-Phaneuf et Paul Villeneuve, successeur de monsieur Léveillé. Quant à madame Lucie Lemieux, représentante de l'oncologie, sa démission a été demandée, car elle se trouvait dans l'impossibilité d'assister aux réunions du Comité des usagers et de prendre une part active dans les activités du Comité.

Finalement, suite au départ, en janvier 2008, de monsieur Stéphane Aubut, conseiller à la qualité et aux relations avec la clientèle, madame Denise Henry, directrice de la performance et qualité, a assuré cette fonction pour les mois de février et mars 2008.

Par conséquent, au 31 mars 2008, le Comité des usagers était composé de 12 personnes, réparties de la façon suivante :

NOM DU MEMBRE	CLIENTÈLE REPRÉSENTÉE	POSTE AU COMITÉ
Nathalie Perreault	Santé mentale jeunesse	Présidente
Marie-Andrée Dion	Résidents en longue durée au Centre Gertrude-Lafrance	Vice-présidente
Annie Tétreault	Famille – Enfance – Jeunesse – Santé mentale adulte	Secrétaire-Trésorière
Louise Foisy	Résidents en longue durée au Centre Georges-Phaneuf	Membre
Monique Lamothe	Résidents en longue durée à la Résidence Champagnat	Membre
Solange Ostiguy	Résidents en longue durée à la Résidence Ste-Croix	Membre
Pauline Lacroix	Résidents en longue durée à la Résidence St-Joseph	Membre
Denis Rioux	Résidents en longue durée à la Résidence Val-Joli	Membre
Pierre-Paul Lussier	Personnes âgées – RTF	Membre
Nicole Giroux Paquette	CLSC – HHR	Membre
Félix Blanchard	Personnes âgées – Chirurgie	Membre
Micheline Labelle	HHR – Santé mentale adulte-longue durée	Membre

En plus de ces 12 personnes, notre comité peut compter sur l'appui et le soutien d'une personne ressource engagée par le Comité des usagers ainsi que d'un conseiller à la qualité et aux relations avec la clientèle qui joue un rôle d'accompagnateur et de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services qui agit en tant que partenaire.

SECTION 2 – RÉUNIONS TENUES

Au 31 mars 2008, les membres du comité des usagers ont eu onze (11) rencontres :

- Vendredi, 27 avril 2007
- Vendredi, 25 mai 2007
- Vendredi, 15 juin 2007
- Vendredi, 31 août 2007
- Vendredi, 21 septembre 2007
- Vendredi, 12 octobre 2007
- Vendredi, 9 novembre 2007
- Vendredi, 7 décembre 2007
- Vendredi, 11 janvier 2008
- Vendredi, 8 février 2008
- Vendredi, 14 mars 2008

Notre première assemblée générale annuelle, quant à elle, a eu lieu le mercredi, 14 novembre 2007 au Centre Gertrude-Lafrance.

SECTION 3 – PLAN D’ACTION DU COMITÉ

Cette année, afin de nous faire connaître auprès des usagers du CSSS Haut-Richelieu – Rouville le Comité des usagers a fait appel à Vision Caméléon pour l’élaboration d’outils promotionnels. Ainsi, un logo et un slogan à notre image ont été créés, de même que des dépliants francophones (15 000) et anglophones (3000), des affiches-poster et une affiche-girafe.

De plus, des démarches ont été entreprises pour avoir une adresse courriel. Celle-ci est en vigueur depuis le mois d’août 2007.

Ce n’est qu’à partir de la mi-septembre 2007, que les membres du Comité des usagers ont procédé à leur lancement auprès des usagers du CSSS Haut-Richelieu-Rouville.

Pour ce faire, des dépliants francophones ont été envoyés dans les 14 installations du CSSS Haut-Richelieu-Rouville, de même que dans les différents services offerts par le Centre de Santé et de Services Sociaux Haut-Richelieu – Rouville, tel que les RNI, les soins à domicile, les services généraux et enfance-famille pour un total de 4792 dépliants.

De plus, les usagers utilisant les services de l'hôpital du Haut-Richelieu, du centre de prélèvement des C.L.S.C. Vallée-des-Forts, Richelieu, Henryville et St-Césaire, des cliniques de vaccination enfant et de certaines cliniques de vaccination – Influenza, de même que les résidents de cinq centres d'hébergement sur six ont été rencontrés par les membres du Comité des usagers.

Lors de ces visites, qui se sont déroulées entre le 30 octobre 2007 et le 26 mars 2008, un total de 1625 dépliants du Comité a été remis. (Voir annexe 1).

Outre la visite des différentes installations, le Comité des usagers a aussi fait un communiqué de presse ayant pour but pour se faire connaître d'avantage. Celui-ci a engendré une entrevue télévisée, le 4 décembre 2007, pour l'émission « ériclatour.com » du canal Vox.

SECTION 4 – RAPPORT DES APPELS REÇUS

Pour l'année 2007-2008, le Comité des usagers a reçu six (6) appels téléphoniques de quatre (4) usagers différents.

Parmi ceux-ci, deux (2) ont été transférés à madame Sylvie Presseault, commissaire locale aux plainte et un (1) référé au Curateur public car le problème ne relevait pas de notre établissement.

Les trois autres appels reçus concernaient des usagers qui demandaient quelles alternatives ils avaient par rapport au problème mentionné.

De ces six (6) appels, un usager a demandé que le Comité des usagers l'assiste et l'accompagne dans sa démarche pour porter plainte.

SECTION 5 – RAPPORT DES SITUATIONS NÉCESSITANT DES CHANGEMENTS

5.1. SITUATIONS NÉCESSITANT DES CHANGEMENTS

De plus, cette année, le Comité des usagers a été actif en demandant à l'établissement que des actions concrètes soient posées pour régler certaines insatisfactions reçues des résidents en CHSLD ou des usagers.

Voici une liste des demandes faites ou des insatisfactions apportées :

- Une politique équitable des climatiseurs, pour l'ensemble des résidents des six (6) CHSLD, tout en considérant qu'il s'agit de milieu de vie.
- Les résidents sont insatisfaits du manque de personnel.
- Mettre en place une procédure pour la prise de rendez-vous des RNI afin que ceux-ci puissent prendre leur prochain rendez-vous avant de quitter l'établissement.

Finalement, les résidents ont voulu porter à l'attention de l'établissement que l'initiative d'ajouter une personne supplémentaire en CHSLD a été très appréciée.

5.2. AUTRES SITUATIONS

Outre ces insatisfactions, les membres du Comité des usagers ont fait parvenir une lettre à l'émission 2 filles le matin, afin d'apporter certaines précisions sur les propos d'une de leurs invitées, concernant les CHSLD.

SECTION 6 – ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE

Afin de mieux exercer notre mandat et de connaître d'avantage notre rôle, des conférences et des formations ont été données.

Dans un premier temps, le directeur général, monsieur Yvan Gendron, est venu nous rencontrer pour nous faire connaître son rôle en lien avec le Comité des usagers.

Quant à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, madame Sylvie Presseault, celle-ci est invitée à chacune de nos rencontres. Cette année, elle est venue nous rencontrer à six (6) reprises.

De plus, une rencontre avec madame Andrée Normand, du Protecteur du Citoyen ainsi que monsieur Jean Thouin et madame Marie Bisailon du C.A.A.P. a aussi été organisée afin de nous faire connaître leur rôle respectif.

L'agence de la Montérégie a, elle aussi, organisée une formation pour les Comités d'usagers. Deux (2) de nos membres avaient le mandat d'assister à cette rencontre pour ensuite redonner la formation aux autres membres du Comité.

Aussi, plusieurs de nos membres ont assisté à la formation sur la modification à la Loi sur la protection de la jeunesse donnée l'automne dernier.

Finalement, en plus du Colloque du CPM, auquel plusieurs membres ont assisté, le Comité des usagers du CSSS Haut-Richelieu – Rouville a organisé trois (3) formations :

- Le comité des usagers et les comités de résidents : le mandat, rôle, fonctionnement et budget;
- Les droits des usagers du réseau de la santé;
- Être un comité des usagers efficace : de la théorie à la pratique;

Ces formations ont été données par une avocate du Conseil pour la Protection des Malades (C.P.M.)

