

RAPPORT ANNUEL 2010-2011



TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	3
MOT DE LA PRÉSIDENTE	5
COMPOSITION DU COMITÉ	7
RÉUNIONS DU COMITE DES USAGERS	9
ACTIVITES REALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE	11
RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEUR OBLIGATIONS	11
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE	12
RAPPORT DES SITUATIONS NÉCESSITANT DES CHANGEMENTS	14
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS OU, A LA DEMANDE D'UN USAGERS, SES DROITS ET SES INTÉRÊTS EN TANT QU'USAGER AUPRES DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE TOUT AUTRE AUTORITÉ	20
ACCOMPAGNER ET ASSISTER SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND	25
ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS ...	25
PLAN D'ACTION ET OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE	27
SITUATION BUDGÉTAIRE	29
BILAN FINANCIER	31

ANNEXE I – RAPPORTS ANNUELS ET FINANCIERS DES COMITÉS DES RÉSIDENTS33

CENTRE D'HÉBERGEMENT GEORGES-PHANEUF

CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE-LAFRANCE

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT

CENTRE D'HÉBERGEMENT STE-CROIX

CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JOSEPH

CENTRE D'HÉBERGEMENT VAL-JOLI

AVANT-PROPOS

À l'automne 2005, le Ministre de la santé et des services sociaux, monsieur Philippe Couillard, a présenté le projet de loi 83 à l'Assemblée nationale annonçant l'obligation, pour tous les établissements de santé et de services sociaux, d'avoir un Comité des usagers et, le cas échéant, des comités de résidents. Il a ainsi confirmé aux femmes et aux hommes siégeant à ces comités l'importance de leur rôle pour le respect des droits des usagers et la promotion de l'amélioration des services de santé et de services sociaux.

Depuis, le Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville, mis en place le 2 octobre 2006, ainsi que les comités de résidents, s'appuient sur les principes directeurs suivants, afin d'exercer une action de qualité, une action efficace centrée sur les usagers : l'intérêt des usagers, la représentativité de toutes les clientèles de l'établissement, le respect et la collaboration basés sur la confiance, l'autonomie, le partenariat avec les différentes directions ainsi que le respect de la confidentialité qui est impératif au sein du Comité des usagers et des comités de résidents.

Par ailleurs, conformément à l'article 212 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le Comité des usagers assume les cinq (5) fonctions suivantes :

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.
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1).
5. S'assurer du bon fonctionnement des six (6) comités de résidents de l'établissement et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chers usagers,

Au nom des membres du Comité des usagers, et en mon nom personnel, il me fait plaisir de vous présenter notre rapport annuel 2010-2011.

Celui-ci se veut un récapitulatif des activités et des actions entreprises par le Comité des usagers tout au long de l'année. Nous vous présentons également notre bilan financier, lequel fait état des dépenses que nous avons encourues pour la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011. De plus, vous pourrez aussi prendre connaissance du rapport annuel et financier de chacun des comités de résidents que vous trouverez à l'annexe I du présent document.

À la lecture de ce cinquième rapport annuel, vous serez à même de constater que nous avons fait plusieurs gestes concrets dans le but d'améliorer la qualité des services dans notre centre de santé. Nous sommes particulièrement fiers du travail accompli cette année, lequel n'aurait pas été possible sans vous. En effet, étant nos yeux et nos oreilles, vous êtes les mieux placés pour constater les améliorations à apporter dans notre établissement.

Aussi, nous nous engageons à continuer de travailler en collaboration avec les différentes directions afin que vos préoccupations soient entendues et que l'amélioration de la qualité des services soit constante et continue.

En terminant, je veux remercier tous les bénévoles qui œuvrent au sein des différents comités. Leur travail est remarquable et essentiel dans la défense de vos droits.

N'hésitez pas à nous consulter, nous sommes là pour vous aider dans vos représentations... *parce que vous êtes au centre de nos actions!*

Bonne lecture,



Micheline Stjagow Lapointe
Présidente du Comité des usagers
CSSS Haut-Richelieu - Rouville

COMPOSITION DU COMITÉ

Le Comité des usagers est particulièrement fier d'avoir comblé la majorité des postes laissés vacants durant l'année 2009-2010. En effet, au 31 mars 2011, seul le poste de représentant du comité des résidents du Centre d'hébergement Champagnat demeurait encore inoccupé.

Cependant, même si le comité comporte la quasi-totalité de ses membres, il n'en reste pas moins que des départs sont survenus en cours d'année. Notons, le décès, à l'été 2010, de madame Louise Foisy, représentante du comité des résidents du Centre d'hébergement Georges-Phaneuf, ainsi que la démission, en décembre 2010, de monsieur Marco Buri, représentant de la clientèle jeunesse, lesquels ont été remplacés respectivement par monsieur Léo Martel et madame Sylvie Brodeur. De plus, nous avons eu le plaisir d'accueillir, durant quelques mois, madame Carmelle Mc Innis, représentante du comité des résidents du Centre d'hébergement Champagnat. Malheureusement, celle-ci a dû être destituée de son poste et n'a pas été remplacée depuis. Finalement, suite à la reconstitution du comité des résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix, monsieur Noël Masseau, a été désigné pour représenter son comité au Comité des usagers.

Notons que le Comité des usagers a l'obligation d'être composé d'au moins cinq (5) membres élus par les usagers et d'un représentant désigné par et parmi chacun des comités de résidents (art.209, al. (1), LSSSS).

Au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Haut-Richelieu – Rouville le Comité des usagers doit être composé de douze (12) membres, établi comme suit, tel que résolu par le conseil d'administration de l'établissement.

- Cinq (5) membres élus pour représenter les différents programmes-clientèles du CSSS Haut-Richelieu – Rouville;
- Un (1) membre coopté nommé pour compléter le comité et équilibrer le territoire ou la représentativité des clientèles;
- Six (6) membres désignés représentant les comités de résidents des six (6) centres d'hébergement du territoire.

Au 31 mars 2011, le Comité des usagers est composé de onze (11) membres. Un seul poste reste à combler :

NOM DU MEMBRE	CLIENTÈLE REPRÉSENTÉE	POSTE AU COMITÉ
Micheline Stjagow Lapointe	Personnes handicapées : Services du CLSC et réadaptation	Membre élu Présidente
Marie-Andrée Dion	Comité des résidents du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance	Membre désigné Vice-présidente
Félix Blanchard	Personnes âgées – Chirurgie	Membre élu Secrétaire-trésorier
André Beauchamp	Personnes obèses et handicapées	Membre élu
Sylvie Brodeur	Clientèle jeunesse	Membre coopté
Linda Duquette	Comité des résidents du Centre d'hébergement Val-Joli	Membre désigné
Jacques Gravel	Aidants naturels – volet PALV	Membre élu
Huguette Hébert	Usagers du territoire de Lacolle	Membre élu
Léo Martel	Comité des résidents du Centre d'hébergement Georges-Phaneuf	Membre désigné
Noël Masseau	Comité des résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix	Membre désigné
Fernande Sorel	Comité des résidents du Centre d'hébergement Saint-Joseph	Membre désigné
VACANT	Comité des résidents du Centre d'hébergement Champagnat	Membre désigné

Il va de soi, que les membres ne travaillent pas seuls. En effet, trois personnes les soutiennent dans la réalisation de leur mandat :

SOUTIEN AU COMITÉ DES USAGERS		RÔLE
Sylvie Aubry	Conseillère à la direction de la qualité, performance, évaluation et gestion des risques <i>Liaison avec le comité des usagers</i>	Accompagnement
Anic Barré		Personne-ressource
Sylvie Presseault	Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services	Partenaire

RÉUNIONS DU COMITÉ DES USAGERS

Au 31 mars 2011, les membres du Comité des usagers ont tenu dix (10) rencontres dont deux (2) rencontres en sous-comité :

Rencontres du Comité des usagers	
Lundi, 19 avril 2010	Lundi, 15 novembre 2010*
Lundi, 17 mai 2010	Lundi, 13 décembre 2010
Lundi, 21 juin 2010	Lundi, 10 janvier 2011
Lundi, 20 septembre 2010	Lundi, 14 février 2011*
Lundi, 18 octobre 2010	Lundi, 21 mars 2011

* Réunions en sous-comité

L'assemblée générale annuelle, a eu lieu le mercredi 13 octobre 2010 au Centre d'hébergement Sainte-Croix. Outre les membres du comité et la personne-ressource, quatre (4) personnes étaient présentes dont deux (2) membres de la direction, un (1) accompagnateur et une (1) personne du public.

ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE

1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.

RESPONSABILITÉS	ACTIVITÉS	DATE	OBJECTIFS VISÉS
Connaître les droits et les obligations des usagers	❖ Colloque du Conseil pour la protection des malades;	7 juin 2010	Informers le Comité des usagers et les comités des résidents.
	❖ Congrès du Regroupement provincial des Comités des usagers;	21 - 22 octobre 2010	Informers le Comité des usagers et les comités des résidents.
Faire connaître aux usagers le rôle et les fonctions du Comité des usagers	❖ Participer au brunch du directeur	12 mai 2010	Permettre aux différents organismes communautaires de nous connaître davantage.
	❖ Rencontrer les membres de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées;	7 février 2011	Permettre aux usagers de nous connaître davantage.
Collaborer avec la commissaire locale aux plaintes	❖ Inviter la commissaire locale aux plaintes.	19 avril 2010, 17 mai 2010.	Optimiser la portée de nos actions.

Nous nous sommes également assuré que l'information écrite concernant le Comité des usagers et les comités de résidents était distribuée aux usagers. Les usagers pourront donc nous connaître davantage en consultant le code d'éthique de l'établissement ou le guide d'accueil. Ce dernier est remis aux usagers résidants en centre d'hébergement.

2. PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS.

RESPONSABILITÉS	ACTIVITÉS	DATE	OBJECTIFS VISÉS
Faire part à l'établissement des observations des membres du Comité des usagers concernant la qualité des services et les conditions de vie des usagers	❖ Inviter Monsieur Robert Blanchard , président du conseil d'administration du CSSS et Madame Christine Lessard , directrice générale	19 avril 2010	Connaître leur rôle et les rencontrer.
	❖ Inviter madame Denise Henry , directrice de la qualité, performance, évaluation et gestion des risques	17 mai 2010	Connaître son rôle
	❖ Inviter madame Caroline Houle , chef d'unité des soins infirmiers – Urgence	17 mai 2010; 14 février 2011	Connaître son rôle et recevoir des réponses à nos questions.
	❖ Inviter madame Lucie Campbell , adjointe à la direction PALV	21 juin 2010	Connaître son rôle.
	❖ Inviter madame Nicole Lauzon , chef des activités d'alimentation	21 juin 2010	Recevoir des réponses à nos questions.
	❖ Inviter madame Nathalie Fardeau , chef du service accueil-archives	20 septembre 2010	Recevoir des réponses à nos questions.
	❖ Inviter madame Christiane Lacoste , adjointe à la direction PALV – volet non institutionnel	13 décembre 2010	Recevoir des réponses à nos questions concernant les soins à domicile.
	❖ Inviter madame Monique Landry , infirmière clinicienne, responsable du projet PECCO et monsieur Pierre Loiseau , adjoint clinico-administratif – services généraux	13 décembre 2010	Connaître davantage le guichet PECCO
❖ Inviter madame Ginette Senez , directrice du réseau PALV	13 décembre 2010	Recevoir des réponses à nos questions sur la sécurité et l'heure des repas en centres d'hébergement et connaître davantage le projet fidélisation du PALV	

RESPONSABILITÉS	ACTIVITÉS	DATE	OBJECTIFS VISÉS
Faire part à l'établissement des observations des membres du Comité des usagers concernant la qualité des services et les conditions de vie des usagers (suite)	❖ Inviter madame Josée David , coordonnatrice des ressources non-institutionnelles	10 janvier 2011	Recevoir des réponses à nos questions sur la Maison Clara.
	❖ Inviter madame Marielle L'Homme , coordonnatrice des services d'hôtellerie	10 janvier 2011	Recevoir des réponses à nos questions en lien avec la nourriture servie dans les différentes installations du CSSS.
Observer et porter à l'attention de l'établissement les situations ou les points à corriger	❖ Plusieurs préoccupations et avis ont été transmis à la direction générale concernant des situations nécessitant des changements.	Voir le tableau ci-après pour plus de détails	Améliorer la qualité des services.
Connaître la perception des usagers et de leurs familles sur la qualité des services reçus	❖ Participer au sondage-clientèle qui s'est tenu dans tous les centres d'hébergement du CSSS, dans le cadre de la visite d'agrément.	28 au 31 mars 2011	Maintenir et améliorer la qualité des services.
	❖ Demander un sondage clientèle de toutes les ressources non-institutionnelles, et en prendre connaissance particulièrement le résultat de la Maison Clara.	Juin 2010	Maintenir et améliorer la qualité des services
S'impliquer dans les démarches pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité de vie des services et sur les conditions de vie des usagers.	❖ Participer au Comité d'éthique et au comité vigilance et qualité	2010- 2011	Représenter les usagers sur les différents comités de l'établissement.
	❖ Participer à la rencontre synthèse suite aux visites ministérielles effectuées aux centres d'hébergement Georges-Phaneuf et Val-Joli	19 janvier 2011	Connaître le bilan des représentants de l'Agence et du Ministère suite aux visites.
	❖ Participer à l'inauguration de la nouvelle clinique jeunesse à Chambly.	23 mars 2011	Représenter le Comité des usagers.

