COMITÉ des USAGERS

RAPPORT ANNUEL 2011-2012

Centre de santé et de services sociaux
Haut-Richelieu – Rouville

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 13

RAPPORT DES SITUATIONS NÉCESSITANT DES CHANGEMENTS 15

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRETS COLLECTIFS DES USAGERS OU, A LA DEMANDE D'UN USAGERS, SES DROITS ET SES INTÉRETS EN TANT QU'USAGER AUPRES DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE TOUT AUTRE AUTORITÉ 21

ACCOMPAGNER ET ASSISTER SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND 26

ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS ... 27

PLAN D'ACTION ET OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE 29

SEMAINE DES DROITS DES USAGERS 31

BILAN FINANCIER 33

ANNEXE I – RAPPORTS ANNUELS ET FINANCIERS DES COMITÉS DES RÉSIDENTS 37

CENTRE D'HÉBERGEMENT GEORGES-PHANEUF

CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE-LAFRANCE

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT

CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINTE-CROIX

CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-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 2011-2012.

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 1er avril 2011 au 31 mars 2012. 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 sixième rapport annuel, vous serez à même de constater tout le travail accompli cette année, lequel n'aurait pas été possible sans vous puisque vous êtes les mieux placés pour constater les améliorations à apporter dans notre établissement.

Comme à l'habitude, soyez assurés que nous continuerons 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.

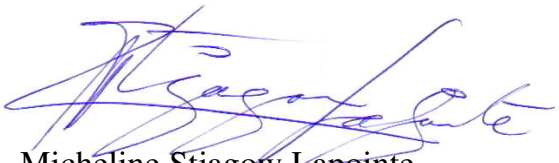
Enfin, outre les différents dossiers que nous avons traités, j'aimerais mentionner deux nouveautés qui ont vu le jour cette année :

Tout d'abord, la **semaine des droits des usagers** qui s'est tenue du 26 septembre au 2 octobre 2011. Cette première édition a été un véritable succès tant par ses activités que par nos rencontres avec vous. C'est pourquoi il nous fait grand plaisir de vous donner rendez-vous du 28 septembre au 4 octobre 2012 pour la deuxième année de cette semaine des droits des usagers.

Notre deuxième nouveauté, dont nous sommes particulièrement fiers, est celle d'avoir élaboré un journal d'information conçu pour vous. Ce journal intitulé « *Le comité des usagers vous informe* » a vu le jour en septembre dernier et paraîtra aux mois de janvier, avril et septembre de chaque année. Vous pourrez en apprendre davantage sur vos droits, sur le Comité des usagers, sur les comités des résidents et sur bien d'autres sujets qui font parties de vos préoccupations. Veuillez noter que des exemplaires sont disponibles dans chacune des installations du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville (Hôpital du Haut-Richelieu, CLSC, cliniques jeunesse, services externes de psychiatrie et centres d'hébergement) ou en communiquant avec nous au 450 358-2578, poste 8958.

En terminant, je veux vous remercier, chers usagers, de nous faire confiance et de prendre le temps de nous communiquer vos préoccupations, car c'est ensemble que nous pourrons améliorer la qualité de nos services.

Bonne lecture,



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

COMPOSITION DU COMITÉ

Au 31 mars 2012, le Comité des usagers comptait la quasi-totalité de ses membres puisqu'un seul poste était vacant. En effet, seul le comité des résidents du Centre d'hébergement Champagnat n'était pas représenté au Comité des usagers. Ce poste a tout de même été comblé en juin 2011 par monsieur Normand Lafaille. Malheureusement, celui-ci est décédé en novembre de la même année. Des démarches ont alors été entreprises pour trouver un nouveau représentant et c'est madame Jeanne Gaouette qui a accepté de prendre la relève. Cependant, moins de deux (2) mois plus tard, c'est avec regret qu'elle s'est désistée compte tenu de son état de santé précaire.

Outre Madame Gaouette, madame Linda Duquette, représentante du comité des résidents du Centre d'hébergement Val-Joli, et monsieur Noël Masseau, représentant du comité des résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix, ont également quitté pour être remplacés respectivement par messieurs Roger Gauthier et André Savoie.

Au fil des ans, nous constatons qu'il est de plus en plus difficile de recruter des membres au sein des différents comités de résidents et par le fait même d'avoir un représentant qui siège sur le Comité des usagers. En effet, celui-ci 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 par les membres du Comité des usagers 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 2012, le Comité des usagers est composé de onze (11) membres :

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
Roger Gauthier	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
André Savoie	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

De plus, trois (3) personnes soutiennent les membres 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 *Liaison avec le comité des usagers*	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 2012, les membres du Comité des usagers ont tenu dix (10) rencontres dont trois (3) en sous-comité et une (1) rencontre extraordinaire :

Rencontres du Comité des usagers	
Lundi, 11 avril 2011	**Lundi, 17 octobre 2011**
Lundi, 16 mai 2011*	**Lundi, 21 novembre 2011***
Lundi, 13 juin 2011	**Lundi, 12 décembre 2011**
Lundi, 16 juin 2011**	**Lundi, 16 janvier 2012**
Lundi, 19 septembre 2011	**Lundi, 20 février 2012***

* *Réunions en sous-comité*

** *Réunion extraordinaire*

L'assemblée générale annuelle, a eu lieu dans le cadre de la semaine des droits des usagers le mercredi 28 septembre 2011 au Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance. Soixante-douze (72) personnes étaient présentes dont sept (7) membre du comité, la personne-ressource ainsi que quatre (4) personnes représentants différentes directions.