SECTION 7 – OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

Les objectifs que le Comité des usagers prévoit atteindre pour la prochaine année sont :

- Adapter « les statuts et règlements », car nous avons constaté que certains points ne s'appliquaient pas à notre comité;
- Offrir des formations à nos membres;
- En collaboration avec les comités des résidents, travailler à la mise en place d'articles promotionnels;
- Se procurer le code d'éthique de l'établissement;
- Connaître la perception des usagers et de leurs familles;
- Prendre connaissance des évaluations réalisées par l'établissement relativement à la satisfaction de la clientèle;
- Informer les usagers sur leurs droits;
- Rencontrer les comités des résidents.

SECTION 8 – BILAN FINANCIER

COMITÉ DES USAGERS

ÉTAT DES RÉSULTATS

Pour la période du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008

SOLDE REPORTÉ AU 1^{er} AVRIL 2007 **11 115.61 \$**

ENTRÉES DE FONDS :

Subvention reçue le 28 mai 2007	16 233.25	
Subvention reçue le 9 juillet 2007	22 474.11	
Subvention reçue le 26 octobre 2007	34 348.50	
Subvention supplémentaire reçue le 20 mars 2008	6 000.00	

TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		79 055.86 \$

SORTIES DE FONDS :

Honoraires	11 648.00	
Comités des Résidents	36 062.10	
Fournitures de bureau	931.36	
Dépenses de bureau	1 557.35	
Frais de transport	2 452.60	
Frais de publicité	4 669.29	
Frais d'abonnement	500.00	
Frais de formation	1 702.05	
Frais de représentation	1 301.29	
Frais d'hébergement	121.93	
Photocopies	673.92	
Téléphone	2.43	
Sortie de fonds non autorisée	5 000.00	
Frais bancaires	92.07	

TOTAL DES SORTIES DE FONDS		66 714.39 \$

SOLDE AU COMPTE BANCAIRE AU 31 MARS 2008 **23 457.08 \$**

SECTION 9 – COMITÉ DES RÉSIDENTS

Vous trouverez en ANNEXE II les rapports annuels et financiers des six (6) comités des résidents faisant partis du CSSS Haut-Richelieu – Rouville. Cependant, nous tenons à mentionner que pour l'année 2007-2008, certains comités des résidents ont connu quelques difficultés ou ont dû s'adapter à certaines situations.

9.1. CENTRE GEORGES-PHANEUF

Tout d'abord, le comité des résidents du Centre Georges-Phaneuf a perdu à deux (2) reprises et dans un court laps de temps, leur président, et par la même occasion, leur représentant au Comité des usagers. Heureusement, la situation est rentrée dans l'ordre avec la nomination d'une nouvelle présidente. Celle-ci est en fonction au Comité des usagers depuis le 31 août 2007.

9.2. RÉSIDENCE CHAMPAGNAT

Quant au comité des résidents de la Résidence Champagnat, il en va tout autrement. En effet, les membres et officiers du comité ont remis leur démission en bloc. Ceux-ci n'étant pas des résidents, mais des membres de famille et bénévole, n'avaient plus la disponibilité nécessaire pour faire partie intégrante de ce comité, et par la même occasion, pour siéger au Comité des usagers.

Le comité des résidents de la Résidence Champagnat s'est donc retrouvé sans personne pour prendre la relève. Les résidents n'étant pas intéressés à s'impliquer d'avantage, et ce, pour différentes raisons.

Après plusieurs démarches et discussions, un des membres ayant remis sa démission, a accepté de représenter la Résidence Champagnat au Comité des usagers en attendant que des nouveaux membres soient élus et nommés officiers.

9.3. CENTRE ROUVILLE

Le Centre Rouville qui regroupait les comités des résidents des résidences Ste-Croix, St-Joseph et Val-Joli, présentait, avant la modification de la loi, un seul rapport annuel et financier regroupant les trois résidences. Celles-ci devront, à compter du 1^{er} avril 2007, fonctionner séparément et fournir individuellement leur bilan annuel et financier au Comité des usagers.

Toutefois, pour des raisons d'organisation, le Comité des usagers a accepté pour l'année 2008-2009 que le Centre Rouville conserve un seul compte. Dès avril 2009, chacun des comités des résidents devra avoir un compte bancaire qui lui est propre.

ANNEXE I

*Visite des différentes installations
du CSSS Haut-Richelieu – Rouville*

<i>Lieu</i>	<i>Dates</i>	<i>Dépliants remis</i>
<i>C.L.S.C. Vallée-des-Forts</i> 978 Boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu	Prélèvement Mercredi 14 novembre 2007 De 7h00 à 11h00	215
<i>C.L.S.C. Vallée-des-Forts</i> 978 Boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu	Prélèvement Jeudi 8 novembre 2007 De 7h30 à 11h00	≈ 80
<i>C.L.S.C. Vallée-des-Forts</i> 978 Boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu	Prélèvement Vendredi 29 février 2008 De 9h00 à 11h00	77
<i>C.L.S.C. Richelieu</i> 700 Martel Richelieu	Prélèvement Mardi 6 novembre 2007 De 7h30 à 9h30	≈ 100
<i>C.L.S.C. Henryville</i> 125 de l'Église Henryville	Prélèvement Mercredi 26 mars 2008 De 7h30 à 9h00	29
<i>C.L.S.C. St-Césaire</i> 1015 Route 112 St-Césaire	Prélèvement Mercredi 21 novembre 2007 De 7h30 à 9h00	84
<i>Hôpital du Haut-Richelieu</i> 920 Boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu	Hall Vendredi 16 novembre 2007 De 13h00 à 16h00 ET 18h00 à 20h30	255
<i>Clinique de vaccination</i> 2007 125 de l'Église Henryville	Vendredi 23 novembre 2007 9h00 à 16h00	ANNULÉ
<i>Clinique de vaccination</i> 2007 700 Martel Richelieu	Samedi 26 janvier 2008 8h30 à 16h30	106
<i>Clinique de vaccination</i> 2007 1015 Route 112 St-Césaire	Jeudi 29 novembre 13h00 à 20h00	115
<i>Clinique de vaccination</i> <i>enfant</i> 978 Boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu	Lundi 12 novembre 2007 De 13h00 à 15h20 ET 18h00 à 19h20	74
<i>Clinique de vaccination</i> <i>enfant</i> 700 Martel Richelieu	Jeudi 22 novembre De 9h00 à 16h00	47

<i>Adresse des résidences</i>	<i>Date</i>	<i>Dépliants remis</i>
Centre Gertrude-Lafrance 150 Boul. St-Luc Saint-Jean-sur-Richelieu	<i>Mardi 30 octobre 2007</i> 9h00 à 16h30	≈ 175
	<i>Mardi 13 novembre 2007</i> 19h30	11
Centre Georges-Phaneuf 230 Jacques-Cartier Nord Saint-Jean-sur-Richelieu	<i>Vendredi 30 novembre 2007</i> 13h00 à 16h00	198
	<i>Mercredi 6 février 2008</i> 19h00	11
Résidence Champagnat 370 5 ^e Avenue Saint-Jean-sur-Richelieu	<i>Date à confirmer</i>	
Résidence Ste-Croix 300 du Docteur Poulin Marieville	<i>Présentation avec madame</i> Sylvie Presseault <i>Dimanche 16 mars 2008</i> 14h00	16
Résidence St-Joseph 100 Martel Chambly	<i>Présentation avec madame</i> Sylvie Presseault <i>Mardi 11 mars 2008</i> 19h00	13
Résidence Val-Joli 1425 Notre-Dame St-Césaire	<i>Présentation avec madame</i> Sylvie Presseault <i>Mardi, 4 mars 2008</i> 19h00	19

ANNEXE II

*Rapports annuels et financiers
des comités des résidents*

CENTRE
GEORGES-PHANEUF

COMITÉ DES RÉSIDENTS

CENTRE GEORGES-PHANEUF



RAPPORT ANNUEL 2007-2008

Du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008

TABLE DES MATIÈRES

1.	MANDAT ET FONCTIONS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS.....	2
2.	COMPOSITION DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE GEORGES-PHANEUF	2
3.	RAPPORT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ	3
	3.1. RÉUNIONS RÉGULIÈRES	
	3.2. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE	
	3.3. REPRÉSENTANT AU COMITÉ DES USAGERS	
	3.4. CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES (C.P.M.)	
4.	DOSSIERS TRAITÉS AU COMITÉ DES RÉSIDENTS POUR L'ANNÉE 2007-2008	4
	4.1. SERVICE DES LOISIRS	6
5.	BILAN FINANCIER	6
6.	OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE.....	8

1. MANDAT ET FONCTIONS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

Le mandat du Comité des résidents est d'être le gardien des droits de ses résidents. Il doit veiller à ce que ceux-ci soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. De plus, il est l'un des porte-parole important auprès des instances de l'établissement.