RAPPORT DES SITUATIONS NÉCESSITANT DES CHANGEMENTS

DATE	SITUATIONS AP-PORTÉES	DEMANDES FAI-TE PAR LE CO-MITÉ DES USA-GERS	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (✓)
14 avril 2008	Mauvaise isolation des fenêtres.	Comment résoudre le problème.	<p>Le Comité des usagers a constaté que la solution temporaire mise en place n'était pas très efficace.</p> <p>Une demande de budget a été faite à l'Agence de la Santé et des services sociaux à ce sujet.</p> <p><i>À SUIVRE.</i></p>	
13 mai 2008	Lacunes concernant les toilettes réservées aux personnes handicapées et comptoir d'orthopédie non adapté aux personnes en fauteuil roulant.	Corriger la situation et de quelle façon.	<p>La direction est en accord pour que Monsieur André Beauchamp, membre du Comité des usagers, soit impliqué dans le dossier. Une rencontre est prévue en avril 2011.</p> <p><i>À SUIVRE.</i></p>	
27 février 2009	Aucune distribution du courrier relatif aux élections n'est faite aux résidents des centres d'hébergement.	Connaître le plan d'action mis en place pour les prochaines élections.	<p>Aucune élection n'a eu lieu en cours d'année.</p> <p>Le Comité des usagers assurera un suivi lors des prochaines élections pour s'assurer que les problèmes rencontrés ne se reproduisent pas.</p> <p><i>À SUIVRE.</i></p>	
8 mai 2009	Questionnements reliés à l'installation du câble dans les centres d'hébergement.	Recevoir un état de situation du dossier.	<p>Le câble a été installé aux centres d'hébergement Ste-Croix, Georges-Phaneuf et Val-Joli. Les autres centres d'hébergement ont le câble par Vidéotron. Cependant des discussions sont toujours en cours pour voir à la possibilité d'installer le câble dans ces centres.</p> <p>Le Comité des usagers laisse le dossier entre les mains des comités de résidents concernés, mais gardera un œil sur le dossier.</p>	✓

DATE	SITUATIONS AP-PORTÉES	DEMANDES FAITE PAR LE COMITÉ DES USAGERS	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (✓)
8 mai 2009	Politique des climatiseurs dans les centres d'hébergement.	Demande qu'une politique soit écrite afin d'uniformiser la règlementation. Quant aux frais d'électricité, aux frais d'installation et de désinstallation.	Une politique a été écrite et à la demande du Comité des usagers, elle a été révisée puisqu'elle comportait certaines lacunes. <i>À SUIVRE.</i>	
5 juin 2009	Politique sur l'usage du tabac.	Demande qu'une politique soit écrite concernant l'usage du tabac.	Un membre de la direction a été mandaté pour écrire la nouvelle politique. Elle sera présentée au Comité des usagers en septembre 2011. <i>À SUIVRE.</i>	
9 octobre 2009	Insatisfaction quant à l'entretien des espaces paysager des centres d'hébergement.	Détailler davantage les contrats d'aménagement paysager pour le Centre d'hébergement Georges-Phaneuf et, trouver une solution afin que les contrats d'entretien soient respectés tel qu'établi.	À l'automne 2010, l'entretien paysager a été effectué dans tous les centres. De plus, nous sommes informés que les contrats ont été renégociés à l'été 2010. Le Comité des usagers assurera un suivi avec les représentants des centres d'hébergement à l'automne 2011. <i>À SUIVRE.</i>	
18 janvier 2010	Temps d'attente pour la résonnance magnétique.	Recevoir un état de situation.	Suite au recrutement des radiologistes, le délai d'attente pour les échographies cardiaques a diminué de 3 mois et les échographies régulières de 2 mois. Une amélioration de la performance de 10% à 15% a aussi été constatée.	✓
19 avril 2010	Problème avec l'ouverture des portes au Centre d'hébergement Georges-Phaneuf	Résoudre le problème	La problématique a été réglée.	✓

DATE	SITUATIONS AP-PORTÉES	DEMANDES FAITE PAR LE COMITÉ DES USAGERS	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (✓)
17 mai 2010	Problématique de stationnement au Centre d'hébergement Georges-Phaneuf	Trouver une solution	<p>Le dossier est entre les mains de la ville. Celle-ci a refusée l'option des vignettes, mais considèrera la situation lors de la révision du plan de circulation dans ce secteur, au printemps 2011.</p> <p>À SUIVRE.</p>	
14 juin 2010	Plusieurs problématiques rapportées à la Maison Clara	Effectuer un sondage de satisfaction et prendre les mesures nécessaires pour améliorer la qualité des services	<p>En parallèle au sondage, le Comité des usagers a visité la Maison Clara et a fait part à l'établissement de ses constatations et commentaires.</p> <p>La direction a mis en place un plan d'action dans le but d'améliorer la qualité des services.</p> <p>Il sera dorénavant interdit de fumer dans les cours extérieures puisque l'espace n'est pas suffisant pour être règlementaire.</p> <p>Une rencontre d'information aux familles a également eu lieu le 9 février 2011. Le Comité des usagers était présent.</p> <p>Un nouveau sondage sera effectué à l'été 2011 pour savoir si la situation a été améliorée.</p> <p>De plus, suite à la parution d'un article dans le Canada Français, une lettre à la direction a été envoyée, notamment sur les formations. Le Comité des usagers sera informé du plan de formation pour la prochaine année.</p> <p>Le Comité suit le dossier de très près.</p> <p>À SUIVRE.</p>	

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	DEMANDES FAITES PAR LE COMITÉ DES USAGERS	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (✓)
21 juin 2010	Diner au lit par manque de personnel (dans certains centres d'hébergement)	Comment résoudre le problème	La direction nous a donné une réponse jugée inacceptable car elle ne répondait pas aux attentes. Cependant, les représentants des comités des résidents concernés, nous confirment que la situation a été rétablie et que les usagers qui prennent leurs repas au lit, sont ceux qui le demandent.	✓
15 novembre 2010	Heure des repas, quantité et température de nourriture servie en centre d'hébergement.	Comment résoudre le problème	Les heures de repas ont été revues, les résidents mangent désormais à des heures normales. Madame Marielle L'Homme est venue nous rencontrer et a pris note de nos commentaires. Même si la nourriture servie en centre d'hébergement est un dossier qu'il faut suivre continuellement, le Comité des usagers est satisfait des corrections apportées.	✓
15 novembre 2010	La sécurité dans les centres d'hébergement : les visiteurs peuvent circuler à leur guise	Trouver des moyens pour contrôler les allées et venues	La direction nous informe que le personnel est sensibilisé et questionne les visiteurs. De plus, on nous dit qu'après un certain temps, le personnel connaît les visiteurs. Une rencontre sur le sujet est prévue en mai 2011 avec une responsable de la sécurité du CSSS <i>À SUIVRE.</i>	
15 novembre 2010	La propreté à l'urgence ainsi que le fonctionnement	Résoudre le problème	La direction a répondu à nos questions concernant le fonctionnement à l'urgence. Pour ce qui est de la propreté, une lettre a été envoyée. Nous sommes en attente de réponse. <i>À SUIVRE.</i>	

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	DEMANDES FAITES PAR LE COMITÉ DES USAGERS	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (✓)
15 novembre 2010	Le manque d'informations données aux usagers utilisant les services des soins à domicile	Renseigner davantage les usagers	Le Comité des usagers s'est informé sur la procédure d'admissibilité. Plusieurs réponses ont été apportées. Une rencontre est prévue avec la direction pour discuter davantage de la lacune citée ci-contre. <i>À SUIVRE.</i>	
10 janvier 2011	Salon des résidents transformé en chambre temporaire	S'assurer que cette mesure demeure temporaire	Les lits temporaires n'étant pas des lits au permis, on nous assure que cette mesure est exceptionnelle et réellement temporaire. Le Comité des usagers a transféré le dossier aux comités des résidents concernés.	✓

Pour la première fois cette année, le Comité des usagers a travaillé en sous-comité. Lors de ces rencontres, quatre sujets ont été abordés : la sécurité et les repas en centre d'hébergement, la situation à l'urgence ainsi que les soins à domicile. Le tableau ci-dessus fait état de nos suivis.

Outre ces dossiers, notons que d'autres actions ont été prises par le Comité des usagers et des demandes ont également été formulées à l'établissement :

- Les membres du Comité des usagers et des comités de résidents se sont engagés à respecter et à travailler en lien avec le code d'éthique de l'établissement;
- Un vidéo sur les mesures d'hygiène a été visionné afin de sensibiliser les membres sur l'importance de l'hygiène dans un établissement de santé;
- Une demande au conseil d'administration a été faite, à l'effet qu'il adopte une résolution pour que tous les membres du Comité des usagers et des comités de résidents

dents soient soumis à une vérification d'empêchement afin de protéger la clientèle vulnérable avec laquelle nous travaillons;

- Une lettre a été envoyée au conseil d'administration (CA) pour leur faire part de l'opposition du Comité des usagers à l'égard du projet de loi 127, qui veut réduire à un (1) le nombre de représentant du Comité des usagers à siéger sur le CA., car nous croyons que la voix des usagers est une priorité et qu'elle se doit d'être entendue des gestionnaires de l'établissement;
- Être inclus à l'organigramme du CSSS a aussi fait partie de nos préoccupations, tout d'abord, parce que nous sommes un comité d'établissement, mais aussi parce que c'est un moyen de se faire connaître, autant du personnel que de la population;
- Le Comité des usagers a également été consulté sur certains documents mis en place par certaines directions;
- Rencontre avec la direction de la qualité, performance, évaluation et gestion des risques dans le but d'assurer le bon fonctionnement du Comité des usagers;
- Rencontre avec la présidence et la personne-ressource du Comité des usagers de Richelieu – Yamaska afin de s'informer de leur fonctionnement;
- Réimpression du dépliant et des affiches du Comité des usagers. Lesquels seront distribués dans la prochaine année.

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 AUTRE AUTORITÉ.

Après un peu plus de quatre années d’existence et beaucoup de travail pour se faire connaître, le Comité des usagers a su gagner la confiance des usagers et, par le fait même, a acquis davantage de crédibilité.

Malgré tout, nous sommes conscients que beaucoup de travail reste encore à faire, que ce soit pour faire la promotion du Comité des usagers ou encore, pour améliorer la qualité des services.

Cette belle preuve de confiance de la part des usagers, nous a permis d’évaluer vingt-et-une (21) demandes, dont certaines comportaient plus d’un motif. C’est donc une augmentation de 100% des appels reçus par rapport à l’an dernier.

Le tableau suivant dresse un portrait de ces appels ainsi que des suivis effectués par le Comité des usagers.