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;	20 juin 2011	Informer le Comité des usagers et les comités des résidents.
	❖ Forum du Regroupement provincial des Comités des usagers;	21 octobre 2011	Informer le Comité des usagers et les comités des résidents.
	❖ Formation : Les différences dans l'évaluation de la satisfaction des usagers par l'agrément et celle par le comité des usagers;	6 février 2012	Informer le Comité des usagers et les comités des résidents.
	❖ Formation : Améliorer la qualité de nos relations avec la clientèle par la conciliation et la négociation raisonnée	14 mars 2012	Donner des outils à la personne-ressource lorsqu'elle accompagne des usagers dans leurs démarches.
	❖ Symposium : Organiser vos réunions de comités : ce qu'il faut savoir pour les comprendre et mieux les réussir.	19 mars 2012	Informer le Comité des usagers et les comités des résidents.
Faire connaître aux usagers le rôle et les fonctions du Comité des usagers	❖ Avoir un kiosque d'information au « Défi je bouge »*	10 septembre 2011	Permettre aux usagers de nous connaître davantage.
	❖ Avoir un kiosque d'information au « Salon des vins » *	5 octobre 2011	Permettre aux usagers de nous connaître davantage.
	❖ Semaine des droits des usagers	Du 26 septembre au 2 octobre 2011	Informer les usagers sur leurs droits et leur permettre de nous connaître d'avantage
	❖ Avoir un kiosque d'information au « Souper spaghetti » *	14 octobre 2011	Permettre aux usagers de nous connaître davantage.
Collaborer avec la commissaire locale aux plaintes	❖ Rencontrer la commissaire locale aux plaintes.	8 juin, 17 octobre, 16 et 29 novembre 2011	Optimiser la portée de nos actions.

* *Collaboration avec la Fondation-Santé*

En plus de l'immense opportunité offerte par la Fondation-Santé d'avoir un kiosque d'information à certaines de leurs activités, celle-ci nous a également offert d'inclure un signet ou un aimant du Comité des usagers dans chacun de leur envoi mensuel, lequel totalise environ 14 400 envois par année. D'ailleurs, nous les remercions chaleureusement de leur collaboration à nous faire connaître.

De plus, nous avons profité de l'été pour faire la distribution de nos dépliants et affiches dans les différentes cliniques de GMF (groupe de médecine familiale) du territoire. Par la même occasion, nous nous sommes assuré que nos dépliants étaient disponibles dans chacune de nos installations.

Aussi, depuis septembre 2011, nos dépliants sont remis systématiquement à tous les usagers admis à l'Hôpital du Haut-Richelieu.

Enfin, le Comité des usagers souhaitant se faire connaître davantage, a mis en place, en septembre 2011, « Le Comité des usagers vous informe ». Ce journal qui se veut avant tout un bulletin d'information adressé aux usagers paraîtra en janvier, avril et septembre de chaque année. À cet effet, nous tenons à souligner la très grande collaboration des communications du Centre de santé et de services sociaux qui a permis que notre journal se retrouve dans toutes ses installations. Un très grand merci également aux services techniques qui se sont assuré que nos présentoirs soient installés de façon à être accessible aux usagers.

Au moment d'écrire ces lignes, deux (2) éditions sont déjà parues et nous sommes très fiers de constater, que déjà, notre journal est très apprécié de la population. Par ailleurs, nous avons été agréablement surpris de noter une hausse des appels téléphoniques reçus au Comité des usagers et au bureau de la commissaire locale aux plaintes.

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 **Guy Banville,** responsable du projet agrandissement de l'urgence.	16 mai 2011	Recevoir des réponses à nos questions et être informé de la situation.
	❖ Inviter madame **Nicole Couture,** planificatrice des services techniques	16 mai 2011	Recevoir des réponses à nos questions concernant la sécurité en centre d'hébergement.
	❖ Inviter monsieur **Louis Lamontagne** et madame **Christine Lessard,** directrice générale	13 juin 2011	Recevoir des réponses à nos questions concernant la politique des climatiseurs.
	❖ Inviter mesdames **Danielle Pouliot, Nathalie Rosso**, chefs de l'administration de programme – soins à domicile ainsi que madame **Christiane Lacoste**, adjointe à la direction PALV	16 juin 2011	Recevoir des réponses à nos questions concernant les services reliés aux soins à domicile.
	❖ Inviter madame **Nicole Couture,** planificatrice des services techniques et monsieur **Frédéric Dionne**, conseiller en milieu de vie.	21 novembre 2011	Recevoir des réponses à nos questions concernant l'entretien paysager et la sécurité en centre d'hébergement et nous apporter des suivis.
	❖ Inviter messieurs **Dominique Cloutier**, chef d'unité à la direction chirurgie, services ambulatoires et **Philippe Deslandes**, conseiller à la performance	16 janvier 2012	Recevoir des réponses à nos questions concernant la clinique d'orthopédie et les heures de rendez-vous.
	❖ Inviter mesdames **Nicole Collette**, directrice générale adjointe aux affaires cliniques et **Ghyslaine Fortin**, coordonnatrice de l'urgence, de l'UHB et de la brancarderie	20 février 2012	Recevoir des réponses à nos questions concernant l'urgence.