Selon l'article 212 de la Loi sur les Services de Santé et de Services Sociaux (LSSSS), le Comité des résidents a trois fonctions dont il doit s'acquitter :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

2. COMPOSITION DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE GEORGES-PHANEUF

Au cours de l'année 2007-2008, le Comité des résidents a connu plusieurs changements dans sa composition, tant au niveau de son président que de ses membres.

En effet, deux (2) membres du comité sont décédés et sept (7) ont démissionné. Par conséquent, le Comité a dû élire un nouveau président en mai 2007 et en août 2007.

Suite à ces changements majeurs, le présent Comité des résidents du Centre Georges-Phaneuf se composait de la façon suivante, le 31 mars 2008 :

<i>NOM DES MEMBRES</i>	<i>RÉSIDENT(E) MEMBRE DE FAMILLE BÉNÉVOLE</i>	<i>POSTE AU COMITÉ</i>
Louise Foisy	Résidente	Présidente
Raymonde Roy	Bénévole	Vice-présidente et secrétaire
Thérèse Cyr	Résidente	Membre
Rénald Ouimet	Membre de famille	Membre
Huguette Roman	Résidente	Membre
Yvette Beaucage	Résidente	Membre
Léo Martel	Membre de famille	Membre

3. RAPPORT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ

3.1. RÉUNIONS RÉGULIÈRES

Durant l'année 2007-2008, le Comité des résidents a tenu neuf (9) réunions régulières et une réunion spéciale le 1^{er} août 2007.

3.2. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

L'Assemblée Générale Annuelle s'est tenue jeudi le 10 mai 2007. Treize (13) personnes étaient présentes soit 8 résidents, 1 bénévole et 4 membres du personnel.

3.3. REPRÉSENTANT AU COMITÉ DES USAGERS

Étant donné les changements que notre comité a connus durant la dernière année, plusieurs personnes ont été, à tour de rôle, représentants du Comité des résidents au Comité des usagers :

Monsieur Guy Léveillé a été représentant au Comité des usagers de octobre 2006 à mai 2007;

Monsieur Paul Villeneuve en juin 2007, car le Comité des usagers fait relâche en juillet et août.

Madame Raymonde Roy, a aussi été élue au Comité des usagers en juin 2007, en tant que vice-présidente et secrétaire du Comité des résidents mais aussi en tant qu'accompagnatrice du président. Madame Roy a remis sa démission du Comité des usagers en novembre 2007.

Finalement, madame Louise Foisy représente, depuis août 2007 le Comité des résidents du Centre Georges-Phaneuf au Comité des usagers.

3.4. CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES (C.P.M.)

Le Comité des résidents n'a pas renouvelé son affiliation au C.P.M. pour l'année 2007-2008, car il croyait être automatiquement affilié avec le Comité des usagers.

4. DOSSIERS TRAITÉS AU COMITÉ DES RÉSIDENTS POUR L'ANNÉE 2007-2008

- Possibilité d'installer un détecteur de mouvement afin de faciliter la sortie à l'extérieur des personnes en fauteuil roulant.
- Une demande a été formulée pour la vérification et le nettoyage des conduits de ventilation. Un appel d'offre pour les six sites sera fait. Les travaux pourraient être effectués d'ici trois ans.
- Des rénovations et de la peinture ont été faites au salon de coiffure.
- L'installation de l'air climatisé et l'utilisation de l'électricité s'y rapportant sont au frais du résident qui en fait la demande. Cette information sera ajoutée au guide d'accueil.
- Politique sur l'usage du tabac : Suite à une pétition demandant l'aménagement d'un fumoir au Centre Georges-Phaneuf, le CSSS Haut-Richelieu – Rouville a rendu sa décision et considère les résidences comme un milieu de vie. Par conséquent, des fumoirs seront aménagés dans les six sites, selon les normes établies. En attendant que les travaux soient effectués, un fumoir temporaire est situé au sous-sol du Centre Georges-Phaneuf.
- Le Comité des résidents s'est aménagé un local qu'il partage avec la bibliothèque. Du mobilier de bureau a été acheté.
- Il est suggéré que le Comité des résidents possède une plaque pour afficher les photos de ses membres.
- Des membres du Comité des résidents ont distribués, le 30 novembre dernier, 198 dépliants du Comité des usagers dans le cadre du lancement de ce dernier.
- Le 6 février 2008, une rencontre avec Sylvie Presseault a été organisée pour les résidents et les membres de famille. Environ 28 personnes étaient présentes. À cette occasion, une dégustation de vins et fromages a été servie et 11 dépliants du Comité des usagers ont été remis.
- Étant donné que le Centre Georges-Phaneuf est composé d'une certaine clientèle anglophone, le Comité des résidents a fait la demande d'un dépliant anglophone. Par la suite, le Comité des usagers a procédé à la sortie de ce dépliant et ce, dans le but d'approcher davantage de clientèle sur le territoire.

- Des porte-monnaie de cou ont été choisis comme objets promotionnels pour le Centre Georges-Phaneuf.
- Plusieurs insatisfactions et plaintes ont été reçues par le Comité des résidents pour l'année 2007-2008. La majorité d'entre elles a été réglée, à la grande satisfaction de tous.
- Il a été proposé de mettre en place un sous-comité des loisirs en partenariat avec le Comité des résidents. Celui-ci travaillerait en étroite collaboration avec la responsable des loisirs, madame Josée Gauthier. L'argent amassé par des levées de fonds permettrait l'organisation d'activités supplémentaires pour nos résidents.
- En décembre dernier, le Comité des résidents a organisé une sortie hivernale pour assister au Ballet Casse-Noisettes au Théâtre des Deux-Rives. Cette activité fut grandement appréciée des résidents ayant participé à notre tirage durant le Concert des Filles d'Isabelle.
- Le Comité des résidents a activé les démarches pour installer et enlever les plastiques servant à isoler les fenêtres.
- Pendant la période des Fêtes, une distribution de vins aux résidents et aux membres de famille a eu lieu sur tous les étages.

* * * * *

- Madame Reine Bazinet a pris sa retraite le 30 août 2007 et a été remplacée par madame Lucie Campbell.
- Madame Line Beaulieu est la nouvelle conseillère en milieu de vie des six sites depuis septembre 2007.
- Madame Nathalie Leduc devient, pour l'ensemble des six sites, la coordonatrice d'activités communautaires pour la pastorale, le bénévolat et l'animation.

4.1. SERVICE DES LOISIRS

Plusieurs activités ont été offertes par le service des loisirs cette année. Ces activités sont très attendues et très appréciées au Centre Georges-Phaneuf.

Dès septembre prochain, nous espérons former notre sous-comité des loisirs qui, en collaboration avec Josée Gauthier, nous permettra de planifier d'autres types d'activités.

5. BILAN FINANCIER

Le 9 mars 2007, madame Solange Ostiguy, porte-parole des Comités des résidents, a demandé à ce que tous les Comités des résidents puissent garder les argents non dépensés au 31 mars 2007 au lieu de les remettre au Comité des usagers, tel que convenu lors de la réunion de ce dernier, en décembre 2006.

En effet, les Comités des résidents possédaient à ce jour un seul compte bancaire, par conséquent, les argents amassés par des levées de fonds, organisées par certains comités, étaient aussi déposés dans ce même compte.