OBJET DE LA DEMANDE	ACTIONS PRISES
Insatisfaction des décisions prises à l’égard du conjoint.	Il lui est suggéré d’attendre le résultat du rapport et, par la suite d’aller voir les personnes concernées et demander que les décisions soient changées. DOSSIER RÉGLÉ.
Demande d’information concernant le crédit d’impôt.	L’information est transmise. DOSSIER RÉGLÉ.

OBJET DE LA DEMANDE	ACTIONS PRISES
<p>Mention de plusieurs problèmes à la Maison Clara, dont le fait de fumer dans la cour extérieure, la nourriture, la propreté, etc.;</p> <p>Mention de certaines améliorations apportées suite à nos interventions;</p> <p>Demande à connaître les résultats du sondage</p> <p><i>* Plusieurs appels ont été reçus concernant la Maison Clara.</i></p>	<p>Visite de la maison Clara;</p> <p>Informé l'établissement des constats faits à cette ressource;</p> <p>Mise sur pied d'un plan d'action par la direction du CSSS;</p> <p>Rencontre d'information avec les familles;</p> <p>Désormais les fumeurs devront fumer au fumoir et non dans la cour extérieure, laquelle ne respecte pas les normes.</p> <p>Un 2^e sondage a été demandé par le Comité des usagers afin de s'assurer de l'amélioration de la qualité des services.</p> <p>Le Comité des usagers suit ce dossier de très près</p> <p>À SUIVRE.</p>
<p>Demande d'information concernant le processus pour consulter le dossier médical et pour y faire modifier des informations.</p> <p><i>* Plusieurs appels ont été reçus à ce sujet.</i></p>	<p>L'information est transmise.</p> <p>DOSSIER RÉGLÉ.</p>
<p>Demande le processus pour porter plainte.</p> <p><i>* Plusieurs appels ont été reçus à ce sujet.</i></p>	<p>L'information est transmise.</p> <p>DOSSIER RÉGLÉ.</p>
<p>Insatisfaction de transformer les salons des résidents en chambre temporaire.</p>	<p>Référer au comité des résidents. Celui-ci doit s'assurer que l'utilisation de ces salons demeurera temporaire.</p> <p>DOSSIER RÉGLÉ.</p>
<p>Situation qui ne relève pas du Comité des usagers du CSSS Haut-Richelieu – Rouville</p>	<p>Référer au Comité des usagers des Centres jeunesse de la Montérégie.</p> <p>DOSSIER RÉGLÉ.</p>

OBJET DE LA DEMANDE	ACTIONS PRISES
<p>Recevoir de l'information concernant les services ambulanciers et savoir pourquoi les équipements ne sont pas toujours fonctionnels.</p>	<p>Référer à la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services.</p> <p>DOSSIER RÉGLÉ.</p>
<p>Connaître le processus pour changer d'intervenant.</p>	<p>Référer à la direction concernée.</p> <p>DOSSIER RÉGLÉ.</p>
<p>Insatisfaction de l'attitude d'une infirmière.</p> <p><i>* Plusieurs appels ont été reçus à ce sujet.</i></p>	<p>Référer au chef de département.</p> <p>DOSSIER RÉGLÉ.</p>
<p>Mauvaise isolation des fenêtres à l'hôpital. La solution temporaire de mettre du « dock tape » n'est pas efficace.</p>	<p>Le Comité des usagers est en suivi dans ce dossier depuis avril 2008.</p> <p>À SUIVRE.</p>
<p>Insatisfaction de l'attitude et des traitements reçus par une infirmière de l'hôpital.</p>	<p>Référer à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.</p> <p>DOSSIER RÉGLÉ.</p>
<p>Demande d'information concernant les relevés d'impôt.</p>	<p>Référer au chef du département.</p> <p>DOSSIER RÉGLÉ.</p>
<p>Demande d'information concernant la ventilation des frais liés à l'installation de climatisation.</p> <p>Insatisfaction concernant le fait que l'an dernier, certains ont payé ces frais et d'autres non.</p>	<p>Le Comité des usagers l'a référé au comité des résidents. Toutefois, la direction été questionnée concernant la ventilation des frais et le fait que certain usagers avaient payés les frais et d'autres non.</p> <p>À SUIVRE.</p>

OBJET DE LA DEMANDE	ACTIONS PRISES
Insatisfaction de ne pas avoir de câble si non abonné à Vidéotron ou à Bell.	Référer au comité des résidents DOSSIER RÉGLÉ.
Demande de transfert de dossier dans un autre établissement.	La procédure pour demander le transfert du dossier est transmise à l'utilisateur. DOSSIER RÉGLÉ.

Les dossiers transmis aux comités de résidents, seront suivis par ceux-ci :

- La transformation des salons des résidents en chambres temporaires : une mesure prise pour désengorger l'urgence. Bien que nous ne sachions pour combien de temps ces salons seront transformés, la direction nous assure que cette mesure est temporaire et exceptionnelle. Les comités de résidents concernés s'assureront que c'est effectivement le cas. Notons cependant que nous n'avons aucun contrôle à ce niveau, puisqu'il s'agit là d'une recommandation de l'Agence de la santé et des services sociaux.
- Pour ce qui est de l'installation des unités de climatisations pour les résidents en centre d'hébergement. À la demande du Comité des usagers, la direction a établi une politique ainsi qu'un formulaire d'installation. Ceux-ci devront être remis à tous les usagers qui demandent ce service. Les comités des résidents, quant à eux, devront s'assurer que les usagers et leur famille reçoivent bien les documents et qu'ils soient informés de la procédure. En ce qui concerne les frais payés et non

payés, nous avons porté le tout à l'attention de la direction, laquelle devrait assurer le suivi.

- Trois de nos centres d'hébergement disposent d'un système de câble gratuit, lequel a été installé par la firme CRTV. N'ayant pas ce système, les autres centres doivent s'abonner à Vidéotron ou Bell pour la télévision. Toutefois, les résidents qui ne s'abonnent pas à ces câblodistributeurs, sont dans l'impossibilité d'avoir la télévision. Le Comité des usagers a suivi longtemps ce dossier et l'a transmis aux comités des résidents afin qu'ils s'assurent que les résidents ne soient pas lésés dans leurs droits.

Finalement, deux dossiers majeurs sont toujours en suivis : la situation de la maison Clara et l'isolation des fenêtres à l'hôpital.

- Notons que pour la maison Clara, plusieurs belles améliorations ont été apportées dans la dernière année : mise en place d'un plan d'action, rencontre d'information aux familles, interdiction de fumer dans la cour extérieure, etc. Cependant, le Comité des usagers a demandé à la direction d'effectuer un deuxième sondage ayant pour but de vérifier la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus, depuis que des mesures ont été prises. Celui-ci aura lieu à l'été 2011 et les résultats seront connus à l'automne. Entre temps, le Comité des usagers suivra ce dossier de très près et fera part à la direction de toutes insatisfactions reçues afin que l'amélioration de la qualité des services soit continue dans notre établissement.
- Quant au dossier concernant l'isolation des fenêtres à l'hôpital, il fait toujours partie de nos priorités. En effet, plusieurs usagers nous ont fait part de leur insatisfaction à cet égard et bien que la direction ait pris des mesures temporaires, il semble

qu'elles ne soient pas efficaces. Cette situation est doublement préoccupante puisqu'il en va de la santé et du bien-être de nos usagers.

4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGERS DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND.

Cette année encore, le Comité des usagers n'a fait aucun accompagnement et n'a reçu aucune demande d'assistance. Cependant, plusieurs nous ont dit qu'ils nous rappelleraient en cas de difficulté.

5. ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Le bon fonctionnement des comités de résidents a été assuré avec beaucoup de vigilance compte tenu de la situation budgétaire précaire qu'a rencontrée le Comité des usagers l'an dernier. Nous avons été particulièrement fiers de constater qu'ils ont su trouver des moyens pour remplir leurs fonctions malgré les coupures budgétaires auxquelles ils ont fait face. Par ailleurs, le soutien et la collaboration étaient aussi présents afin de faciliter leur bon fonctionnement.

Le tableau ci-dessous dresse un état de la situation pour l'année 2010-2011. Une explication des suivis en lien avec les problématiques rencontrées l'an dernier est également donnée.

RESPONSABILITÉS	ACTIVITÉS	OBJECTIFS VISÉS
Soutenir les comités des résidents.	❖ Mettre en place les règles de fonctionnement des comités de résidents. <i>Des copies du document sont disponibles sur demande. SVP vous adresser au Comité des usagers.</i>	Fonctionnement optimal des comités de résidents.
	❖ Assister aux assemblées générales annuelles de chacun des comités de résidents.	Soutenir les comités dans leurs fonctions et assurer une visibilité du Comité des usagers.
	❖ Reconstituer le comité des résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix.	Voir au bon fonctionnement du comité des résidents.
Veiller à ce que les comités de résidents disposent des ressources nécessaires à leur bon fonctionnement	❖ Mise en place de contrat pour les personnes-ressources travaillant avec ces comités.	Être conforme avec les demandes du Ministère et de l'Agence de la santé.
Travailler en étroite collaboration avec les comités de résidents afin de créer une synergie facilitant une action concertée et efficace.	❖ Rencontrer les présidents et les personnes-ressources de tous les comités de résidents.	Donner des outils pour un meilleur fonctionnement.

Suite aux événements de l'année dernière, le comité des résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix a été dissout. Le Comité des usagers en collaboration avec l'établissement a donc pris des mesures pour reformer ce comité. Ainsi, une assemblée générale a été organisée afin d'élire de nouveaux membres mais aussi d'y présenter les activités de l'année 2009-2010.

Afin d'assurer le bon fonctionnement de ce comité, une première rencontre a été effectuée avec les nouveaux membres pour les informer de leur rôle et de leur mandat. Également, des discussions ont eu lieu et une nouvelle personne-ressource a été embauchée pour les soutenir dans leurs fonctions.

PLAN D'ACTION ET OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

Ayant atteint tous ses objectifs, le Comité des usagers a établi son nouveau plan d'action, lequel sera en vigueur pour les deux prochaines années.

FONCTIONS / ACTIVITÉS	DATE DE RÉ-ALISATION PRÉVUE	RÉALISÉ (√)
RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS		
Rencontrer les organismes communautaires		
Se faire connaître du personnel en ayant une table lors des activités du CSSS		
Se faire connaître de la population en ayant un kiosque à certains événements de la Fondation-Santé		
Installer les affiches et dépliants du comité dans les GMF		
Organiser une conférence pour la population		
Mettre sur pied un journal avec les nouvelles du Comité des usagers et des comités de résidents. Le distribuer dans toutes les installations du CSSS	Janvier Avril Septembre	
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE ET ÉVALUER LA SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE L'ÉTABLISSEMENT		
Évaluer la satisfaction de la clientèle à l'urgence et aux CLSC		

Comme vous pourrez le constater, nos efforts sont principalement dirigés à se faire connaître de la population. Outre des rencontres avec les organismes communautaires, qui ont déjà commencées et qui se poursuivront au cours de la prochaine année, d'autres activités sont également prévues, comme en témoigne le tableau ci-dessus.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers, défendre les droits des usagers, les assister et les représenter dans leurs représentations sont des activi-

tés qui demeurent présentes tout au long de l'année, par conséquent, elles ne figurent pas dans notre plan d'action.

Par ailleurs, d'ici les deux prochaines années, le Comité des usagers prévoit la mise en place de trois activités majeures :

- Évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services obtenus à l'urgence et aux CLSC, afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des services;
- Organiser une conférence pour la population;
- Mettre sur pied un journal s'adressant aux usagers de notre territoire dans lequel il serait question de leurs droits et où des informations, autant sur le Comité des usagers que sur les comités de résidents, leur serait communiqué. Ce journal serait publié de trois (3) à quatre (4) fois par année et serait distribué dans toutes les installations faisant partie du Centre de santé et des services sociaux Haut-Richelieu – Rouville.

SITUATION BUDGÉTAIRE

Nous sommes particulièrement fiers d'avoir remédié à la situation rencontrée l'an dernier, et d'avoir terminé l'année avec un surplus plus élevé que celui qui était prévu.