RESPONSABILITÉS	ACTIVITÉS	DATE	OBJECTIFS VISÉS
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	❖ Demander un sondage clientèle pour la Maison Clara.	Août 2011	Assurer un suivi dans ce dossier puisqu'un premier sondage avait été demandé l'an dernier. Également, maintenir et améliorer la qualité des services
	❖ Effectuer un sondage aux résidents et membres de famille concernant la nutrition dans les centres d'hébergement.	Mars 2012	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 clinique et au comité vigilance et qualité	2011-2012	Représenter les usagers sur les différents comités de l'établissement.
	❖ Rencontrer madame **Olga Meideros**, directrice des soins infirmiers	13 juin 2011	Consulter le Comité des usagers au sujet de la politique des visiteurs à l'Hôpital du Haut-Richelieu
	❖ Rencontrer les visiteurs d'agrément	24 novembre 2011	Consulter le Comité des usagers afin de connaître la perception des usagers

La direction de l'établissement nous a également présenté le plan d'agrandissement de l'urgence, la planification stratégique et le dossier « visite ministérielle soin à domicile (SAD) du 18 mai 2011 en lien avec le projet d'optimisation SAD, de l'approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier et des nouvelles allocations en SAD ».

RAPPORT DES SITUATIONS NÉCESSITANT DES CHANGEMENTS

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	DEMANDES FAITE PAR LE COMITÉ DES USAGERS	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (√)
14 avril 2008	Mauvaise isolation des fenêtres	Comment résoudre le problème.	La direction a procédé au réajustement des fenêtres. Ayant eu un hiver doux, nous ne pouvons affirmer que cette solution temporaire ait été efficace. La direction a demandé à des architectes de faire un devis et une estimation. Par la suite, une enveloppe spéciale sera demandée à l'Agence de la santé et des services sociaux. ***À SUIVRE.***	
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.	Le conseil d'administration a confirmé que les toilettes pour personnes handicapées seraient réaménagées à chaque fois que des agrandissements, changements ou modifications auraient lieu. Concernant le comptoir d'orthopédie, la direction a demandé et reçu une enveloppe budgétaire pour aménager le poste de travail afin qu'il soit adapté à la clientèle en fauteuil roulant. ***À SUIVRE.***	
27 février 2009	Aucune distribution du courrier relatif aux élections n'est faite aux résidents des centres d'hébergement.	S'assurer que les résidents reçoivent l'information concernant les élections et qu'ils puissent exercer leur droit de vote.	Lors des dernières élections, il y a eu seulement un centre qui a connu des difficultés. En effet, la personne responsable était absente cette journée-là et le temps de réorganiser le tout, il était trop tard. Le Comité des usagers assurera un suivi lors des prochaines élections pour s'assurer que les problèmes rencontrés ne se reproduisent pas. ***À SUIVRE.***	

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	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 que la politique soit révisée en tenant compte des recommandations faites par le Comité des usagers : baisse du prix, responsabilité, entreposage, entente entre résident, etc.	Une politique a été révisée en tenant compte des recommandations du Comité des usagers. De plus, un résumé de la politique est maintenant intégré au guide d'accueil de chaque résident. Par ailleurs, une lettre explicative sera envoyée aux familles pour les informer de la procédure et des coûts.	√
5 juin 2009	Politique sur l'usage du tabac.	Demande qu'une politique soit écrite concernant l'usage du tabac.	Compte tenu que la mise en place de la politique tardait, le Comité des usagers a envoyé une lettre à la direction générale pour avoir un état de situation. Madame Christine Lessard, directrice générale, nous a informés que les travaux de révision de la politique sont confiés aux directions internes pour adoption vers la fin mars 2012 ***À SUIVRE.***	
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.	Suite à la renégociation des contrats d'entretien ménager, Madame Nicole Couture est venu nous faire un état de situation : Plusieurs améliorations ont été apportées, cependant certains écarts ont été constatés. Ceux-ci devraient être corrigés l'an prochain. Le Comité des usagers assurera un suivi avec les représentants des centres d'hébergement à l'automne 2012. ***À SUIVRE.***	

DATE	SITUATIONS APORTÉES	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	Le dossier étant toujours entre les mains de la ville, nous n'avons pas reçu de développement à ce sujet. ***À SUIVRE.***	
14 juin 2010	Plusieurs problématiques rapportées en lien avec une ressource intermédiaire	Effectuer un sondage de satisfaction et prendre les mesures nécessaires pour améliorer la qualité des services	Un deuxième sondage a été effectué à l'été 2011 pour savoir si la situation a été améliorée. Peu d'amélioration a été constatée. Les commentaires faits par les familles sont préoccupants. D'ailleurs des membres de famille ont demandé à rencontrer le Comité des usagers pour leur faire part de leurs insatisfactions et commentaires en lien avec cette ressource. Cette rencontre a eu lieu le 16 mars 2012 Le Comité des usagers demandera certaines précisions à la direction. Par la suite, une décision sera prise quant à la façon de défendre les droits de ces résidents. Le Comité suit le dossier de très près. ***À SUIVRE.***	
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	Suite à notre rencontre avec madame Nicole Couture, planificatrice des services techniques, le Comité des usagers a constaté que les familles ne semblaient pas préoccupées par la sécurité des résidents. Par ailleurs, à partir de décembre 2011, un registre de présence a été mis en place pour les entrepreneurs uniquement.	√