Ces argents n'appartenant aucunement au Comité des usagers, et personne n'étant en mesure de dire quel montant les Comités des résidents devaient remettre au Comité des usagers, celui-ci a accepté la demande en spécifiant qu'à compter du 1^{er} avril 2007, les Comités des résidents devront s'ouvrir un 2^e compte bancaire pour leur financement, et dès lors, les nouvelles normes seraient appliquées.

Ceci explique la raison pour laquelle il n'y a aucun solde reporté au 1^{er} avril 2007.

Cependant, le solde au 31 mars 2007 au montant de 3 158.49\$ a servi à organiser une activité pour nos résidents et souligner des événements (Fête des mères, St-Valentin, etc.). Ces activités étant, selon la nouvelle Loi, des dépenses non admissibles pour le Comité des résidents.

COMITÉ DES RÉSIDENTS

ÉTATS DES RÉSULTATS

Pour la période du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008

SOLDE REPORTÉ AU 1^{er} AVRIL 2007 0.00 \$

REVENUS :

Subvention reçue le 31 août 2007	2 500.00	
Subvention reçue le 21 septembre 2007	2 353.00	
Surplus pour factures envoyées au CSSS	324.72	
Subvention supplémentaire reçue le 28 mars 2008	1 000.00	
Ajustement au budget le 28 mars 2008	1 000.00	

TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		7 177.72 \$

DÉPENSES :

Honoraires	2 219.75	
Fourniture de bureau	526.55	
Dépenses de bureau	303.24	
Mobilier de bureau	471.77	
Équipement informatique	1 457.98	
Articles promotionnels	628.15	
Frais de transport	432.83	
Frais d'accompagnement	130.00	
Frais de représentation	379.99	
Fleuriste	35.32	
Frais bancaire	70.00	

TOTAL DES SORTIES DE FONDS		6 655.58 \$

SURPLUS (PERTE) AU 31 MARS 2008 **522.17 \$**

COMPTE À PAYER	1 457.98
DÉPENSES NON-JUSTIFIÉES	61.55

SOLDE AU COMPTE BANCAIRE AU 31 MARS 2008 **1 918.57 \$**

6. OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

Bien que le Comité des résidents du centre Georges-Phaneuf soit présentement en réorganisation, l'implication de tous en est primordiale pour son bon fonctionnement.

En effet, le but ultime du Comité est de voir au bien-être de ses résidents et d'augmenter la joie de vivre de chacun pour une meilleure qualité de vie.

Pour ce faire, nos objectifs prévus pour l'année 2008-2009 sont :

- Distribuer aux nouveaux résidents, un feuillet d'informations sur le Comité des résidents. Celui-ci serait inséré dans le guide d'accueil qui devrait être prêt dès cet automne.
- Informer les résidents et leurs familles en invitant des conférenciers ou personne-ressource tel que le CPM, le Comité des usagers, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.
- Organiser des levées de fonds, en collaboration avec le service des loisirs, dans le but d'offrir davantage d'activités pour nos résidents et leur famille.
- Créer des soirées amateurs, en collaboration avec le personnel, les membres de famille et les bénévoles pour le divertissement de nos résidents
parce que ...



Ici, on choisit d'être heureux !

CENTRE

GERTRUDE-LAFRANCE

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE GERTRUDE-LAFRANCE

RAPPORT ANNUEL 2007-2008
Du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008

AVRIL 2008

TABLE DES MATIÈRES

1.	MISSION	2
2.	COMITÉ DES RÉSIDENTS DE CGL	2
	2.1 Composition	2
	2.2 Représentation au sein de comités	3
	2.3 Volet social	3
3.	RAPPORT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ	4
	3.1 Réunions régulières	4
	3.2 Rapport annuel (2005-2006)	4
	3.3 Assemblée générale annuelle 2006	4
	3.4 CPM (Conseil pour la Protection des Malades)	4
4.	BILAN FINANCIER	5
5.	DOSSIERS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS 2007-2008	6
	5.1 Dossiers relatifs à la Direction réseau programme PALV	6
	5.2 Dossiers relatifs au Milieu de vie	7
	5.3 Dossiers relatifs au Service d'animation-loisirs	8
	5.4 Dossiers du Comité des résidents	8
6.	CONSTATS ET RECOMMANDATIONS	9
	6.1 Constats	9
	6.2 Recommandations	10

ANNEXE (PLAN D'ACTION 2007-08)

1.0 MISSION

Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.

Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement.

Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant que résident de l'établissement ou de toute autorité compétente.

Diriger un résident dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément à la loi sur les services de santé et les services sociaux.

Faire un rapport annuel d'activités au comité des usagers

2.0 COMITÉ DES RÉSIDENTS DE CGL

2.1 Composition

Au 31 mars 2008, le comité se composait de :

Madame Cécile Alexandre, bénévole, réélue en 2006

Madame Mary Allen, membre de famille, élue en 2006

Madame Frédérique Bourque, bénévole, réélue en 2005

Monsieur Guy Charrette, résident, élu en 2007

Madame Marie-Andrée Dion, résidente, réélue en 2006

Madame Michelle Fournier, résidente, réélue en 2007

Monsieur, Jasmin Fréchette, membre de famille, élu en 2007

Monsieur Gaétan Frenette, résident, élu en 2007

Madame Denise Gauthier, bénévole, élue en 2006

Monsieur Germain Guimond, résident, réélu en 2007

Madame Micheline Labelle, bénévole, réélue en 2007

Madame Cécile Marcoux, bénévole, réélue en 2007

Monsieur Bernard Perreault, a démissionné comme membre du comité au mois de juin 2007. Monsieur Raymond David et Madame Danielle Lanciault ont donné leur démission comme membre du comité au mois de septembre 2007.

2.2 Représentation au sein de comités

Comité service alimentaire

- Plusieurs membres du comité des résidents : Mme Marie-Andrée Dion, Mme Michelle Fournier, M. Germain Guimond, M. Gaétan Frenette et M. Guy Charette ont siégé au comité service alimentaire du centre Gertrude-Lafrance. La chef de la distribution alimentaire dans les CHSLD et la technicienne en diététique participent régulièrement à ce comité. Les responsables sont à l'écoute des membres et tiennent compte des commentaires.
Ce comité s'est réuni cinq fois en 2007-2008.

Conseil d'administration du CSSS Haut-Richelieu-Rouville

- Suite à la création du Centre de santé et de services sociaux Haut Richelieu-Rouville, monsieur Denis Rioux a été nommé par le Ministre en juillet 2004, à titre de personne œuvrant au sein d'un comité des usagers.

2.3 Volet social

- Une bénévoles, au nom du comité des résidents, souhaite la bienvenue aux nouveaux résidents par l'envoi de cartes promotionnelles, souligne les anniversaires des résidents et exprime les condoléances.

3.0 RAPPORT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ

3.1 Réunions régulières

Le comité des résidents s'est réuni à 10 reprises. Il a fait relâche en juillet et août.

3.2 Rapport annuel 2006-2007

Le rapport annuel a été présenté et accepté à l'assemblée générale annuelle du 2 mai 2007. Il a été par la suite acheminé au conseil d'administration du CSSSHRR, à l'Agence de développement Services santé et sociaux de la Montérégie, au Conseil pour la protection des malades et au Comité des usagers.

3.3 Assemblée générale annuelle 2007

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 2 mai 2007. 9 membres du comité des résidents étaient présents, 7 résidents, 9 membres de famille, pour un total de 29 personnes. La directrice réseau programme PALV, son adjointe et l'agent de la qualité du milieu de vie, étaient présents. Le secrétariat a été assuré par Micheline Dufour.

3.4 Conseil pour la protection des malades

Le comité des résidents a renouvelé son adhésion.