Cependant, nous avons été informés par le Ministère que les paramètres budgétaires du Comité des usagers, et par le fait même, des comités des résidents, ont été révisées et que des surplus accumulés pourraient engendrer des coupures budgétaires, et ce, dès la prochaine année financière. Le Comité des usagers devra donc dépenser son budget de façon judicieuse, sans accumuler de surplus et s'assurer que les comités de résidents fassent de même car, leurs soldes non dépensés à la fin de l'année financière, retournent au Comité des usagers. Par conséquent, ils sont aussi considérés dans le surplus du Comité des usagers.

Ainsi, le bilan financier 2010-2011 démontre le surplus du Comité des usagers au 31 mars 2011, avant et après l'ajout des surplus générés par les comités de résidents au 31 mars 2011. Ce dernier étant le surplus réel pris en considération pour le calcul de la prochaine subvention accordée par le Ministère.

De plus, par souci de transparence, le budget alloué aux comités des résidents, les frais de publicité et de promotion de même que certaines dépenses, ont fait l'objet d'une ventilation ou d'une explication, dont les détails sont exposés ci-après :

Budget alloué aux comités de résidents* :

○ Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance :	6 000.01 \$
○ Centre d'hébergement Georges-Phaneuf :	5 543.00 \$
○ Centre d'hébergement Champagnat :	5 198.00 \$
○ Centre d'hébergement Ste-Croix :	4 454.00 \$
○ Centre d'hébergement St-Joseph :	3 817.00 \$
○ Centre d'hébergement Val-Joli :	3 817.00 \$

* Le montant versé par le comité des usagers aux comités de résidents + la redistribution des surplus budgétaires au 31 mars 2010, correspond aux budgets alloués aux comités de résidents.

Frais de publicité / promotion :

○ Réédition et réimpression des dépliants et affiches	2 927.39 \$
○ Assemblée générale annuelle (publication dans le journal)	2 764.99 \$
○ Étiquettes sur les droits	2 043.03 \$
○ Publicité dans le « Reflet de la vie communautaire »	313.79 \$
○ Brunch du directeur	30.00 \$
○ Cartes de condoléances	4.68 \$

Le remboursement de dépense de bureau a été occasionné lorsque le Comité des usagers a commandé et payé pour l'achat d'un deuxième classeur. Malheureusement, nous avons dû annuler cette commande, car la dépense n'était pas admissible pour le Comité des usagers. En effet, la conservation des dossiers du Comité des usagers et des comités des résidents, s'il y a lieu, relève de la responsabilité de l'établissement.

Le montant forfaitaire, quant à lui, a été attribué pour le soutien au comité des résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix, pendant la période où ce dernier était dissout.

BILAN FINANCIER

Pour la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

COMITÉ DES USAGERS

Centre de Santé et de Services Sociaux Haut-Richelieu – Rouville

SOLDE REPORTÉ AU 1 ^{ER} AVRIL 2010	7 104.85 \$	
SURPLUS GÉNÉRÉS PAR LES COMITÉS DE RÉSIDENTS AU 31 MARS 2010	957.46 \$	
<u>ENTRÉES DE FONDS :</u>		
Subvention année 2010-2011	91 930.00	
Remboursement dépense de bureau	720.01	
Remboursement des frais bancaires 2009-2010	<u>138.40</u>	
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		<u>92 788.41 \$</u>
TOTAL DES REVENUS		<u>100 850.72 \$</u>
<u>SORTIES DE FONDS</u>		
Honoraires	33 473.92	
Comités des résidents	27 871.55	
Comité des résidents : Redistribution des surplus	957.46	
Frais de publicité / promotion	8 083.88	
Frais de déplacement	5 633.60	
Frais de photocopies	4 099.86	
Frais d'abonnement / documentation	1 587.75	
Frais de poste	759.05	
Dépenses de bureau	720.01	
Fournitures de bureau	672.43	
Frais de formation / conférence	652.94	
Frais d'hébergement	462.54	
Frais de repas	445.64	
Montant forfaitaire	200.00	
Frais d'accompagnement	175.00	
Vérification policière	63.50	
Dépenses informatiques	43.96	
Frais de garde	25.00	
Téléphone	9.30	
Frais bancaires	<u>127.90</u>	
TOTAL DES DÉPENSES		<u>86 065.29 \$</u>
SURPLUS (PERTE) DU COMITÉ DES USAGERS AU 31 MARS 2011		14 785.43 \$
Surplus (perte) générés par les comités de résidents au 31 mars 2011		<u>7 752.72 \$</u>
SURPLUS (PERTE) AU 31 MARS 2011		<u>22 538.15 \$</u>

ANNEXE I

Rapports annuels et financiers des comités de résidents :

Centre d'hébergement Georges-Phaneuf

Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance

Centre d'hébergement Champagnat

Centre d'hébergement Ste-Croix

Centre d'hébergement St-Joseph

Centre d'hébergement Val-Joli



RAPPORTS ANNUELS ET FINANCIERS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Nous sommes très fiers de vous présenter les rapports annuels et financiers des six (6) comités des résidents chapeauter par le Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville.

Ceux-ci démontrent comment ils ont réussi à demeurer actifs tout en respectant le budget mis à leur disposition.

Les contrats de leur personne-ressource ont été établis et les comités ont adopté leurs règles de fonctionnement, lesquelles ont été faites en collaboration avec le Comité des usagers. Pour des raisons d'économie, nous n'avons pas inclus le document au présent rapport, toutefois, il est disponible sur demande, au Comité des usagers ou à l'un des comités de résidents.

Par ailleurs, considérant la modification des paramètres budgétaires du Comité des usagers faites par le Ministère, les comités de résidents devront également s'assurer de dépenser judicieusement leur budget sans accumuler de surplus. En effet, comme le démontre le bilan financier du Comité des usagers, les surplus générés par les comités de résidents au 31 mars 2011, retournent au Comité des usagers. Par conséquent, si le Comité des usagers génère un surplus trop élevé, il subira des coupures budgétaires, lesquelles seront répercutées sur la subvention des comités de résidents.

CENTRE D'HÉBERGEMENT

GEORGES-PHANEUF

COMITÉ DES RÉSIDENTS

CENTRE D'HÉBERGEMENT

GEORGES-PHANEUF



RAPPORT ANNUEL 2010-2011

Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

Avril 2011

TABLE DES MATIÈRES

1. MANDAT ET FONCTIONS DU COMITE DES RESIDENTS	3
2. COMPOSITION DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT GEORGES-PHANEUF	3
3. RAPPORT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ	4
3.1. RÉUNIONS RÉGULIÈRES	
3.2. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE	
3.3. REPRÉSENTANT AU COMITÉ DES USAGERS	
4. DOSSIERS TRAITÉS AU COMITÉ DES RÉSIDENTS POUR L'ANNÉE 2009-2010	5
4.1. AUTRES DOSSIERS	5
4.2. DOSSIERS EN COURS AU 31 MARS 2011	5
4.3. ACTIVITÉS TENUES AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011	5
5. OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE	6
6. BILAN FINANCIER	7
7. CONCLUSION	9

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 D'HÉBERGEMENT GEORGES-PHANEUF

Au cours de l'année 2010-2011, le Comité des résidents a connu quelques changements dans sa composition. En effet, le comité a accueilli quatre (4) nouveaux membres : Mme Yvette St-Pierre, résidente; Mme Armande Mc Duff, résidente; Mme Fernande Grenier, bénévole et membre de famille ainsi que Mme Lorraine Boudreau, membre de famille. Malgré ce bel ajout, le comité a tout de même perdu deux (2) membres importants : Mme Louise Foisy, résidente, est décédée en juillet dernier et Mme Monique Lyons a remis sa démission en février 2011 pour remplir de nouveaux défis.

Le présent Comité des résidents du Centre d'hébergement Georges-Phaneuf

au 31 mars 2010 :

Nom des membres	Résident(e) Membre de famille & bénévole	Poste au Comité
Léo Martel	Bénévole	Président par Intérim
Suzanne Côté	Bénévole	Secrétaire-trésorière
Yvette St Pierre	Résidente	Membre
Armande Mc Duff	Résidente	Membre
Fernande Grenier	Bénévole, membre de famille	Membre
Lorraine Boudreau	Bénévole, membre de famille	Membre

3. RAPPORT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ

3.1. RÉUNIONS RÉGULIÈRES

Durant l'année 2010-2011, le Comité des résidents a tenu dix (10) réunions régulières et une réunion extraordinaire suite au décès de la présidente : Mme Louise Foisy.

3.2. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

L'Assemblée Générale Annuelle s'est tenue le jeudi 17 juin 2010 à 19h00. Une cinquantaine de personnes étaient présentes.

3.3. REPRÉSENTANT AU COMITÉ DES USAGERS

Suite au décès de Mme Louise Foisy, M. Léo Martel a été désigné pour représenter le comité des résidents du Centre d'hébergement Georges-Phaneuf au Comité des usagers. M. Martel siège au Comité des usagers depuis le mois de septembre 2010.

4. DOSSIERS TRAITÉS AU COMITÉ DES RÉSIDENTS POUR L'ANNÉE 2010-2011

1. Réparation des balcons.
2. Construction d'un nouvel abri extérieur permanent pour permettre aux résidents de demeurer à l'abri du soleil ou de la pluie.
3. Mise en place d'un nouveau fumoir règlementaire.
4. Réparation de l'œil magique de la porte d'entrée. Celle-ci s'ouvre désormais automatiquement et permet aux résidents d'entrer sans difficulté.
5. Réparation du toit de l'abri d'auto.

4.1. AUTRES DOSSIERS

À la demande du Comité des usagers, tous les comités de résidents disposent d'une clé USB sécurisée afin de sauvegarder leurs données.

4.2. DOSSIERS EN COURS AU 31 MARS 2011

Au 31 mars, plusieurs dossiers sont encore en cours notamment, la politique sur les climatiseurs et le stationnement.

4.3. ACTIVITÉS TENUES AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011

En collaboration avec madame Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, nous avons organisés une activité sur les droits sous forme du jeu « Le Cercle ». Les participants étaient nombreux et l'activité a été très appréciée.

5. Nos objectifs prévus pour l'année 2011-2012

- Recruter des membres de famille et des résidents pour siéger au Comité des résidents. Le nombre maximal de membre est de 8.
- Trouver une personne bénévole qui assurera une présence au bureau deux après-midi par semaine afin de mieux servir les résidents et leur famille.
- Offrir une formation sur les règles de fonctionnement du Comité des résidents aux membres.
- Organiser davantage d'activités (jeu, conférence, etc.) en lien avec les droits afin de renseigner les résidents et leur famille sur ceux-ci et, par la même occasion remplir notre mandat.

BILAN FINANCIER

Pour la période du 1er avril 2010 au 31 mars 2011

SOLDE REPORTÉ AU 1er AVRIL 2010 **863.56 \$**

ENTRÉES DE FONDS:

Subvention année 2010-2011	4 791.85	
Fermeture petite caisse	96.06	
Régularisation petite caisse	3.60	
	<hr/>	4 891.51 \$

TOTAL DES REVENUS **5 755.07 \$**

SORTIES DE FONDS:

Frais de repas	446.50	
Frais de déplacement	217.75	
Dépenses informatiques	158.00	
Publicité / Promotion	143.35	
Frais de photocopies	99.56	
Petite caisse	96.06	
Fournitures de bureau	44.57	
Dépenses de bureau	36.19	
Frais bancaires	45.00	
	<hr/>	

TOTAL DES DÉPENSES **1 286.98 \$**

SURPLUS AU 31 MARS 2011 **4 468.09 \$**

7. CONCLUSION

La période des vacances approche à grand pas et toute l'équipe du Comité des résidents fera une petite pause (bien méritée!!) pour vous revenir en pleine forme à l'automne.

Donc, pour les mois de juillet et août 2011, il n'y a aucune réunion de prévue à notre horaire. Par contre, soyez assurés que toute notre équipe ne vous abandonne pas et continue de veiller à votre bien-être et vos intérêts. Vous pouvez toujours venir nous rencontrer, il nous fera plaisir de vous écouter...

Nous ferons un résumé de toutes vos demandes lors de notre prochaine rencontre prévue en septembre 2011. D'ici là, portez-vous bien et bon été !!!

Il ne suffit pas de faire bouger les choses,

Il faut également savoir apprécier ce que l'on a

Pour vraiment évoluer vers le chemin du bonheur :

Ici, on choisit



d'être heureux !