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	DEMANDES FAITE PAR LE COMITÉ DES USAGERS	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (√)
15 novembre 2010	La propreté à l'urgence ainsi que le fonctionnement	Résoudre le problème	La direction a apporté des correctifs afin d'améliorer la propreté à l'urgence.	√
15 novembre 2010	Le manque d'informations données aux usagers utilisant les services des soins à domicile	Renseigner davantage les usagers	Une rencontre a eu lieu avec la direction en juin 2011. La direction nous a informés que plusieurs documents sont remis à l'usager et qu'en tout temps, s'il téléphone à l'accueil, la préposée devrait être en mesure de lui répondre. Par ailleurs, la direction nous a assurés que la possibilité de mettre en place une pochette d'accueil sera envisagée. De plus, les membres du Comité des usagers ont été consultés dans l'élaboration d'un bottin téléphonique, lequel sera remis aux usagers recevant des soins à domicile. Le Comité des usagers devrait recevoir une copie de la version finale de ce bottin. ***À SUIVRE.***	
10 janvier 2011	Salon des résidents transformé en chambre temporaire	Recevoir un état de situation.	Considérant que cette procédure devait être temporaire, le Comité des usagers recevra un état de situation en avril 2012. ***À SUIVRE.***	
14 février 2011	Plan d'action / Politique alimentaire	Le Comité des usagers sera consulté sur cette politique.	Il est prévu de rencontrer Madame Nicole Lauzon en avril 2012. ***À SUIVRE.***	

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	DEMANDES FAITE PAR LE COMITÉ DES USAGERS	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (√)
21 novembre 2011	Le temps consacré aux bains des résidents en centre d'hébergement	Recevoir un état de la situation	La direction nous a remis, dans un premier temps, l'offre de service des soins d'hygiène dans les centres d'hébergement. Une rencontre est prévue en juin 2012 pour avoir un suivi. ***À SUIVRE.***	
21 novembre 2011	L'aide aux résidents pendant les repas	Améliorer la qualité des services	Suite à nos discussions, plusieurs constats ont été faits. En mars 2012, le Comité des usagers a décidé d'effectuer un sondage adressé aux résidents et aux membres de famille afin de vérifier si l'aide aux repas était un problème. Le résultat de ce sondage sera disponible en juin 2012 ***À SUIVRE.***	
21 novembre 2011	Les services spécialisés offerts en centre d'hébergement	Améliorer la qualité des services	Suite à nos discussions, il a été constaté que ce n'était pas un besoin chez les résidents d'avoir, dans le centre d'hébergement, des services spécialisés tels que dentiste ou optométriste.	√
21 novembre 2011	L'urgence de l'Hôpital du Haut-Richelieu	Améliorer la qualité des services	Suite à la réception du plan d'action de l'urgence, le Comité des usagers a rencontré la direction à cet effet. Par ailleurs, la direction souhaite mettre sur pied le projet de développement de zone d'intervention rapide (ZIR) pour faciliter l'accès aux usagers de priorité P3. ***À SUIVRE.***	
21 novembre 2011	L'heure des rendez-vous au département d'orthopédie	Améliorer la qualité des services	Le département d'orthopédie fait actuellement l'objet de nombreux changements. Il est prévu d'étaler les heures de rendez-vous à partir d'avril 2012. Le Comité des usagers recevra un état de la situation en juin 2012. ***À SUIVRE.***	

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	DEMANDES FAITE PAR LE COMITÉ DES USAGERS	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	LISÉ / RÉ-GLÉ
12 décembre 2011	Liste de rappel	Recevoir un état de situation	La direction nous informe que « la liste de rappel » fait partie du projet LEAN où un tour complet des procé-dures sera fait. Elle nous informe également que l'accent sera mis sur le montage des horaires.	√

Encore cette année, le Comité des usagers a travaillé en sous-comité. Les sujets abordés ont été le temps consacré aux bains, l'aide apportée aux résidents durant les repas, les services spécialisés, l'urgence et les heures de rendez-vous au département d'orthopédie. Le tableau ci-dessus fait état de nos suivis.

Les actions suivantes ont également été prises par le Comité des usagers :

- Rencontre avec la direction des communications pour discuter d'un projet que nous souhaitions mettre sur pied. Cependant après réflexion et discussion, nous avons décidé de ne pas aller de l'avant avec ce projet;
- Rencontres avec la directrice générale de l'établissement. Ces rencontres avaient pour but de discuter de certains suivis que nous avions et dont nous n'avions pas de réponse;
- Rencontre avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), afin de voir de quelle façon nous pourrions collaborer à être davantage visible;
- 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;

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.

Cette année, trente-et-un (31) usagers nous ont téléphoné pour nous faire part de leurs insatisfactions. Étant nos yeux et nos oreilles, ils sont les mieux placés pour nous communiquer les améliorations ou les points à corriger.

Nous sommes très heureux de constater que le Comité des usagers est de plus en plus connu et que la confiance des usagers à notre égard s'accroit d'année en année. En effet, nous avons reçus 47.6% plus d'appels que 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 de l'attitude d'une réceptionniste	Référer à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Insatisfaction du manque de personnel au Centre d'hébergement Georges-Phaneuf. N'ayant pas de suivi du chef clinico-administratif, l'usager demande les coordonnées de ses supérieurs.	Les coordonnées de la directrice PALV lui sont données. De plus, l'usager a été référé à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Insatisfaction de l'attitude du personnel et des services reçus ** Plusieurs appels ont été reçus à ce sujet.*	Référer à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. ***DOSSIER RÉGLÉ.***

OBJET DE LA DEMANDE	ACTIONS PRISES
Insatisfaction des services reçus. ** Plusieurs appels ont été reçus à ce sujet.*	Référer à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Désir porté plainte. ** Plusieurs appels ont été reçus à ce sujet.*	Référer à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Demande à recevoir un service particulier	Référer l'usager, car le Comité des usagers ne peut répondre à sa demande. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Demande des informations sur les droits des usagers ** Plusieurs appels ont été reçus à ce sujet.*	L'information lui est transmise. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Demande s'il y a des possibilités que des dentistes et des optométristes se déplacent dans les centres d'hébergement compte tenu que plusieurs de leurs bureaux ne sont pas adaptés pour les personnes en fauteuil roulant.	Référer à l'ordre des dentistes ainsi qu'au médecin du centre d'hébergement pour en discuter. Par ailleurs, les coordonnées d'un bureau de dentiste adapté aux personnes handicapées lui sont données. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Demande d'avoir un air climatisé dans le salon des loisirs au Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance.	Selon l'information recueillie, l'installation d'un climatiseur est conditionnelle au budget. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Dénoncer une situation malencontreuse.	Référer à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Souhaite changer de médecin.	La procédure et des informations complémentaires lui sont données. ***DOSSIER RÉGLÉ.***