4.0 BILAN FINANCIER

SOMMAIRE DES REVENUS ET DÉPENSES
COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE GERTRUDE-LAFRANCE
1^{ER} AVRIL 2007 - 31 MARS 2008

REVENUS

Subvention CSSS 2007-2008 **6 161,00\$**

DÉBOURSÉS

Frais de banque 89,07

Fournitures de bureau et Loi 83 198,01

Frais de secrétariat 1 664,00

Kilométrage (conforme à la politique du CSSS) 559,24

Affiliation au CPM et colloque CPM 398,00

Frais reliés aux activités de promotion du comité :

- Cartes promotionnelles 22,58

- Calendriers 841,12

- Café-rencontres 418,90

- Conférence aux familles et assemblée générale 94,03

- Matériel de promotion (maquette des membres du comité (cadre et photos) 152,04

- Frais de représentation 50,14

TOTAL DES DÉBOURSÉS AU 31 MARS 2008 **4 487,13\$**

SOLDE AU 31 MARS 2008 **1 673,87\$**

5.0 DOSSIERS TRAITÉS AU COMITÉ DES RÉSIDENTS 2007--08

5.1 Dossiers relatifs à la Direction réseau programme PALV

- Les travaux d'amélioration : rénovation du plus petit ascenseur, réaménagement de l'accueil du secrétariat, construction d'un fumoir temporaire au 2^e étage, aménagement des toilettes adaptées aux 3^e, 4^e, 5^e et 6^e étages ont été complétés au mois de juin 2007.
- Au rez-de-chaussée, un salon pour les familles a été aménagé.
- Grâce à des bénévoles qui s'occupent de la nouvelle boutique, elle se veut très prometteuse.
- Une partie des coûts pour l'entretien paysager, n'étant plus assumé par le comité des résidents, cette année La Pépinière Botanix a fourni gratuitement au centre Gertrude-Lafrance des fleurs qui ont été plantées par des bénévoles, ce qui améliore de beaucoup la qualité de vie des résidents.
- Une toile à l'épreuve de l'eau et ignifuge, qui est une gracieuseté de la firme Textiles Beauport (1983) Inc., conception de Zone A.D, sera installée à l'entrée arrière (côté est) au printemps 2008. Les coûts de l'installation seront assumés par le fournisseur et le CSSS.
- La Fondation injectera un investissement de 1.5 million \$ pour aménager différentes salles et parcs extérieurs qui permettront aux résidents des centres de longue durée des centres de longue durée de vivre une vie plus agréable. L'achat de 280 lits électriques est également dans leur mire.
- Le comité d'immobilisation du CSSS a un budget de 1.8 million \$ qui servira aux améliorations des établissements pour les six sites. Ce budget servira surtout à rajouter des bains sur chaque étage et installer des leviers électriques au plafond de toutes les chambres pour les résidents.
- L'installation de l'air climatisé et l'utilisation de l'électricité s'y rapportant sont aux frais du résident qui en fait la demande.

5.2 Dossiers relatifs au Milieu de vie

- Un plan d'accompagnement interdisciplinaire est offert au nouveau résident où plusieurs personnes (infirmière, préposée aux bénéficiaires, thérapeute, membre de famille, etc.) le rencontrent dans les trois mois suivant son admission au centre. L'objectif de cette rencontre est que chaque résident ait un plan de soins personnalisé.
- Le comité des résidents a reçu des membres du Cercle des fermières de l'Acadie afin de les remercier de leurs dons qui s'élèvent à environ 15,000\$. (Couvertures, tabliers, sacs utilitaires pour fauteuils roulants et marchettes, etc.) Ces chefs-d'œuvre ont été distribués aux résidentes et résidents des six sites.
- Le CSSS a créé deux nouveaux postes pour les six centres :
- Mme Line Beaulieu est maintenant conseillère en milieu de vie depuis le mois de septembre 2007 et Mme Nathalie Leduc est la coordonnatrice d'activités communautaires pour la pastorale, le bénévolat et l'animation.
- Mme Marie-Andrée Dion a accompagné Mme Sylvie Presseault, commissaire aux plaintes. Elles ont rencontré les résidents sur les étages pour y distribuer le dépliant explicatif concernant la procédure de formulation des plaintes.
- Des bénévoles accompagnés de leur animal de compagnie, parrainés par Ambulance Saint-Jean, rendent visite aux résidents.
Une réorganisation de travail du personnel est entamée afin que chacun puisse exécuter le mieux possible le travail dans sa profession respective. Ce qui apportera une amélioration de la qualité des soins pour les résidents.
- Politique sur l'usage du tabac : Au Centre Gertrude-Lafrance, il y a deux fumoirs déjà existants mais temporaires.

5.3 Dossiers relatifs au service d'animation-loisirs

- Le service des loisirs offre régulièrement des activités que les résidents apprécient beaucoup au centre Gertrude-Lafrance.

5.4 Dossiers relatifs au rôle de représentation des intérêts des résidents assumé par le comité des résidents

- Un tableau représentant les membres du comité est affiché à l'entrée du centre. Ce concept est une opportunité de faire connaître les membres du comité.
- La présidente et la vice-présidente du comité des résidents ont assisté à un colloque offert par le Conseil de la protection des malades, afin de se donner les moyens efficaces pour reconnaître un milieu de vie de qualité.
- Le comité des résidents a offert une conférence aux membres de famille au cours de l'année 2007-2008, afin de les épauler dans leur rôle essentiel auprès de leurs proches. Une vingtaine de personnes (résidents, membres de famille et bénévoles) ont assisté à cette conférence. La conférencière était Mme Andrée Normand, représentante du Protecteur du citoyen : le thème de la conférence offerte en novembre 2007 : « Le Protecteur du citoyen est un recours accessible, simple et gratuit.
- Un plan d'action 2007-08 a été élaboré par le comité des résidents au mois de mai 2007. Les objectifs visés ont été respectés et réalisés. (voir le plan d'action en annexe).
- Un présentoir est alimenté régulièrement pour tous les feuillets d'information et la documentation qui s'adressent à la clientèle et aux membres de famille.
- Le comité des résidents possède deux tableaux d'affichage, un à la cafétéria et l'autre installé dans le corridor près du secrétariat, qui sont également alimentés de documents pertinents pour la clientèle et les membres de famille.
- Le comité des résidents a distribué à chacun des résidents un calendrier 2008.

- Selon la loi 83, Madame Marie-Andrée Dion est désignée pour siéger au comité des usagers, où elle a été élue vice-présidente de ce comité au cours de l'année 2007-08.
- Le comité des résidents souhaite qu'en période estivale, à différentes reprises, les repas soient servis à l'extérieur afin d'apporter un changement d'habitude et d'atmosphère pour les résidents.
- Les règles de fonctionnement du comité ont été révisées et le comité suggère que les droits et les obligations des résidents soient insérés dans le nouveau guide d'accueil.
- Des dépliants du comité des usagers ont été distribués aux résidents, qui doivent être renseignés sur le rôle de ce comité.
- Le comité souhaite que le jardin intérieur soit entretenu pour le bien être des résidents.
- Des posters plastifiés sont affichés à différents endroits.

6.0 CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

6.1 Constats

- Les travaux d'amélioration de l'environnement physique intérieur du centre Gertrude-Lafrance sont aménagés en fonction de l'agrément et la qualité de vie des résidents.
- Le centre Gertrude-Lafrance, en fonction des ressources disponibles, est un milieu de vie de qualité et accueillant, dans la lignée de ses obligations.
- Les services et les soins individualisés s'inscrivent dans le respect de la mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée. Le personnel a la préoccupation de dispenser des soins et services adaptés à la condition de santé de chaque résident.
- Le comité des usagers a constitué un cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des résidents. Au courant de l'année, on a précisé à nouveau le rôle, le mandat et les fonctions des comités.
- Les activités de loisir sont nombreuses et les résidents peuvent y participer en fonction de leurs intérêts.