**CENTRE D'HÉBERGEMENT
GERTRUDE-LAFRANCE**

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE LAFRANCE

RAPPORT ANNUEL 2010-2011
Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

AVRIL 2011

TABLE DES MATIÈRES

1. Fonctions du comité	2
2. Composition du comité des résidents de CGL	2
3. Rapport de l'exécutif du comité	3
Réunions régulières	3
Rapport annuel (2009-2010)	3
Assemblée générale annuelle 2010	3
CPM (Conseil pour la Protection des Malades)	3
4. Informations concernant le Milieu de vie	3
5. Activités du comité des résidents	4
6. Constats	5
7. Recommandations	6
Bilan financier	7
Annexe (Plan d'action 2010-11)	8

COMITÉ DES RÉSIDENTS CENTRE GERTRUDE-LAFRANCE RAPPORT ANNUEL 2010-11

1. Fonctions du comité

Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus du centre d'hébergement.

Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès du centre d'hébergement ou de toute autorité compétente.

2. Comité des résidents de CHGL

Au 31 mars 2011, le comité se compose de :

Madame Marie-Andrée Dion	résidente	présidente
Madame Michelle Fournier	résidente	vice-présidente
Monsieur Jasmin Fréchette	représentant de famille	secrétaire-trésorier
Monsieur Germain Guimond	résident	membre
Madame Hélène Beaudry	résidente	membre
Monsieur Luc Guertin	résident	membre
Monsieur Jean-Claude Séguin	résident	membre
Madame Frédérique Bourque	bénévole	membre

Monsieur Guy Charrette et Madame Cécile Marcoux ont démissionné comme membres du comité au mois d'avril 2010.

Le travail de secrétariat est assumé par Mme Micheline Dufour, personne-ressource

3. Rapport de l'exécutif du comité

Réunions régulières

Le comité des résidents s'est réuni à 8 reprises. Il a fait relâche en juin, juillet, août 2010 et en janvier 2011.

Rapport annuel 2009-2010

Le rapport annuel a été présenté et accepté à l'assemblée générale annuelle du 28 avril 2010. Il a été par la suite acheminé au Comité des usagers et au Conseil pour la protection des malades.

Assemblée générale annuelle 2010

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 28 avril 2010. 9 membres du comité des résidents étaient présents, 7 résidents, 6 membres de famille, 3 membres du Comité des usagers, pour un total de 25 personnes. Le conseiller en milieu de vie et la commissaire aux plaintes étaient présents. Le secrétariat a été assuré par Micheline Dufour.

Conseil pour la protection des malades

Le comité des résidents a renouvelé son adhésion pour l'année 2011.

4. Informations concernant le Milieu de vie

M. Frédéric Dionne est le conseiller en milieu de vie et il assiste régulièrement aux rencontres du comité des résidents.

5. Activités du comité des résidents

- 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 activité aux membres de famille, aux résidents et aux bénévoles au mois de janvier 2011. Une trentaine de personnes y ont assisté.

Cette activité sous forme du jeu Le Cercle a été présentée en collaboration avec Mme Sylvie Presseault, commissaire aux plaintes au CSSS/HR-R et Mme Lyne Ouellette, technicienne en loisirs dans le but de se familiariser et de faire connaître les droits et les obligations des résidents.

- Un membre du comité a offert une commandite au comité des résidents concernant une partie du paiement pour les déliants.
- Un plan d'action 2010-11 a été élaboré par la présidente du comité des résidents, après consultation auprès des membres, au mois d'avril 2010. 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 un tableau d'affichage à la cafétéria et une vitrine 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 2011 dans le but de faire la promotion de leur comité et d'informer régulièrement les résidents de leurs droits et obligations.
- Le comité des résidents dispose d'un local approprié à la tenue de ses activités au rez-de-chaussée, près de la réception.
- Des membres du comité des résidents ont assisté aux réunions du comité du service alimentaire, afin d'améliorer la qualité et le choix des menus des résidents.

- Madame Marie Andrée Dion siège toujours à titre de vice-présidente au comité des usagers.
- La présidente du comité des résidents a assisté à un colloque offert par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), afin de se donner les moyens efficaces pour transmettre aux membres du comité les outils nécessaires au bon fonctionnement du comité.

6. Constats

- Le centre d'hébergement 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 service des loisirs offre régulièrement des activités que les résidents apprécient beaucoup au centre d'hébergement Gertrude Lafrance. Ces activités de loisir sont nombreuses, intéressantes et diversifiées et les résidents peuvent y participer en fonction de leurs intérêts.
- Une présentation de la part de Mmes Sylvie Presseault, Sylvie Aubry et M. Frédéric Dionne a été faite aux membres du comité, concernant les algorithmes de décisions. Ces explications pertinentes et compréhensibles ont permis au comité de l'aider lors de la prise de décision pour une demande de défense des droits et intérêts soit collectifs ou par un résident.
- Présentation d'un énoncé a été faite par la responsable des mesures d'urgence du CSSS aux membres du comité, afin de bien les informer lors d'incidents et d'incendies et pour les rassurer du fonctionnement des mesures d'urgence qui sont accessibles et sécuritaires.
- Ajouter le dépliant du comité au nouveau guide d'accueil qui est distribué à chaque résident arrivant, dans le but de mieux informer ce dernier du rôle, des responsabilités et des fonctions du comité.

- Le code d'éthique est également inséré dans le guide d'accueil.
- Concernant le choix des calendriers offerts aux résidents, des démarches ont été prises par le comité, suite à des commentaires apportés lors de la dernière assemblée générale. Pour obtenir des chiffres beaucoup plus gros, le calendrier étant beaucoup moins intéressant et le coût de beaucoup supérieur, les calendriers sont similaires à ceux de 2009.

7. **Recommandations**

- Préciser les objectifs annuels en équipe, lors d'un comité des résidents, pour les présenter dans le cadre d'un plan d'action.
- Continuer d'assister aux rencontres du comité du service alimentaire, afin d'appuyer la qualité des repas offerts aux résidents.
- 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.
- Maintenir la participation de M. Frédéric Dionne à nos rencontres, pour l'informer des situations parfois difficiles dans notre milieu de vie, afin qu'il y apporte une solution dans les plus brefs délais.
- Continuer d'organiser et d'offrir des activités instructives et pertinentes sur les droits et obligations aux résidents ainsi qu'aux membres de famille afin de les épauler dans leur rôle essentiel auprès de leurs proches.

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

=====
 Préparé par Micheline Dufour
 Secrétaire/personne-ressource du comité
 Le 15 avril 2011

**COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE LAFRANCE
PLAN D'ACTION 2010-11**

OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNÉES
1. Retour de l'équipe du comité des résidents et intégration des membres	<ul style="list-style-type: none"> - Réception des membres à l'aide de brioches et café - Distribution de documentation – cadre de référence - Rôle et fonction du comité : implication, engagement et obligations des membres - Procédures de présentation - Les ressources du centre, etc. 	Présidente et les membres du comité Réunion de mai 2010
2. Réviser en groupe les droits et obligations des résidents	<ul style="list-style-type: none"> - Point à l'ordre du jour d'une réunion du comité des résidents - Inventaire des connaissances de chacun à l'aide d'un tour de table et d'un brainstorming - Complément d'informations 	Membres du comité Sept. 2010
3. Familiariser les membres du comité au mandat et à leurs rôles et fonctions à assumer durant leur mandat	<ul style="list-style-type: none"> - Formation – présentation orale animée – projections « power point » 	Membres du comité et formateurs : Mme Sylvie Presseault et Mme Sylvie Aubry 4 octobre 2010
4. Soutenir les familles dans leur rôle d'aidant naturel auprès des personnes hébergées	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation d'une conférence aux familles - Lettre d'invitation aux familles - Distribution de la convocation aux résidents aptes à y assister - Prévoir la logistique 	Résidents, Membres de famille novembre 2010
5. Faire connaître les droits et défendre les intérêts des résidents	<ul style="list-style-type: none"> - Activité traitant de la promotion des droits des résidents à l'aide du jeu Le Cercle (Mme Presseault) - Lettre d'invitation aux familles - Distribution de la convocation aux résidents aptes à y assister - Prévoir la logistique - Transmission aux autorités compétentes du milieu d'hébergement des besoins relatifs aux droits des résidents - Accompagnement et aide sur demande à un résident désemparé face à une plainte 	Résidents et membres de famille avec la commissaire aux plaintes février 2011
6. Expliquer la signification du concept milieu de vie	<ul style="list-style-type: none"> - Exposé des principales caractéristiques d'un milieu de vie de qualité 	La direction du milieu de vie, responsables concernés
7. Collaborer au développement de la vie du centre par notre appui	<ul style="list-style-type: none"> - Participation au comité du service alimentaire et aux dégustations des mets nouveaux - Suggestions éventuelles de changements 	Résidents, présidente et exécutif Mensuellement et en continu souvent
8. Préparer l'assemblée générale annuelle en avril 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Lettre d'invitation aux familles - Distribution de la convocation aux résidents aptes à y assister - Prévoir la logistique 	Membres de famille Résidents Membres de l'administration Conseil du comité des usagers

Préparé par : M.Dufour 2010-04-07

CENTRE D'HÉBERGEMENT

CHAMPAGNAT

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT

RAPPORT ANNUEL 2010-2011
Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

AVRIL 2011

<p style="text-align: center;">COMITÉ DES RÉSIDENTS CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT RAPPORT ANNUEL 2010-11</p>

1. FONCTIONS DU COMITÉ

Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus du centre d'hébergement.

Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès du centre d'hébergement ou de toute autorité compétente.

2. COMITÉ DES RÉSIDENTS DE RÉSIDENCE CHAMPAGNAT

Au 31 mars 2011, le comité se compose de :

Mme Ginette Pelletier	résidente	membre
Mme Adrienne Seney	résidente	membre
Mme Francine Mongeau	représentant de famille	membre
Mme Céline Daneault	résidente	membre
Mme France Charbonneau	résidente	membre
M. Mathias Lefebvre	résident	membre

Mme Thérèse Ouimette est décédée au cours de l'année 2010. Mme Carmelle McInnis a quitté le comité des résidents au mois de novembre 2010 et Mme Jeanne Massé a donné sa démission au mois de février 2011.

Mme Carmelle McInnis, désignée pour représenter le comité des résidents au comité des usagers et assister à leurs rencontres, a également quitté ce comité au mois de novembre 2010.

Le travail de secrétariat est assumé par Mme Micheline Dufour, personne-ressource.

3. RAPPORT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ

Réunions régulières

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

Rapport annuel 2009-2010

Le rapport annuel a été présenté et accepté à l'assemblée générale annuelle du 12 mai 2010. Il a été par la suite acheminé au Comité des usagers.

Assemblée générale annuelle 2010

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 12 mai 2010. 3 membres du comité des résidents étaient présents, 36 résidents, 3 membres de famille, la secrétaire du comité des usagers pour un total de 44 personnes. L'assemblée a été animée par la personne-ressource Micheline Dufour, qui assume également le travail de secrétariat.

4. INFORMATIONS CONCERNANT LE MILIEU DE VIE

M. Frédéric Dionne, est le conseiller en milieu de vie et il assiste régulièrement aux réunions du comité des résidents.

5. ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

- Au mois d'avril 2010, un dépliant concernant le comité des résidents a été réalisé afin de faire connaître davantage le rôle, les responsabilités et les fonctions du comité auprès des résidents. Ce dépliant est inséré dans chaque guide d'accueil qui est remis au résident arrivant ou à son répondant.
- Une pièce de théâtre Les petits détours, création du Théâtre Parminou a été offerte au mois d'avril 2010, afin de mieux comprendre certains comportements, la bonne volonté des gens et la dénonciation de certaines situations.

Une bonne participation de la part des résidents à cette activité, qui a été pertinente et enrichissante concernant le respect et les droits des résidents. Cette pièce de théâtre a été présentée en collaboration avec le comité des usagers.