OBJET DE LA DEMANDE	ACTIONS PRISES
Recevoir de l'information concernant un compte de taxi.	Référer à la comptabilité. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Insatisfaction de services reçus à l'Hôpital et difficulté d'obtenir de l'information.	La situation s'est réglée d'elle-même puisque durant notre entretien, l'usager a reçu l'appel téléphonique attendu. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Courriel reçu demandant de communiquer avec un usager vivant une situation problématique concernant certains soins reçus à l'Hôpital. Une plainte a été déposée à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.	L'usager a apprécié notre retour d'appel qui l'a rassuré. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Désir mentionner un changement d'adresse d'un résident.	Référer au chef clinico-administratif du centre d'hébergement concerné. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Demande d'information pour savoir de quelle façon procéder pour recevoir un service.	Des solutions lui sont proposées. L'usager a également été référé à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Demande de ne plus être sollicité par la Fondation-santé	Référer à la Fondation-Santé. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Demande la procédure pour consulter son dossier médical.	La procédure lui est donnée. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Souhaite que des solutions soient trouvées concernant l'accessibilité à des soins de santé le dimanche.	Il est prévu que le sujet soit apporté au conseil d'administration de l'établissement. L'usager a demandé à recevoir un suivi. ***À SUIVRE.***

OBJET DE LA DEMANDE	ACTIONS PRISES
Demande de l'information au sujet d'un médecin. Inquiétude d'avoir de la difficulté à obtenir des services	L'information lui est donnée. L'usager a été rassuré. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
Demande l'installation d'une tablette dans les toilettes du CLSC Richelieu afin de déposer les contenants d'urine de façon sécuritaire et hygiénique.	Le Comité des usagers a fait la demande et devrait recevoir une réponse sous peu. ***À SUIVRE.***
Mention de plusieurs problèmes dans une **ressource intermédiaire** : dont le manque de personnel, le manque de stimulation, les menus non respectés, les activités de loisirs inadéquates, le personnel irrespectueux, l'absence régulière de la propriétaire, la malpropreté des lieux et des draps, la formation sur la maladie d'Alzheimer inexistante… ** Plusieurs appels ont été reçus à ce sujet.*	Un 2e sondage a eu lieu en août 2011. Celui-ci dénote quelques améliorations mineures. Une rencontre avec des membres de famille a eu lieu. Le Comité des usagers suit le dossier de très près. ***À noter que** les membres de famille mentionnent qu'ils souhaitent que les sondages soient faits par le Comité des usagers et non par l'établissement, car plusieurs membres de famille ne veulent pas y répondre.* ***À SUIVRE.***

Parmi les appels reçus, trois (3) dossiers n'ont pas été réglés. Comme les suivis n'ont pas été mentionnés dans le tableau ci-dessus, nous vous présentons ici l'état de la situation :

- **Dossier en lien avec une Ressource intermédiaire :** Le Comité des usagers travaille sur ce dossier depuis quelques années et suit la situation de très près. D'ailleurs, d'autres appels téléphoniques concernant cette ressource nous ont été logés. Un suivi de la situation est également disponible dans le tableau présentant le rapport des situations nécessitant des changements.

- **Mauvaise isolation des fenêtres :** Le Comité des usagers est en suivi dans ce dossier depuis 2008. Vous pouvez connaître l'état des suivis en consultant le tableau présentant le rapport des situations nécessitant des changements.

- **Demande de ventilation des frais reliés à l'installation des climatiseurs dans les centres d'hébergement :** Il est difficile de faire la ventilation des frais reliés à l'installation des climatiseurs compte tenu que cela dépend du modèle du climatiseur à installer. La direction nous a expliqué qu'il faut environ deux (2) heures pour installer et désinstaller un appareil et une (1) heure pour en préparer l'espace. À cela, il faut ajouter les frais énergétiques. Cependant, le Comité des usagers a demandé à la direction de revoir ces frais à la baisse et d'apporter certains correctifs à la procédure. Celle-ci a tenue compte de nos demandes et nous tenons à la remercier. D'ailleurs, la direction a intégré au guide d'accueil du résident, la procédure pour l'installation d'une unité de climatisation en centre d'hébergement. ***DOSSIER RÉGLÉ.***

Outre ces dossiers, un usager nous a téléphoné pour nous a informé que le numéro sans frais pour nous rejoindre était erroné. Après vérification, nous avons constaté qu'il y avait une erreur sur notre journal. Le correctif sera apporté dès la prochaine édition.

De plus, le Comité des usagers a reçu en copie conforme, quatre (4) plaintes formulées à l'attention de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Parmi celles-ci, deux (2) ont été envoyé par le Comité des usagers :

- ✓ En effet, nous avons porté à son attention que la Clinique jeunesse du Bassin de Chambly était fermée alors que selon les heures d'ouverture elle aurait dû être ouverte. Nous avons été satisfaits d'apprendre que des correctifs avaient été apportés

à ce niveau et que l'information serait disponible sur le site Internet de l'établissement, dans la porte d'entrée ainsi que sur la boîte vocale de la clinique afin d'éviter le déplacement inutile des usagers.