6.2 Recommandations

- Définir les objectifs annuels en équipe, lors d'un comité des résidents, pour les présenter dans le cadre d'un plan d'action.
- Poursuivre la participation au comité service alimentaire et s'il y a lieu au comité milieu de vie.
- Poursuivre la participation au comité des usagers afin de se renseigner sur les droits et les intérêts à défendre auprès des résidents.
- Maintenir une assistance aux activités de ressourcement du Conseil pour la protection des malades (CPM) : assemblée générale, colloques de formation. Cette participation a comme but d'être à la fine pointe des nouvelles tendances en matière des nouveaux développements concernant les CSSS.
- Continuer d'offrir et organiser des ateliers de ressourcement aux membres de famille afin de les épauler dans leur rôle essentiel auprès de leurs proches.
- Inciter le personnel à respecter la dignité, les droits et libertés des résidents.
- Assurer des séances d'information sur une base régulière aux nouveaux arrivants sur leurs droits (code d'éthique, traitement des plaintes).

Il est plus que souhaitable que la direction maintienne un comité des résidents dans notre milieu de vie au centre Gertrude-Lafrance.

Préparé par Micheline Dufour
Secrétaire-trésorière du comité
Le 20 avril 2008

**COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE GERTRUDE-LAFRANCE
PLAN D'ACTION 2005-06**

OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNÉES
1. Réviser en groupe les droits des résidents	<ul style="list-style-type: none"> - Point à l'ordre du jour d'une réunion du comité des résidents - Rencontres avec les résidents du centre 	Résidents
2. Faire respecter les droits et défendre les intérêts des résidents	<ul style="list-style-type: none"> - Séances d'information sur le processus de traitement des plaintes aux résidents et sur le code d'éthique - Transmission aux autorités compétentes du milieu d'hébergement des besoins relatifs aux droits des résidents - Accompagnement et aide sur demande à un résident dans la démarche qu'il entreprend lorsqu'il veut porter plainte 	Résidents En collaboration avec Nicole Deslongchamps, agente de la qualité du milieu de vie (séances d'information)
3. Collaborer au développement du milieu de vie du centre par notre appui	<ul style="list-style-type: none"> - Soutien à des projets d'animation : zooanimation, etc. - Soutien à l'amélioration de l'environnement : aménagement paysager, nourriture aux oiseaux, etc. - Inventaire, avec les autres membres du comité, des actions à entreprendre susceptibles d'améliorer le climat de vie - Participation au comité milieux de vie - Participation au comité service alimentaire 	Résidents
4. Soutenir les familles dans leur rôle d'aidant auprès des personnes hébergées	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation d'une rencontre, conférence ou autre, sur un sujet pertinent 	Membres de famille
5. Consolider les liens entre les membres du comité des résidents	<ul style="list-style-type: none"> - Planification d'une activité sociale 	Membres du comité des résidents

RÉSIDENCE
CHAMPAGNAT

COMITÉ DES RÉSIDENTS
RÉSIDENCE CHAMPAGNAT

RAPPORT ANNUEL 2007-2008
Du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008

AVRIL 2008

TABLE DES MATIÈRES

1.	MISSION	2
2.	COMITÉ DES RÉSIDENTS DE CHAMPAGNAT	2
	2.1 Composition	2
3.	RAPPORT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ	3
	3.1 Réunions régulières	3
	3.2 Assemblée générale annuelle 2007	3
	3.3 Comité des usagers	3
4.	DOSSIERS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS 2007-2008	3
	4.1 Dossiers relatifs au Milieu de vie	3
	4.2 Dossiers relatifs au Service d'animation-loisirs	4
5.	BILAN FINANCIER	5
6.	CONSTATS ET RECOMMANDATIONS	6
	6.1 Constats	6
	6.2 Recommandations	6

1.0 MISSION

Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.

Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement.

Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant que résident de l'établissement ou de toute autorité compétente.

Diriger un résident dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément à la loi sur les services de santé et les services sociaux.

Faire un rapport annuel d'activités au comité des usagers.

2.0 COMITÉ DES RÉSIDENTS DE RÉSIDENCE CHAMPAGNAT

2.1 Composition

Au 31 mars 2008, le comité se composait de :

Mme Ginette Pelletier, vice-présidente

Mme Monique Lamothe, trésorière

Mme Adrienne Seney, directrice

Mme Odile Tessier, directrice

Mme Lyne Laroche, directrice

Mme Francine Mongeau, directrice

Madame Lise Chaput, a démissionné comme membre du comité au mois de juillet 2007. Madame Monique Guérin a démissionné au mois de novembre 2007.

Depuis le mois de janvier, le travail de secrétariat est assumé par Mme Micheline Dufour.

3.0 RAPPORT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ

3.1 Réunions régulières

Le comité des résidents s'est réuni à 4 reprises.

3.2 Assemblée générale annuelle 2007

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 30 mai 2007.

Cinq membres du comité des résidents, des membres de famille et des résidents étaient présents.

3.3 Comité des usagers

Mme Lyne Laroché a représenté le comité des résidents aux réunions du comité des usagers du mois d'avril au mois de septembre 2007. Madame Monique Lamothe a pris la relève depuis le mois de mars 2008.

4.0 DOSSIERS TRAITÉS AU COMITÉ DES RÉSIDENTS 2007--08

4.1 Dossiers relatifs au Milieu de vie

- Le CSSS a créé deux nouveaux postes pour les six centres :
Mme Line Beaulieu est maintenant conseillère en milieu de vie depuis le mois de septembre 2007 et Mme Nathalie Leduc est la coordonnatrice d'activités communautaires pour la pastorale, le bénévolat et l'animation.
- Des bénévoles accompagnés de leur animal de compagnie, parrainés par Ambulance Saint-Jean, rendent visite aux résidents.

- Le service alimentaire offre un choix de deux menus pour les repas. Les résidents ont été rencontrés et selon leurs goûts, on leur présente des repas appropriés.
- Concernant le menu d'été, les membres du comité ont été consultés afin de donner leur préférence pour les repas estivaux.
- Les membres du cercle des Fermières de l'Acadie ont confectionné de nombreux articles pour les résidents des six résidences du CSSS. Elles ont offert des couvertures pour fauteuil roulant, des pochettes porte-monnaie et pour les articles personnels, des housses pour sacs de drainage, des pochettes pour marchette, des châles, des tabliers, des sacs pour dossier de fauteuil roulant.
Une plaque de remerciements leur a été remise au centre Gertrude-Lafrance au nom des six centres.

4.2 Dossiers relatifs au service d'animation-loisirs

- Le service des loisirs offre tous les jours et trois soirs/semaine des activités que les résidents apprécient beaucoup à la résidence Champagnat.

5.0 BILAN FINANCIER

**SOMMAIRE DES REVENUS ET DÉPENSES
COMITÉ DES RÉSIDENTS
RÉSIDENCE CHAMPAGNAT
1^{ER} AVRIL 2007 - 31 MARS 2008**

Subvention MSSS 2007-2008 7 441,00\$

DÉBOURSÉS

Secrétariat 364,00\$

Kilométrage (conforme à la politique du CSSS) 172,20\$

Équipement informatique 2 163,12\$

Promotion communication 609,78\$

Papeterie 143,11\$

Frais administration 40,00\$

TOTAL DES DÉBOURSÉS AU 31 MARS 2008 3 492,91\$

SOLDE AU 31 MARS 2008 3 948,09\$

6.0 CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

6.1 Constats

- La résidence Champagnat, en fonction des ressources disponibles, est un milieu de vie de qualité et accueillant, dans la lignée de ses obligations.
- Les services et les soins individualisés s'inscrivent dans le respect de la mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée. Le personnel a la préoccupation de dispenser des soins et services adaptés à la condition de santé de chaque résident.
- Le comité des usagers a constitué un cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des résidents. Au courant de l'année, on a précisé à nouveau le rôle, le mandat et les fonctions des comités.
- Les activités de loisir sont nombreuses et les résidents peuvent y participer en fonction de leurs intérêts.

6.2 Recommandations

- Poursuivre la participation au comité des usagers afin de se renseigner sur les droits et les intérêts à défendre auprès des résidents.
- Inciter le personnel à respecter la dignité, les droits et libertés des résidents.
- Assurer des séances d'information sur une base régulière aux nouveaux arrivants sur leurs droits (code d'éthique, traitement des plaintes).
- Continuer les activités de loisir, ce qui est très apprécié des résidents.

Il est plus que souhaitable que la direction maintienne un comité des résidents dans notre milieu de vie à la résidence Champagnat, afin de continuer à améliorer la qualité de vie de nos résidents.