- Un plan d'action 2010-11 a été élaboré par le comité des résidents au mois d'avril 2010. Les objectifs visés ont été respectés et réalisés. (voir le plan d'action en annexe).
- Le comité des résidents a offert à chacun des résidents un calendrier 2011, dans le but de faire la promotion de leur comité et de familiariser également les résidents avec leurs droits et obligations.
- Le comité des résidents a offert une activité aux résidents, membres de famille et bénévoles au mois de février 2011, afin de faire connaître davantage les droits et obligations concernant les résidents.

Cette activité sous forme du jeu Le Cercle a été présentée en collaboration avec Mme Monique Thouin, technicienne en loisirs et Mme Sylvie Presseault, commissaire aux plaintes, dans le but de familiariser les résidents avec leurs droits et leurs obligations. Une quarantaine de personnes ont participé à cette activité qui a été très instructive et appréciée des résidents et membres de famille.

- Le comité dispose d'un local approprié à la tenue de ses activités au rez-de-chaussée.
- Un tableau identifié au nom du comité, avec photos des membres, est installé à l'entrée principale du centre, afin de mieux se faire connaître auprès des résidents et membres de famille.

6. CONSTATS

- Le centre d'hébergement 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 service des loisirs offre les jours ouvrables et un soir/semaine des activités que les résidents apprécient beaucoup au centre Champagnat. Ces activités de loisirs sont nombreuses, intéressantes et diversifiées et les résidents peuvent y participer en fonction de leurs intérêts.
- Au mois d'avril 2010, la pente de l'entrée principale trop abrupte a été aménagée selon les normes pour la sécurité des résidents en fauteuil roulant manuel.
- Un comité alimentaire a été mis sur pied au cours de l'année 2011, où des membres du comité assistent aux réunions, afin d'améliorer la qualité et le choix des menus des résidents.
- Une présentation de la part de Mmes Sylvie Presseault et Sylvie Aubry a été faite aux membres du comité, concernant les algorithmes de décisions. Ces explications pertinentes et compréhensibles permettent au comité de l'aider lors de la prise de décision pour une demande de défense des droits et intérêts, soit collectifs ou par un résident.
- Les soins offerts aux résidents par une ergothérapeute, deux jours/semaine, apportent une aide importante à la technicienne en réadaptation.

7. RECOMMANDATIONS

- Continuer d'organiser et d'offrir des activités instructives et pertinentes sur les droits et obligations aux résidents ainsi qu'aux membres de famille afin de les épauler dans leur rôle essentiel auprès de leurs proches.
- Continuer d'assister aux rencontres du comité du service alimentaire, afin d'appuyer la qualité des repas offerts aux résidents.

- Recruter à nouveau soit un membre du comité, un membre de famille ou un bénévole, pour assister aux rencontres du 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.
- Maintenir la participation de M. Frédéric Dionne à nos rencontres, pour l'informer des situations parfois difficiles dans notre milieu de vie, afin qu'il y apporte une solution dans les plus brefs délais.

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

=====
Préparé par Micheline Dufour
Secrétaire/personne-ressource du comité,
ce 18 mars 2011

**COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT
PLAN D'ACTION 2010-11**

OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNÉES
1. Réviser au sein du comité les droits et obligations des résidents	- Formation de Mme Sylvie Presseault lors d'une réunion du comité des résidents	Membres du comité Réunion mois de septembre 2010
2. Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants au Centre Champagnat	- Insérer notre dépliant au guide d'accueil qui sera remis à chaque nouveau résident ou à son répondant afin de lui présenter : - le rôle du comité - les responsabilités du comité - les fonctions du comité	Résidents Avril 2010
3. Faire connaître les droits et défendre les intérêts des résidents	- Activité traitant de la promotion des droits des résidents, sous forme d'une activité Le Cercle - Lettre d'invitation aux familles - Distribution de la convocation aux résidents aptes à y assister - Prévoir la logistique - Transmission aux autorités compétentes du milieu d'hébergement des besoins relatifs aux droits des résidents - Accompagnement et aide sur demande à un résident désemparé face à une plainte - Remettre aux résidents, un calendrier pour les informer régulièrement de leurs droits et leurs obligations	Résidents et membres de famille avec la commissaire aux plaintes Décembre 2010 ou janvier 2011
4. Collaborer au développement du milieu de vie du centre par notre appui	- Inventaire, avec les autres membres du comité, des actions à entreprendre susceptibles d'améliorer la qualité du milieu de vie - Recruter un membre pour participer aux rencontres du comité des usagers	Membres du comité Membre du comité
5. Soutenir les familles dans leur rôle d'aidant auprès des personnes hébergées	- Présentation d'une pièce de théâtre sur les droits des résidents. <i>Les petits détours</i> de la troupe théâtre Parminou	Résidents, membres de famille, membres du personnel et bénévoles 17 avril 2010
6. Préparer l'assemblée générale annuelle	- Lettre d'invitation aux familles - Distribution de la convocation aux résidents aptes à y assister - Prévoir la logistique	Membres de famille Résidents Membres de l'administration Mai 2010

Préparé par Micheline Dufour
Secrétaire/personne-ressource

CENTRE D'HÉBERGEMENT

SAINTE-CROIX



**CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINTE-CROIX
MARIEVILLE**

RAPPORT ANNUEL 2010 - 2011

Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

AVRIL 2011

<p style="text-align: center;">COMITÉ DES RÉSIDENTS CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINTE-CROIX RAPPORT ANNUEL 2010 - 2011</p>

1. FONCTIONS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus du centre d'hébergement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès du centre d'hébergement ou de toute autorité compétente.

2. LES PRIORITÉS DU COMITÉ

Il n'y a pas eu de priorités établies par le comité. Celui-ci a eu à se donner une identité, une réalité, un mode de fonctionnement.

Suite à la démission de tous les membres du Comité des résidents et de la personne ressource du Comité le 12 avril 2010, le Comité des résidents du centre d'hébergement Sainte-Croix a été dissout.

Monsieur Frédéric Dionne a assuré le suivi auprès de certaines personnes.

Il y a eu rencontres et discussions qui ont mené à une assemblée générale annuelle et élective le jeudi 30 septembre 2010 à la salle Réjeanne-Fontaine du centre d'hébergement, permettant ainsi la renaissance du Comité des Résidents. Il y a donc eu six mois pendant lesquels le Comité des résidents n'a pas été effectif et en service auprès des résidents et de leur famille.

3. LES MEMBRES DU COMITÉ

Au 31 mars 2011, les membres du Comité sont :

- Madame Stella Masseau, membre de famille,
- Monsieur Martin Bernard, membre de famille,
- Monsieur Noël Masseau, membre de famille,
- Monsieur André Savoie, résident.

Représentation au Comité des usagers :

Monsieur Noël Masseau, président.

4. LES RÉUNIONS

a) Assemblée générale

Elle a eu lieu le 30 septembre 2010. C'était à la fois une assemblée électorale pour permettre la constitution d'un nouveau Comité des résidents. 11 personnes y assistaient.

b) Réunions du Comité (6)

LES DATES	LES INVITÉS
6 octobre 2010	Anic Barré, personne-ressource du Comité des Usagers Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie Micheline Stjagow Lapointe, présidente Comité des Usagers
26 octobre 2010	Anic Barré, personne-ressource du Comité des Usagers
23 novembre 2010	Ginette Senez, directrice du Centre
25 janvier 2011	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie
1 ^{er} mars 2011	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes
29 mars 2011	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie

5. LES ACTIVITÉS ENTREPRISES DURANT L'ANNÉE

A) Pour se faire connaître

- Identification du Comité aux endroits stratégiques;
- Démarches pour souligner l'anniversaire des résidents;
- Lettres pour l'assemblée générale et les activités;
- Assemblée générale.

B) Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations

- Cartes d'anniversaire avec formulation d'un droit et identification du Comité (début en février 2011);

C) Promouvoir l'amélioration de la qualité des soins

- Salon des résidents transformé en chambre temporaire

Ce sujet nous tient à cœur car nous voulons conserver cet endroit pour les résidents, leur famille et comme endroit pour fin de vie.

Depuis novembre 2010, le salon sert de chambre et le Comité vérifie pour que cette situation demeure temporaire. Cependant, le ministère n'a pas confirmé la fin de cette mesure.

- Ventilateurs

Pour éviter que la situation soit aussi difficile et insupportable que l'été dernier, le Comité a abordé le sujet à quelques reprises. On sait maintenant qu'il y aura installation sous peu.

- Chaises de bain

Des problèmes techniques nous ont amené à débattre cette problématique, et tous les inconvénients liés à cette situation. Ainsi, de nouvelles chaises seront achetées cette année et un plan de remplacement est prévu pour les prochaines années. On nous apprend qu'il n'y aura plus d'annulation de bain pour un problème technique.

- Activités des résidents

Les résidents constatent une baisse dans la quantité et la qualité des activités offertes. L'organisation a été transformée (personnes, nombre de personnes affectées, etc.). De plus, la clientèle se transforme rapidement de sorte qu'il faut des ajustements. C'est ce qui sera fait dans un avenir rapproché suite à sondages et discussions.

D) Défendre les droits et les intérêts individuels d'un résident

Une demande a été adressée en ce sens. Elle concernait la transformation du salon des résidents et chambre temporaire. Suite aux démarches, les explications ont été données. La personne demeurait cependant insatisfaite de cette décision qui vient altérer la qualité de vie des résidents et des familles.

Constatation

Malgré que le comité ait été inexistant durant six mois, il a tenté depuis sa renaissance de promouvoir la qualité de vie des résidents.

Il n'y avait pas de plan d'action proprement élaboré, mais cela n'a pas empêché le comité de poser des actions concrètes tout au long de l'année.

6. RESSOURCES HUMAINES

Une personne ressource a été embauchée dès la reprise des activités du Comité:

- Rédaction des convocations, ordres du jour et procès-verbaux;
- Suivis aux décisions;
- Participation aux activités (planification et organisation);
- Assistance aux membres et aux résidents;
- Activités reliées à la présence dans le milieu;
- Suivis financiers et démarches auprès de la Caisse Populaire;
- Communications avec la personne ressource du Comité des usagers (madame Barré);
- Correspondance;
- Achats;
- Classification des documents et organisation.

7. OBJECTIFS DE LA PROCHAINE ANNÉE

- Continuer à se faire connaître;
- Assumer pleinement et efficacement les fonctions;
- Intéresser des personnes au Comité pour recruter des membres potentiels.

Ce rapport annuel a été accepté par le Comité des Résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix de Marieville lors de sa rencontre régulière tenue le mardi 26 avril 2011.

BILAN FINANCIER
Pour la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

COMITÉ DES RÉSIDENTS
Centre d'hébergement Sainte-Croix

SURPLUS AU 31 MARS 2010 69.33 \$

ENTRÉES DE FONDS :

Subvention année 2010-2011	4 384.67
Vente du projecteur au CSSS	225.00
Remboursement des frais bancaires	<u>159.45</u>

TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS 4 769.12 \$

TOTAL DES REVENUS 4 838.45 \$

SORTIES DE FONDS

Salaire personne-ressource	1710.00
Frais de publicité / promotion	626.59
Dépenses informatique	178.00
Frais de photocopie	9.60
Montant payé en trop	0.10
Frais bancaires	<u>154.44</u>

TOTAL DES DÉPENSES 2 678.63 \$

SURPLUS AU 31 MARS 2011 2 159.72 \$

Ce bilan financier annuel 2010-2011 a été accepté par le Comité des Résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix de Marieville lors de sa rencontre régulière tenue le mardi 26 avril 2011.

CENTRE D'HÉBERGEMENT

SAINT-JOSEPH

CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-JOSEPH
CHAMBLY

RAPPORT ANNUEL 2010-2011
Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

AVRIL 2011

<p style="text-align: center;">COMITÉ DES RÉSIDENTS CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-JOSEPH RAPPORT ANNUEL 2010-2011</p>

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

En tant que présidente du Comité des résidents, je vous transmets ce rapport annuel. Cette année est marquée par quelques réalisations dont nous sommes particulièrement fiers et par une plus grande stabilité par rapport à notre année précédente. Il se veut un reflet de notre travail et de nos préoccupations. Nous devons cependant toujours être en éveil pour assurer notre continuité et stimuler la participation des résidents et des répondants.

2. FONCTIONS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus du centre d'hébergement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès du centre d'hébergement ou de toute autorité compétente.