- ✓ Également porté à son attention la procédure pour l'obtention de rendez-vous au CLSC Vallée-des-Forts. À notre grande satisfaction, une solution a été apportée afin de répondre aux besoins de l'usager.

Nous profitons de notre rapport annuel pour remercier tous les usagers qui ont communiqué avec nous pour nous faire part de leurs insatisfactions, de leurs suggestions et de leurs commentaires. Sans vous, le Comité des usagers ne pourrait exister et avec vous, nous pourrons contribuer à améliorer la qualité des services de notre centre de santé.

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

Cette année encore, le Comité des usagers a reçu deux (2) demandes d'accompagnement. Un représentant du Comité des usagers a été présent lors de la rencontre avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Dans les deux cas, des solutions ont été trouvées pour tenter de satisfaire au mieux les usagers.

Notons également que plusieurs nous ont dit qu'ils nous rappelleraient en cas de difficulté.

5. ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Pour assurer le bon fonctionnement des comités de résidents, le Comité des usagers a posé plusieurs actions en apportant soutien et collaboration.

Le tableau ci-dessous dresse un état de la situation pour l'année 2011-2012.

RESPONSABILITÉS	ACTIVITÉS	OBJECTIFS VISÉS
Soutenir les comités des 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.
	❖ À la demande du comité, assister aux réunions mensuelles du comité des résidents du Centre Georges-phaneuf.	Soutenir le comité dans ses fonctions.
	❖ **Offrir aux personnes-ressources et aux présidences une formation portant sur le mandat du comité, la rédaction du rapport annuel, les règles de fonctionnement ainsi que le recrutement des membres.**	Donner des outils pour un meilleur fonctionnement.
Veiller à ce que les comités de résidents disposent des ressources nécessaires à leur bon fonctionnement	❖ S'assurer que le budget mis à la disposition de ces comités soit bien respecté.	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.	❖ Être en contact constant avec les personnes-ressources.	Soutenir les personnes-ressources dans leurs fonctions et leur donner des outils si nécessaire.
	❖ S'informer des sujets en suivi des comités de résidents.	Soutenir les comités dans leurs fonctions et être en mesure d'agir si les situations apportées par les membres ne se règlent pas à leur comité.

Par ailleurs, le comité des résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix a demandé notre soutien dans les deux (2) dossiers suivants :

- **L'utilisation du fumoir :** L'accès au fumoir ayant été autorisé à la clientèle en réadaptation, le comité des résidents a soulevé quelques problématiques en lien avec cette pratique. Le Comité des usagers a adressé une lettre à la direction demandant que des correctifs soient apportés. La direction a assuré le suivi et des démarches sont mises de l'avant pour assurer la sécurité et la quiétude des résidents. D'ailleurs des panneaux indiquant le nombre de personnes maximum en fonction des normes seront installés à l'entrée des fumoirs autour du mois de juin 2012.

- **La fermeture du 2e compte bancaire du comité :** À la création du Comité des usagers, celui-ci avait résolu que les comités de résidents qui disposaient d'argent en provenance d'activités de levées de fonds pouvaient les conserver dans un deuxième compte bancaire pour lequel ils n'auraient pas de compte à rendre au Comité des usagers. Il était également entendu que lorsque ces argents seraient épuisés, les comités de résidents fermeraient ce compte. Or, pour le Centre Rouville qui incluait les comités de résidents des centres d'hébergement Sainte-Croix, Saint-Joseph et Val-Joli, la direction de l'établissement a procédé à la fermeture de celui-ci au grand désarroi de ces comités. Ayant reçu une demande de soutien de la part des comités concernés, le Comité des usagers a consulté une avocate qui a confirmé qu'avec les modifications de la Loi, les comités de résidents ne pouvaient avoir ce type de compte. Le Comité des usagers, aurait dû, à l'époque, demandé que ces argents soient liquidés dans une période de temps donné. D'autre part, l'avocate a confirmé que les fonds des comités relèvent de la gestion de l'établissement et qu'en ce sens, la direction était en droit de procéder à la fermeture de ce compte. Le Comité des usagers a alors rencontré tous les comités de résidents concernés et leur a demandé de procéder à la fermeture de ce compte bancaire dans un délai de six (6) mois. Bien que cette pratique ne fasse pas l'unanimité, les comités des résidents doivent comprendre, qu'avec la modification de la Loi 83, leurs fonctions légales n'est plus de faire des cadeaux aux résidents ni de pourvoir aux loisirs du Centre d'hébergement.

PLAN D'ACTION ET OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

FONCTIONS / ACTIVITÉS	DATE DE RÉALISATION 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		

Cette année, plusieurs activités prévues dans notre plan d'action ont été réalisés et certaines seront en continu, telles que la sortie du journal du Comité des usagers et la présence du comité à certaines activités de la Fondation-Santé. Nous nous assurerons également que nos dépliants soient en quantité suffisante dans les GMF.

Malgré nos efforts, il n'y a pas eu de rencontres avec les organismes communautaires, car le besoins ne s'en est pas fait sentir. Cependant, plusieurs d'entre eux ont demandé à recevoir des exemplaires de notre journal : « *Le Comité des usagers vous informe* ».

Comme vous pourrez le constater, à la lecture de ce rapport, plusieurs actions ont été posées par les membres du Comité des usagers. Comme à l'habitude nous continuons de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers, de défendre les droits des usagers et de les assister et les représenter dans leurs représentations si nécessaire.