Préparé par Micheline Dufour
Secrétaire du comité
Ce 20 avril 2008

RÉSIDENCE

STE-CROIX

<p style="text-align: center;">COMITÉ DES RÉSIDENTS RÉSIDENCE SAINTE-CROIX RAPPORT ANNUEL 2007-08</p>
--

1.0 COMITÉ DES RÉSIDENTS DE SAINTE-CROIX

Composition

Au 31 mars 2008, le comité se composait de :

Monsieur Réjean Barsalou, bénévole
Madame Hélène Bélanger, résidente, Est 3
Madame Suzanne Fontaine, bénévole
Madame Laure Nadeau, résidente, Est 3
Madame Solange Ostiguy, parent, Nord 4
Madame Pauline Richard, résidente, Est3
Madame Irène Russel, résidente, Nord 3
Monsieur André Savoie, résident, Sud3

2.0 RAPPORT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ

2.1 Réunions régulières

Le comité des résidents s'est réuni à 8 reprises.

2.2 Rapport annuel 2006-2007

Les membres du comité ont pris connaissance du rapport annuel. Il a été par la suite acheminé au conseil d'administration du CSSSHRR et à la Direction du PALV.

2.3 Conseil pour la protection des malades

Le comité des résidents a renouvelé son adhésion.

2.4 Comité des usagers

Mme Solange Ostiguy a représenté le comité des résidents aux réunions du comité des usagers durant l'année 2007-08.

3.0 DOSSIERS TRAITÉS AU COMITÉ DES RÉSIDENTS 2007-08

Dossiers relatifs au Milieu de vie

- Deux nouveaux postes pour les six centres :
Mme Line Beaulieu est maintenant conseillère en milieu de vie depuis le mois de septembre 2007 et Mme Nathalie Leduc est la coordonnatrice d'activités communautaires pour la pastorale, le bénévolat et l'animation.
- Politique sur l'usage du tabac : A la résidence Sainte-Croix, il y a deux fumoirs déjà existants, au 3^e et 4^e étages mais non conformes. Le fumoir au rez-de-chaussée a été fermé le 22 avril 2007.
- L'installation de l'air climatisé et les frais d'électricité s'y rapportant sont assumés par le résident qui en fait la demande.
- Le personnel s'est penché surtout sur l'article de la charte : le respect des résidents.
- Une maquette avec les photos de chacun des membres du comité a été installée à l'entrée de la résidence.
- Le 16 mars 2008, le comité a offert une présentation du comité des usagers, du comité des résidents et de la commissaire locale aux plaintes où plusieurs membres de famille et de résidents y ont participé.
- Les membres du comité ont rencontré à deux reprises la responsable du service alimentaire dans le but de lui exprimer leurs satisfactions et leurs insatisfactions concernant les menus offerts aux résidents; par la même occasion ils ont suggéré de nouveaux mets.

- Les membres du cercle des Fermières de l'Acadie ont confectionné de nombreux articles pour les résidents des six résidences du CSSS. Elles ont offert des couvertures pour fauteuil roulant, des pochettes porte-monnaie et pour les articles personnels, des housses pour sacs de drainage, des pochettes pour marchette, des châles, des tabliers, des sacs pour dossier de fauteuil roulant.
Une plaque de remerciements leur a été remise au centre Gertrude-Lafrance au nom des six centres.
Le 13 décembre, les membres du comité ont organisé une fête de reconnaissance pour le personnel de la Résidence Sainte-Croix qui fut une très belle réussite.

Dossiers relatifs au service des loisirs

- Le service des loisirs offre régulièrement plusieurs activités que les résidents apprécient beaucoup à la résidence Sainte-Croix.
- Le 25 novembre 2007, l'équipe d'animation-loisirs et les bénévoles du centre Ste-Croix ont amassé une somme de 3 100.00\$ lors du Salon des artisans, Bazar et Thé pâtisserie.

BILAN FINANCIER

SOMMAIRE DES REVENUS ET DÉPENSES

COMITÉ DES RÉSIDENTS RÉSIDENCE SAINTE-CROIX 1^{ER} AVRIL 2007 - 31 MARS 2008

Subvention MSSS 2007-2008	5 278.00\$
Intérêt au cours de l'année	0.91\$

DÉBOURSÉS

Secrétariat	608.11
Équipement informatique	1 832.50
Promotion du comité (maquette et photos)	615.33
Cartes promotionnelles	295.55
Affiliation au CPM	110.00
Frais de représentation	203.92
Kilométrage (conforme à la politique du CSSS)	134.48
Frais d'administration (banque)	<u>31.86</u>
TOTAL DES DÉBOURSÉS AU 31 MARS 2008	3 831.75\$

SOLDE AU 31 MARS 2008 1 447.16\$

4.0 CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Constats

- La résidence Sainte-Croix, en fonction des ressources disponibles, est un milieu de vie de qualité et accueillant, dans la lignée de ses obligations.
- Les services et les soins individualisés s'inscrivent dans le respect de la mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée. Le personnel a la préoccupation de dispenser des soins et services adaptés à la condition de santé de chaque résident.
- Le comité des usagers a constitué un cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des résidents. Au courant de l'année, on a précisé le rôle, le mandat et les fonctions des comités.
- Les activités de loisir sont nombreuses et les résidents peuvent y participer en fonction de leurs intérêts.

Recommandations

- Poursuivre la participation au comité des usagers afin de se renseigner sur les droits et les intérêts à défendre auprès des résidents.
- Poursuivre l'application concernant les articles de la charte : le vouvoiement, le rythme, la dignité, le respect, les droits et libertés des résidents.
- Aménager les fumoirs déjà existants; adéquats ventilés, conformes aux normes et exigences de la Loi sur le tabac, afin de respecter les droits des fumeurs et des non-fumeurs.
- Installer dans les meilleurs délais les boutons d'accès au 3^e et 4^e est, ainsi qu'un auvent au 3^e est.

Il est plus que souhaitable que la direction maintienne un comité des résidents dans notre milieu de vie à la résidence Sainte-Croix, afin de continuer à améliorer la qualité de vie de nos résidents.

Préparé par Micheline Dufour
Secrétaire du comité (ce 3 mai 2008) (Révisé le 23 mai)

RÉSIDENCE

ST-JOSEPH

**COMITÉ DES RÉSIDENTS
RÉSIDENCE SAINT-JOSEPH
RAPPORT ANNUEL 2007-08**

1. COMITÉ DES RÉSIDENTS DE RÉSIDENCE SAINT-JOSEPH

Composition

Au 31 mars 2008, le comité se composait de :

Mme Pauline Lacroix, bénévole, présidente
Mme Claudette Giroux, bénévole, vice-présidente
Mme Louise Courtemanche, résidente
Mme Fernande Sorel, résidente

Réunions du comité des résidents

Le comité des résidents s'est réuni à 3 reprises durant l'année 2007-08.

Comité des usagers

Mme Pauline Lacroix a représenté le comité des résidents aux réunions du comité des usagers durant l'année 2007-08.

2. DOSSIERS TRAITÉS AU COMITÉ DES RÉSIDENTS 2007-08

Dossiers relatifs au Milieu de vie

- Deux nouveaux postes pour les six centres :
Mme Line Beaulieu est maintenant conseillère en milieu de vie depuis le mois de septembre 2007 et Mme Nathalie Leduc est la coordonnatrice d'activités communautaires pour la pastorale, le bénévolat et l'animation.
- Aucun fumoir n'est aménagé à la résidence Saint-Joseph. Les résidents fumeurs le font au grand salon, ce qui dérange énormément les résidents non-fumeurs, les visiteurs, les bénévoles ainsi que le personnel. Par ailleurs, plusieurs demandes au Conseil d'administration concernant la construction d'un fumoir adéquat bien ventilé ont été faites.
- Le personnel s'est penché surtout sur l'article de la charte : le respect des résidents.
- Une maquette avec les photos de chacun des membres du comité a été installée à l'entrée de la résidence.
- Le 11 mars 2008, le comité a offert une présentation du comité des usagers, du comité des résidents et de la commissaire locale aux plaintes où plusieurs membres de famille et de résidents y ont participé.
- Les membres du cercle des Fermières de l'Acadie ont confectionné de nombreux articles pour les résidents des six résidences du CSSS. Elles ont offert des couvertures pour fauteuil roulant, des pochettes porte-monnaie et pour les articles personnels, des housses pour sacs de drainage, des pochettes pour marchette, des châles, des tabliers, des sacs pour dossier de fauteuil roulant.
Une plaque de remerciements leur a été remise au centre Gertrude-Lafrance au nom des six centres.