3. LES PRIORITÉS DU COMITÉ

- Finaliser le plan d'action;
- Réaliser le dépliant du Comité des résidents;
- Continuer à se faire connaître;
- Assumer pleinement et efficacement les fonctions;
- Intéresser des personnes au Comité pour recruter des membres potentiels.

4. LES MEMBRES DU COMITÉ

Au 1^{er} avril 2010, les membres du Comité sont :

- madame Fernande Sorel (résidente) – présidente,
- madame Ann Conway (résidente) – vice-présidente,
- madame Muguet Côté (famille d'un résident) – secrétaire-trésorière,
- madame Claudette Dupuis (famille d'un résident),
- madame Laurence Leclerc (résident).

Ces personnes ont été en poste tout au long de l'année et étaient toujours membres du comité au 31 mars 2011.

Constataion :

Il y a beaucoup plus de stabilité dans la composition du Comité, ce qui implique qu'il a été beaucoup plus facile de faire les suivis et de travailler ensemble à réaliser les priorités.

Représentation au Comité des usagers : Madame Fernande Sorel, présidente.

5. LES RÉUNIONS

a) *Assemblée générale :* Elle a eu lieu le mercredi 26 mai 2010. 12 personnes étaient présentes.

b) *Réunions du Comité (8)*

LES DATES	LES INVITÉS
13 avril 2010	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie
8 juin 2010	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie Sylvie Presseault, commissaire au plainte Sylvie Aubry
14 septembre 2010	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie Anic Barré, personne-ressource du Comité des Usagers
12 octobre 2010	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie
9 novembre 2010	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie
14 décembre 2010	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie
8 février 2011	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie Anic Barré, personne-ressource du Comité des Usagers
8 mars 2011	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie Diane Bellemare, directrice du Centre d'hébergement

6. LES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE

A) Pour se faire connaître.

- Nous avons continué la remise de cartes pour souligner l'anniversaire des résidents.
- Nous avons organisé une conférence en février 2011 ayant pour thème le mandat d'inaptitude.
- Nous avons fait des envois postaux pour l'assemblée générale et les activités tenues localement
- Assemblée générale.

B) Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations

- Continuité des cartes d'anniversaire avec formulation d'un droit et identification du comité
- « Le Cercle » - Activité de madame Presseault tenue le 22 janvier 2011. Très bonne participation tant des résidents que des familles.
- Réalisation et publication du dépliant présentant le Comité des résidents. Ce dernier a été remis à tous les résidents et aux répondants. Il est également remis lors de l'arrivée d'un nouveau résident.

C) Promouvoir l'amélioration de la qualité des soins

Lors de nos rencontres, nous avons discuté de diverses situations ayant trait à la qualité des soins :

- dîner au lit par manque de personnel;
- heures de coucher et heures des repas;
- sécurité durant la nuit compte tenu du nombre de personnes affectées;
- entretien autour du centre (herbe, moisissures);
- rotation très fréquente du personnel.

Tout en faisant valoir les points de vue des résidents, le Comité a discuté avec la coordonnatrice, madame Bellemare, des stratégies adoptées pour apporter des correctifs et des suivis. La restructuration des horaires et les aménagements apportés nous semblent une avenue intéressante pour répondre à plusieurs de nos préoccupations.

D) Défendre les droits et les intérêts individuels d'un résident

Aucune demande de ce genre au Comité.

Autres éléments

Nous avons effectué les suivis et tenté de répondre aux demandes du Comité des Usagers tout au long de l'année.

Nous avons également discuté de la situation des nombreuses levées de fonds et de l'implication de la Fondation Santé pour mieux comprendre les orientations.

Constatations

La réalisation de notre dépliant est une source de fierté, car nous sommes maintenant en mesure de se faire connaître par la remise de ce dernier dès l'arrivée d'un nouveau résident.

Nous avons tenté d'attirer les répondants et les familles en organisant une conférence en février 2011. Nous avons pensé que c'était une utilisation judicieuse des fonds alloués pour se faire connaître et pour informer les gens sur un sujet de préoccupation. Quand nous tenons compte de la capacité du Centre, nous croyons avoir bien réussi et nous planifions présentement une conférence à l'automne 2011 sur un autre sujet pouvant toucher plusieurs familles, répondants et résidents.

7. RESSOURCES HUMAINES

Une personne ressource travaille avec le Comité :

- Rédaction des convocations, ordres du jour et procès-verbaux;
- Suivis aux décisions;
- Participation aux activités (planification et organisation);
- Assistance aux membres et aux résidents;
- Activités reliées à la présence dans le milieu;
- Suivis financiers et démarches auprès de la Caisse Populaire;
- Communications avec la personne-ressource du Comité des usagers (madame Barré);
- Correspondance;
- Achats;
- Classification des documents et organisation.

8. OBJECTIFS DE LA PROCHAINE ANNÉE

- Continuer à se faire connaître;
- Assumer pleinement et efficacement les fonctions;
- Intéresser des personnes au Comité pour recruter des membres potentiels.

Ce rapport annuel a été accepté par le Comité des Résidents du Centre d'hébergement St-Joseph de Chambly lors de sa rencontre régulière tenue le mardi 10 mai 2011.

RAPPORT FINANCIER ANNUEL

COMITÉ DES RÉSIDENTS

Centre d'hébergement St-Joseph

Chambly

SOLDE REPORTÉ AU 1^{ER} AVRIL 2010 926.43 \$

ENTRÉES DE FONDS :

Subvention du Comité des usagers 2010-2011	3 817.00	
Remboursement des frais bancaires	<u>122.16</u>	
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		<u>3 939.16 \$</u>

TOTAL DES REVENUS 4 865.59 \$

SORTIES DE FONDS

Salaire de la personne-ressource		2 952.00
Matériel informatique (imprimante + clé USB + anti-virus)		130.15
Frais de poste		67.22
Activités :		
Assemblée générale	62.06	
Le Cercle sur les droits	56.32	
Conférence : mandat en cas d'invalidité	313.70	
Sous-total		432.08
Publicité & Promotion : dépliant du comité		466.17
Frais bancaires		<u>99.80</u>

TOTAL DES DÉPENSES 4 147.42 \$

SURPLUS AU 31 MARS 2011 718.17 \$

Ce bilan financier annuel 2010-2011 a été accepté par le Comité des Résidents du Centre d'hébergement St-Joseph de Chambly lors de sa rencontre régulière tenue le mardi 10 mai 2011.

CENTRE D'HÉBERGEMENT

VAL-JOLI

Rapport annuel

2010 - 2011

1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

Comité des résidents

Centre d'hébergement Val-Joli

Rapport annuel 2010-2011
Comité des résidents
Centre d'hébergement Val-Joli

1. Introduction

Le comité des résidents de Val-Joli a poursuivi ses activités au cours de l'année 2010-2011.

Malheureusement, le président du comité, M. André Davignon est décédé le 6 mars dernier.

Il envisageait avec plaisir la venue de la belle saison, afin de profiter de la nouvelle terrasse arrière, qui sera inaugurée plus tard au printemps.

Il aurait souhaité remercier les membres du comité qui ont travaillé avec lui tout au cours de l'année, en participant aux réunions mensuelles.

Il aurait aussi voulu souligner le départ d'un ancien membre du comité des résidents, M. Rosaire Messier, décédé en décembre 2010.

Finalement, il aurait souhaité que le comité des résidents de Val-Joli continue de représenter les résidents le plus adéquatement possible et en recrutant de nouveaux membres tant chez les résidents que chez les familles de résidents.

2. Fonctions du comité des résidents

Les fonctions du comité des résidents sont déterminées par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (art. 212, LSSS).

Les TROIS fonctions des comités des résidents sont :

1. **Renseigner** les résidents sur leurs droits et leurs obligations
2. **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et **évaluer** leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus du centre d'hébergement
3. **Défendre** les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et intérêts en tant qu'usager auprès du centre d'hébergement ou de toute autre autorité compétente

3. Membres du comité des résidents au 31 mars 2011

Monsieur Raymond Noiseux	Centre d'hébergement Val-Joli	Résident	Vice-président
Mme Linda Duquette	Centre d'hébergement Val-Joli	Résidente	Secrétaire-Trésorière

4. Plan d'action 2010-2011 du comité des résidents

- **Plan d'action 2010-2011**
 1. **Sensibilisation aux droits:**
 - a) Cartes d'anniversaire
 - b) Affiches
 - c) Lettre aux familles (transmission du feuillet)
 - d) Activité sur les droits (Le cercle)
 - e) Assemblée générale annuelle
 2. **Promotion et évaluation de la qualité des soins :**
 - a) Discussion collation – rencontres
 - b) Sondage maison (si budget disponible)

3. Défense des droits :

- a) **Formation spécifique sur le traitement des plaintes**
- b) **Constatation et transmission des problèmes aux personnes compétentes pour y remédier à l'interne**
- c) **Suivi des plaintes formulées**

- **Recruter de nouveaux membres**
- **Collaborer à la procédure d'accueil des nouveaux résidents, qui sera préparée par le CSSS.**

4.1 Compléments d'informations :

- **Tenue de réunions :**

Les réunions régulières se sont tenues aux dates suivantes :

28 avril 2010, 26 mai 2010, 29 septembre 2010, 27 octobre 2010, 24 novembre 2010, 26 janvier 2011, 23 mars 2011.

Une réunion extraordinaire a été tenue le 2 mars 2011.

Lors des réunions mensuelles ou extraordinaires, le comité des résidents a reçu les personnes suivantes :

- **Mme Hong Hanh Vo**, avocate au Conseil pour la protection des malades, qui nous a expliqué les divers services offerts par le Conseil pour la protection des malades soit : avis juridiques suite à l'interprétation des lois, avis sur les mémoires présentés par les CSSS.
- **Mmes Sylvie Presseault**, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des soins du CSSS Haut-Richelieu-Rouville, **Sylvie Au-**

bry, conseillère à la direction de la qualité, aux relations avec la clientèle et à la performance du CSSS Haut-Richelieu-Rouville et **M. Frédéric Dionne**, conseiller en milieu de vie du CSSS Haut-Richelieu-Rouville, sont venus présenter aux membres du comité, l’outil d’aide à la prise de décision par le comité des résidents, lors de la réception de plainte individuelle ou collective.

- **Madame Anic Barré**, personne-ressource du Comité des Usagers du CSSS Haut-Richelieu-Rouville est venue présenter aux membres la version finale des « Règles de fonctionnement des Comités de résidents » telle qu’adoptée par le Comité des Usagers, au printemps 2010.

- **Madame Lise Ducharme**, coordonnatrice par intérim du Centre d’hébergement Val-Joli est venue informer le comité des progrès des travaux relativement à la terrasse ainsi que des échéanciers prévus et du mobilier extérieur qui sera installé sur cette terrasse. Elle a aussi fait part au comité des travaux de rénovation qui seront entrepris au cours de l’année 2011 dans le centre Val-Joli ; ces travaux affecteront les salles de bain et douche, les postes d’infirmières, l’ascenseur, la chute à linge et le toit. Lors d’une deuxième rencontre, Mme Ducharme a participé à une discussion avec les membres du comité relativement à l’alimentation des résidents.

- **Installations de bureautique :**

Le comité fonctionne toujours sans avoir accès à Internet et accepte l'offre de la personne-ressource, soit d'utiliser ses installations informatiques personnelles (impression). Quant à l'achat d'imprimante, il continue d'être différé à une date indéterminée, étant donné le budget limité et la possibilité d'utiliser l'imprimante du centre d'hébergement par l'entremise d'une clé USB. Cependant, le CSSS Haut-Richelieu-Rouville a exigé l'achat par le comité de résidents du centre Val-Joli, d'une nouvelle clé USB " sécurisée" afin d'éviter la transmission de virus dans le réseau.