Au vue du travail accompli et de celui qui reste à faire, le Comité des usagers prévoit poursuivre ses objectifs établis l'an dernier, soit :

- 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;

De plus, le Comité des usagers espère mettre en place son propre site WEB afin d'offrir aux usagers de l'information les concernant. En plus de nous faire connaître, nous souhaitons nous rapprocher de la clientèle, particulièrement les jeunes, afin d'établir une relation de confiance dans le but de continuer à améliorer les services offerts par le Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville.

SEMAINE DES DROITS DES USAGERS

Sous le thème du **droit à l'information,** le Comité des usagers a pris part pour la première fois cette année, à la semaine des droits des usagers laquelle s'est tenue du 26 septembre au 2 octobre 2011.

Pour cette occasion, nous avons bénéficié de l'extrême générosité de la Fondation-Santé qui a accepté de nous prêter leurs espaces publicitaires situés sur le terrain de l'Hôpital du Haut-Richelieu.

Grâce à elle, nous avons pu profiter gracieusement d'une belle visibilité tout au long de cette semaine. Un gros *MERCI* à la Fondation-Santé. De plus, pour faire la promotion de cette semaine, nous avons accordé une entrevue à monsieur Éric Latour de l'émission « ericlatour.com » diffusée à la télévision du Haut-Richelieu (TVHR 9) et à madame Valérie Legault, journaliste au Canada Français, qui a publié quelques articles dans le quotidien.

Durant cette semaine, nous avons rencontré les usagers de l'Hôpital du Haut-Richelieu, des CLSC Vallée-des-Forts, du Richelieu et de Henryville ainsi que les usagers des services externes de psychiatrie et de la clinique Médi-Soleil situés aux « Cours Singer ».

À cette occasion, nous leur avons remis plusieurs documents tels que notre premier exemplaire *« Le Comité des usagers vous informe »*, notre dépliant, un crayon, ainsi qu'une invitation à participer à nos différentes activités.

Parmi celles-ci, notons la tenue de notre assemblée générale annuelle laquelle a été suivie d'une conférence gratuite intitulée « Vieillir sans devenir vieux, grâce aux bienfaits du bénévolat » donnée par monsieur André Bienvenu. Cet événement a attiré plus de soixante-dix personnes.

Enfin, pour clore cette semaine en beauté, le Comité des usagers a offert une pièce de théâtre gratuite portant sur les droits. « L'Odyssée d'Amélie » a attiré vingt-huit (28) personnes. Bien que peu de gens ce soient déplacés, nous considérons que cette activité a été un succès et que l'objectif visé a été atteint puisque les usagers présents ont posés plusieurs questions concernant leurs droits.

En conclusion, nous sommes fiers du succès qu'a connu cette première édition de la semaine des droits des usagers puisque pas moins de cinq-cent-quarante-neuf (549) usagers ont été rencontrés. Nous remercions tous les usagers qui y ont pris part et nous vous donnons rendez-vous l'an prochain pour une autre semaine sur les droits.

L'Odyssée d'Amélie

BILAN FINANCIER

Tel que prévu dans la loi, nous vous présentons ici le bilan financier du Comité des usagers pour la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012. Celui-ci démontre le surplus du Comité des usagers au 31 mars 2012, avant et après l'ajout des surplus générés par les comités de résidents au 31 mars de la même année.

Par ailleurs, à partir de novembre 2011, le Comité des usagers a demandé et reçu les services d'un préposé aux bénéficiaires afin d'aider et de donner certains soins nécessaires aux résidents qui siègent sur le Comité des usagers (repositionnement, aide aux toilettes ou changement de culottes, aide aux repas et rappel pour la prise de médicament). Au départ, le salaire de cette personne était facturé au Comité des usagers, cependant, après vérification, on nous a certifié que cette dépense relevait de la direction de l'établissement. Ainsi, nous avons entrepris des démarches avec celle-ci qui, en plus de continuer à nous offrir ce service, a remboursée les montants que nous avions payés.

Vous constaterez également que des frais d'honoraires ont été engendrés. En effet, nous avons consulté une firme externe experte dans les sondages afin de nous aider à créer un questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle en lien avec les repas servis en centres d'hébergement ainsi que la création d'un gabarit pour compiler nos résultats.

Enfin, par souci de transparence, nous avons ventilés les montants correspondants au budget alloué aux comités des résidents ainsi qu'aux frais de publicité et de promotion. Vous trouverez-donc ci-dessous un tableau présentant les détails de ces dépenses.

Budget alloué aux comités de résidents* :

- Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance : 6 000.00 $
- Centre d'hébergement Georges-Phaneuf : 5 558.00 $
- Centre d'hébergement Champagnat : 5 193.00 $
- Centre d'hébergement Ste-Croix : 5 619.00 $
- Centre d'hébergement St-Joseph : 3 815.00 $
- Centre d'hébergement Val-Joli : 3 815.00 $

* 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 :

- Création de 25 000 aimants et 25 000 signets 5 398.91 $
- Pièce de théâtre sur les droits (dans le cadre de la semaine sur les droits) 3 000.00$
- Assemblée générale annuelle (publication dans le journal) 2 805.80 $
- Impression de 15 000 dépliants du Comité des usagers 1 991.69$
- Impressions du journal « Le Comité des usagers vous informe » 1 378.83 $
- Impression de 6 panneaux publicitaires (Semaine sur les droits des usagers) 683.55$
- Modification : étiquettes sur les droits 410.13$
- Affiche-girafe (duo sprint) 324.68
- Publicité dans le journal de Chambly pour les nouveaux arrivants 280.26$
- Publicité dans le « Reflet de la vie communautaire » 246.08 $
- Bannière du Comité des usagers (2 X 10) 222.16$
- Laminés de 2 affiches du Comité des usagers (installées à l'Hôpital) 143.55 $
- Cartes de condoléances 8.58 $