Dossiers relatifs au service des loisirs

- Le service des loisirs offre régulièrement des activités que les résidents apprécient beaucoup à la résidence Saint-Joseph.
- L'équipe animation-loisirs et les bénévoles ont amassé 1 800.00\$ lors d'une activité : cuisiner des pâtisseries, vendre des billets, etc.
- De la zoothérapie est offerte aux résidents les lundis et vendredis.

BILAN FINANCIER

SOMMAIRE DES REVENUS ET DÉPENSES

COMITÉ DES RÉSIDENTS RÉSIDENCE SAINT-JOSEPH 1^{ER} AVRIL 2007 - 31 MARS 2008

Subvention MSSS 2007-2008	3 139.00\$
---------------------------	------------

DÉBOURSÉS

Secrétariat	40.00
Équipement informatique	916.26
Promotion du comité (maquette et photos)	307.67
Cartes promotionnelles	147.77
Affiliation au CPM	110.00
Frais administration (banque)	<u>15.93</u>

TOTAL DES DÉBOURSÉS AU 31 MARS 2008	1 537.63\$
--	-------------------

SOLDE AU 31 MARS 2008	<u>1 601.37\$</u>
------------------------------	--------------------------

3. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Constats

- La résidence Saint-Joseph, en fonction des ressources disponibles, est un milieu de vie de qualité et accueillant, dans la lignée de ses obligations.
- Les services et les soins individualisés s'inscrivent dans le respect de la mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée. Le personnel a la préoccupation de dispenser des soins et services adaptés à la condition de santé de chaque résident.
- Le comité des usagers a constitué un cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des résidents. Au courant de l'année, on a précisé le rôle, le mandat et les fonctions des comités.
- Les activités de loisir sont nombreuses et les résidents peuvent y participer en fonction de leurs intérêts.

Recommandations

- Poursuivre la participation au comité des usagers afin de se renseigner sur les droits et les intérêts à défendre auprès des résidents.
- Poursuivre l'application concernant les articles de la charte : le vouvoiement, le rythme, la dignité, le respect, les droits et libertés des résidents.
- Aménager un fumoir adéquat ventilé, conforme aux normes et exigences de la Loi sur le tabac, afin de respecter les droits des fumeurs et des non-fumeurs; ce qui permettrait d'améliorer de beaucoup l'environnement afin d'offrir un milieu de vie de qualité et accueillant pour tous.

Il est plus que souhaitable que la direction maintienne un comité des résidents dans notre milieu de vie à la résidence Saint-Joseph, afin de continuer à améliorer la qualité de vie de nos résidents.

Préparé par Micheline Dufour
Secrétaire du comité
Ce 3 mai 2008
Révisé le 23 mai 2008

RÉSIDENCE

VAL-JOLI

<p style="text-align: center;">COMITÉ DES RÉSIDENTS RÉSIDENCE VAL JOLI RAPPORT ANNUEL 2007-08</p>
--

2. COMITÉ DES RÉSIDENTS DE RÉSIDENCE VAL JOLI

Composition

Au 31 mars 2008, le comité se composait de :

- M. André Davignon, résident
- M. Gérard Paquette, résident
- M. Rosaire Messier, résident
- M. Denis Rioux, bénévole
- M. Serge Legris, représentant de famille

Réunions du comité des résidents

Le comité des résidents s'est réuni à 2 reprises durant l'année 2007-08.

Comité des usagers

M. Denis Rioux a représenté le comité des résidents aux réunions du comité des usagers durant l'année 2007-08.

2. DOSSIERS TRAITÉS AU COMITÉ DES RÉSIDENTS 2007-08

Dossiers relatifs au Milieu de vie

- Deux nouveaux postes pour les six centres :
Mme Line Beaulieu est maintenant conseillère en milieu de vie depuis le mois de septembre 2007 et Mme Nathalie Leduc est la coordonnatrice d'activités communautaires pour la pastorale, le bénévolat et l'animation.
- A la résidence Val Joli, les résidents fumeurs utilisent le fumoir qui est déjà existant mais non conforme aux normes.
- L'ouverture des portes est conforme au temps requis pour qu'un résident sorte sans problème.
- Les résidents sont satisfaits des choix de menus pour les repas offerts par le service alimentaire.
- Une maquette avec les photos de chacun des membres du comité a été installée à l'entrée de la résidence.
- Il est essentiel que les soins supplémentaires privés soient donnés par des professionnels accrédités.
- Le personnel s'est penché surtout sur l'article de la charte : le respect des résidents.
Le 4 mars 2008, le comité a offert une présentation du comité des usagers, du comité des résidents et de la commissaire locale aux plaintes où plusieurs membres de famille et de résidents y ont participé.
- Les membres du cercle des Fermières de l'Acadie ont confectionné de nombreux articles pour les résidents des six résidences du CSSS. Elles ont offert des couvertures pour fauteuil roulant, des pochettes porte-monnaie et pour les articles personnels, des housses pour sacs de drainage, des pochettes pour marchette, des châles, des tabliers, des sacs pour dossier de fauteuil roulant.
Une plaque de remerciements leur a été remise au centre Gertrude-Lafrance au nom des six centres.

Dossiers relatifs au service des loisirs

- Le service des loisirs offre régulièrement des activités que les résidents apprécient beaucoup à la résidence Val Joli. De plus, des activités de loisir sont offertes trois soirs/semaine, animées par les bénévoles.
- L'équipe animation-loisirs et les bénévoles ont amassé plus de 1 100.00\$ lors de vente de pâtisseries, de marinades et d'artisanat.

BILAN FINANCIER
SOMMAIRE DES REVENUS ET DÉPENSES
COMITÉ DES RÉSIDENTS
RÉSIDENCE VAL JOLI
1^{ER} AVRIL 2007 - 31 MARS 2008

Subvention MSSS 2007-2008 3 139.00

DÉBOURSÉS

Secrétariat	197.85
Équipement informatique	916.25
Promotion du comité (maquette et photos)	307.66
Cartes promotionnelles	147.78
Affiliation au CPM	110.00
Frais administration (banque)	<u>15.94</u>
TOTAL DES DÉBOURSÉS AU 31 MARS 2008	1 695.48\$

SOLDE AU 31 MARS 2008 **1 443.52\$**

3. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Constats

- La résidence Val Joli, en fonction des ressources disponibles, est un milieu de vie de qualité et accueillant, dans la lignée de ses obligations.
- Les services et les soins individualisés s'inscrivent dans le respect de la mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée. Le personnel a la préoccupation de dispenser des soins et services adaptés à la condition de santé de chaque résident.
- Le comité des usagers a constitué un cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des résidents. Au courant de l'année, on a précisé le rôle, le mandat et les fonctions des comités.
- Les activités de loisir sont nombreuses et les résidents peuvent y participer en fonction de leurs intérêts.

Recommandations

- Poursuivre la participation au comité des usagers afin de se renseigner sur les droits et les intérêts à défendre auprès des résidents.
- Poursuivre l'application concernant les articles de la charte : le vouvoiement, le rythme, la dignité, le respect, les droits et libertés des résidents.
- Aménager un fumoir adéquat ventilé, conforme aux normes et exigences de la Loi sur le tabac, afin de respecter les droits des fumeurs et des non-fumeurs.

Il est plus que souhaitable que la direction maintienne un comité des résidents dans notre milieu de vie à la résidence Val Joli, afin de continuer à améliorer la qualité de vie de nos résidents.

Préparé par Micheline Dufour
Secrétaire du comité
Ce 17 mai 2008 (révisé le 23 mai 2008)