5. Activités du comité des résidents durant l'année 2010-2011

Au cours de l'année 2010-2011, le comité des résidents a organisé ou participé aux activités suivantes :

- **L'assemblée générale annuelle 2009-2010 s'est tenue le 13 juin 2010** et environ 25 personnes étaient présentes (résidents et membres de famille) ; le compte-rendu de l'assemblée générale tenue en septembre 2009 ainsi que le rapport annuel couvrant les activités de l'année 2009-2010 ont été lus ; de plus, les états financiers de la même période ont été présentés. Une brève discussion a été tenue sur le recrutement de nouveaux membres participant au comité des résidents.
- **Règles de fonctionnement des comités de résidents** : le comité des résidents a adopté le document développé par le Comité des Usagers, en collaboration avec l'ensemble des comités de résidents du CSSS Haut-Richelieu

– Rouville, lors de sa réunion du 29 septembre 2010. Les règles de fonctionnement adoptées sont en fonction depuis cette date.

- **Activités de sensibilisation des résidents à leurs droits (1^{er} mandat) :**

1. L'activité " LE CERCLE sur les droits " s'est tenue le 30 mai 2010 a été un franc succès et a attiré une cinquantaine (50) de participants : résidents, membres de famille, employés. Cette activité visait la sensibilisation des participants aux droits des résidents et a été organisée par Mme Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des soins du CSSS Haut-Richelieu-Rouville en collaboration avec l'éducatrice spécialisé du Centre Val-Joli, Mme Christiane Harvey.
2. Cartes d'anniversaire : depuis janvier 2010, le comité des résidents continue de faire la promotion de son comité en remettant à chaque résident une carte d'anniversaire. En plus des bons vœux des membres du comité, on y retrouve une étiquette informant le résident sur un de ses droits ou obligations.
3. Feuillet de présentation du comité des résidents : le comité des résidents continue d'utiliser le feuillet de Val-Joli, expliquant leur rôle et leur mandat en plus d'énumérer la liste des droits des résidents en centre d'hébergement. Celui-ci est inséré à l'intérieur du guide d'accueil, lequel est remis à tous les nouveaux résidents. Par ailleurs, il est aussi mis à la disposition de tous, dans un présentoir situé à l'entrée du centre d'hébergement Val-Joli. Le logo et slogan adopté par le comité s'y retrouve soit " VOTRE BIEN-ÊTRE EST NOTRE PRIORITÉ ".

4. Calendrier 2011- Comité des résidents : le comité des résidents a fait imprimer des calendriers de l'année 2011, qui ont été distribués à tous les résidents. Ces calendriers fournissent la liste des droits des résidents tout en offrant de jolis paysages, pour égayer les chambres des résidents. Cette démarche a été possible grâce à une collaboration avec le comité des résidents du centre d'hébergement Gertrude-Lafrance. La collaboration sera répétée pour le calendrier 2012.

5. Conférences : Le comité des résidents du centre d'hébergement de Val-Joli a accepté de collaborer avec celui du centre d'hébergement St-Joseph de Chambly afin d'inviter les membres de famille des résidents de Val-Joli à participer à une conférence sur un sujet d'intérêt pour les personnes âgées et leur famille.

La première conférence s'est tenue à Chambly, le 19 janvier 2011 alors que la discussion a porté sur " les mandats d'inaptitude ". D'autres conférences sont à prévoir au cours des mois à venir sur des sujets tels : les aidants naturels, la maladie d'Alzheimer etc...

6. Affiches sur les droits : au cours de l'année écoulée, le comité a mandaté sa personne-ressource afin qu'elle prépare des affiches présentant mensuellement l'un ou l'autre des droits des résidents, tels que décrits dans la loi sur la Santé et les Services Sociaux. Ces affiches ont été installées dans le hall d'entrée ainsi qu'à chacun des étages et dans la cage d'ascenseur.

- **Promotion et évaluation de la qualité des soins (2^e mandat) :** Durant l'année dernière, plusieurs politiques développées par le CSSS ont été présentées aux membres du comité des résidents soit :
 - Politique sur les cloches d'appel
 - Politique sur les climatiseurs

Cependant la politique d'accueil est toujours en développement.

De plus, **le centre d'hébergement Val-Joli a fait l'objet d'une visite ministérielle, le 18 janvier 2011.** Plusieurs résidents ont été rencontrés afin d'obtenir leurs commentaires ; la plupart des membres du comité des résidents ont discuté avec les représentants du gouvernement soit le ministère de la santé et des services sociaux et l'agence de la santé et des services sociaux, en Montérégie. Les commentaires recueillis ont été généralement positifs relativement à la qualité des soins au centre Val-Joli.

- **Démarches afin d'assurer la défense des droits des résidents (3^e mandat):**

Afin de permettre aux résidents ou aux membres de famille de contacter le comité des résidents dans le but de poser des questions ou de formuler des insatisfactions, le comité des résidents a fait des démarches auprès de la direction afin d'obtenir une boîte vocale réservée à l'usage du comité des résidents. Il est maintenant possible de laisser un message téléphonique au comité des résidents grâce à la boîte vocale qui a été installée ; de plus, le message d'accueil du centre d'hébergement a été modifié et donne les indications à suivre pour accéder à cette boîte vocale, en composant le 450-469-3194 (poste 16).

5.1 Complément d'informations

- **Délégation d'un représentant du comité des résidents aux réunions mensuelles du Comité des usagers du CSS Haut-Richelieu-Rouville :**

Mme Linda Duquette, secrétaire-trésorière du comité des résidents, représente Val-Joli auprès du Comité des Usagers depuis octobre 2009.

6. Défense des droits des résidents : traitement des insatisfactions (3^e mandat)

Il est important de souligner que lors de la formulation d'une insatisfaction ou d'une plainte, des précisions doivent être fournies relativement à la date, l'heure, le lieu et le nom de la ou des personnes impliquées, tout ceci afin de permettre une confirmation des faits et une action ciblée et efficace. La direction du centre d'hébergement ne peut agir et apporter des correctifs, à partir d'insatisfactions ou de plaintes basées sur des informations générales et imprécises.

- **Rapport sur les insatisfactions individuelles**

- Préchauffage de salle de bains ou douche : le comité des résidents a porté à l'attention de la direction que la salle de bain ou de douche n'était pas toujours préchauffée suffisamment longtemps, afin d'assurer un confort aux résidents lors de ces soins d'hygiène. Cette situation a fait l'objet d'un rappel au personnel au cours de l'année dernière, mais certaines personnes ne semblent pas avoir compris le message de Mme Annie Brière, la coordonnatrice du centre. Le comité a reçu une nouvelle plainte à cet effet.

RÉSOLUTION : cette plainte a été transmise à la direction et nous sommes en attente du suivi qui sera mis en place.

- **Rapport sur les insatisfactions collectives**

- Nourriture : certains aspects irritants ont été signalés à la direction du centre d'hébergement Val-Joli.

RÉSOLUTION : une réunion s'est tenue en janvier 2011 entre le comité des résidents, la coordonnatrice du centre, le conseiller en milieu de vie et la personne ressource du comité des résidents ; des ajustements mineurs ont été apportés à la satisfaction des résidents soit :

- café servi durant le repas sur demande
- repas de viandes froides servis avec divers légumes crus
- céréales chaudes ou toasts en mets alternatifs au souper

De plus, il a été convenu qu'une rencontre du comité d'alimentation serait organisée 2 ou 3 fois par année, après les changements de menus saisonniers et que l'ensemble des résidents seraient invités à ces rencontres.

- Terrasse arrière extérieure: la terrasse arrière a été la plus importante préoccupation du comité des résidents, en 2009-2010, car non sécuritaire pour les résidents.

RÉSOLUTION : les travaux de rénovation de la verrière et de la terrasse ont débuté en septembre 2010 et se sont terminés en février ou mars 2011 ; l'inauguration se fera au cours du mois de mai, lorsque que

l'aménagement paysager aura été complété et que le mobilier extérieur aura été installé. Les résidents pourront enfin profiter des belles journées en passant à l'extérieur du centre, en toute sécurité.

Un contrat couvrant l'entretien paysager sera développé à compter de l'automne 2011, suite à un processus d'appel d'offres.

- Système de câblodistribution : le comité des résidents a fait la demande qu'un tel système soit installée au centre Val-Joli, il y a cela plusieurs nombreux mois, car la réception du signal des canaux de télévision, dans les chambres n'était pas adéquate et seule la télévision du grand salon fournissait un accès satisfaisant.

RÉSOLUTION : l'installation d'un système de "câble " a été complétée durant les mois d'octobre et novembre 2010 et ce, dans toutes les chambres. L'accès à 15 canaux de base est possible, sans frais, pour le moment ; une vingtaine d'autres canaux spécialisés seront disponibles moyennant des frais additionnels. De plus, un canal communautaire a été installé, ce qui permet aux résidents de visionner à partir de leur chambre, les activités qui se déroulent dans le grand salon (musique, messe etc...).

- Sécurité dans le centre : le comité des résidents s'est montré préoccupé relativement à la prévention des incendies, aux mesures d'évacuation en cas d'incendie, aux politiques affectant les résidents fumeurs.

RÉSOLUTION : le CSSS a établi un calendrier de formation du personnel travaillant en centre d'hébergement au cours de l'automne 2010 ; la direction du centre Val-Joli a resserré le contrôle des résidents fumeurs (utilisation du fumoir en exclusivité). Une pratique silencieuse d'une situation d'urgence est en préparation. Depuis quelque temps déjà. Au niveau du CSSS, un comité sur les mesures d'urgence a été mis sur pieds impliquant les policiers, les pompiers ainsi que des représentants du CSSS.

- Contrôle de la porte d'entrée principale : le comité des résidents a abordé ce sujet, étant donné la circulation accrue causée par les travaux de rénovation combinée à l'augmentation du nombre de résidents confus dans le centre.

RÉSOLUTION : le dossier est à l'étude en ce qui concerne la faisabilité de la mise en place d'un mécanisme de contrôle plus sécuritaire des deux portes à l'entrée.

7. Objectifs de l'année 2011-2012

- **Plan d'action 2011-2012**

FONCTION	ACTIVITÉ	ÉCHÉANCIER
<u>Sensibilisation</u>		
	Cartes d'anniversaire	Tout au long de la période
	Calendrier annuel (incluant information relative aux droits)	Décembre 2011
	Affiches sur les droits	Mensuellement
	Lettres d'invitation aux activités plus feuillet de présentation du comité	Conférences ou activité sur les droits Assemblée générale annuelle 2010-2011
	Activité sur les droits	Date à déterminer avec Mme S.Presseault
	Assemblée générale annuelle	Date à déterminer en mai ou juin 2011
<u>Promotion et évaluation de la qualité des soins</u>		
	Rencontres du comité sur l'alimentation	3 fois par an
	Informers la direction des suggestions provenant des membres du comité des résidents	Tout au long de la période
	Délégation d'un représentant auprès du Comité des Usagers	Réunion mensuelle
<u>Défense des droits</u>		
	Présence de la personne-ressource selon un horaire préétabli	Un après-midi par semaine (4 heures) pendant 42 semaines
	Formation sur le rôle du comité des résidents	Si nécessaire, pour nouveaux membres potentiel
	Formation spécifique sur le traitement des plaintes	Si nécessaire, pour nouveaux membres potentiels
	Constataion et transmission de plaintes	Tout au long de l'année
	Suivi des plaintes formulées	Tout au long de l'année
<u>RECRUTEMENT</u>		
de nouveaux membres	Contacts personnels	Tout au long de l'année

8. Bilan financier 2010 – 2011

SOLDE REPORTÉ AU 1^{ER} AVRIL 2010 56.11 \$

ENTRÉES DE FONDS :

Subvention année 2010-2011	3 760.89
Remboursement des frais bancaires	<u>48.34</u>

TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS 3 809.23 \$

TOTAL DES REVENUS 3 865.34 \$

SORTIES DE FONDS

Honoraires	2 808.00
Frais de publicité / promotion	441.42
Frais de poste	64.94
Frais de repas	57.63
Fournitures de bureau	56.61
Dépenses de bureau	20.00
Dépenses informatiques	20.00
Frais bancaires	<u>82.10</u>

TOTAL DES DÉPENSES 3 550.70 \$

SURPLUS AU 31 MARS 2011 314.64 \$



Comité des usagers CSSS Haut-Richelieu –Rouville
978, Boul. du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1E5
450 358-2578, poste 8958
comiteusagers.cssshr@rrss16.gouv.qc.ca