BILAN FINANCIER

Pour la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

COMITÉ DES USAGERS

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

SOLDE REPORTÉ AU 1ER AVRIL 2011		14 785.43 $	
SURPLUS GÉNÉRÉS PAR LES COMITÉS DE RÉSIDENTS AU 31 MARS 2011		7 752.72 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention année 2011-2012	91 930.00		
Remboursement des frais d'accompagnement	249.30		
Remboursement des frais bancaires 2010-2011	127.90		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		92 307.20 $	
TOTAL DES REVENUS			**114 845.35 $**
SORTIES DE FONDS			
Salaire	36 666.86		
Comités des résidents	22 247.28		
Comité des résidents : Redistribution des surplus	7 752.72		
Frais de publicité / promotion	16 894.22		
Frais de déplacement	7 295.89		
Frais de photocopies	2 970.29		
Frais de formation / conférence	2 749.77		
Frais de poste	1 820.24		
Frais d'abonnement / documentation	809.58		
Honoraires	571.20		
Frais de repas	414.93		
Fournitures de bureau	391.13		
Dépenses de bureau	282.23		
Frais d'accompagnement	249.30		
Frais d'hébergement	129.87		
Téléphone	17.08		
Frais bancaires	132.90		
TOTAL DES DÉPENSES			**101 395.49 $**
SURPLUS (PERTE) DU COMITÉ DES USAGERS AU 31 MARS 2012			**13 449.86 $**
Surplus (perte) générés par les comités de résidents au 31 mars 2012			**4 933.72 $**
SURPLUS (PERTE) AU 31 MARS 2012			**18 383.58 $**

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

Centre de santé et de services sociaux
Haut-Richelieu – Rouville

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.

À la lecture de leurs rapports annuels, vous serez à même de constater à quel point ils ont été actifs tout au long de l'année et comment ils ont respectés le budget mis à leur disposition.

À noter que la modification des paramètres budgétaires du Comité des usagers faite par le Ministère l'an dernier, est toujours en vigueur. Par conséquent, les comités de résidents doivent 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 2012, sont considérés dans le surplus du Comité des usagers. 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.

Par ailleurs, au cours des deux (2) dernières années, le Comité des usagers a offert deux (2) formations aux présidences et personne-ressources des comités de résidents.

Ces formations, qui portaient notamment sur la rédaction de leur rapport annuel ainsi que l'information que celui-ci devrait contenir, avaient pour objectif de mieux outiller les comités de résidents dans la rédaction de leur rapport.

Aussi, le Comité des usagers a assuré sa 5e fonction en aidant les différents comités dans la rédaction de leur rapport, et ce, avant la tenue de leur assemblée générale annuelle. Un seul n'a pu être rencontré dans les temps, car le délai dont nous disposions entre le dépôt du rapport annuel et l'assemblée générale annuelle de ce comité était trop court. C'est pourquoi nous avons inscrit une note à cet effet sur la page titre.

En conclusion, le Comité des usagers continuera de s'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents et de les aider si nécessaire.

CENTRE D'HÉBERGEMENT

GEORGES-PHANEUF

COMITÉ DES RÉSIDENTS

CENTRE D'HÉBERGEMENT

GEORGES-PHANEUF

RAPPORT ANNUEL 2011-2012

Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

Avril 2012

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 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 2011-2012 4

5. OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE 6

6. CONCLUSION 7

7. BILAN FINANCIER 8

1. MANDAT ET FONCTIONS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

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

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

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

2. *Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;*

3. *Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.*

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

Au cours de l'année 2011-2012, le comité a accueilli un nouveau membre au sein du comité : madame Jeannine Lapierre, résidente. Par contre, il en a perdu deux (2) : mesdames Armande Mc Duff et Yvette St-Pierre. Celles-ci ont quitté pour des raisons de santé.

Le Comité des résidents du Centre d'Hébergement

Georges-Phaneuf au 31 mars 2012 se compose de:

Nom des membres	Résident(e) Membre de famille & bénévole	Poste au Comité
Léo Martel	Bénévole	Président
Suzanne Côté	Bénévole	Secrétaire-trésorière
Jeannine Lapierre	Résidente	Membre
Fernande Grenier	Bénévole, membre de famille	Membre
Lorraine Boudreau	Bénévole, membre de famille	Membre

3. RAPPORT DU COMITÉ

3.1. RÉUNIONS RÉGULIÈRES

Durant l'année 2011-2012, le Comité des résidents a tenu dix (10) réunions régulières.

3.2. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

L'Assemblée Générale Annuelle s'est tenue le jeudi 16 juin 2011 à 19 heures. Une cinquantaine de personnes étaient présentes.

3.3. REPRÉSENTANT AU COMITÉ DES USAGERS

Depuis septembre 2010, monsieur Léo Martel assume le rôle de représentant du Comité des résidents au Comité des usagers.

4. DOSSIERS TRAITÉS AU COMITÉ DES RÉSIDENTS POUR L'ANNÉE 2011-2012

- **Chaussée problématique :** Les trous existants dans la chaussée ont été réparés. Cependant, l'eau s'accumule à certains endroits ce qui occasionne des désagréments pour les résidents. Cette situation est toujours en suivi.

- **Présence de rongeurs dans les cuisines :** Dès l'apparition du problème, la direction a pris très au sérieux la situation concernant la présence de rongeurs dans la cuisine. Elle a d'ailleurs mis en place un plan d'action pour régler la problématique. De plus, elle a rencontré les membres du comité des résidents pour les informer et les consulter sur la meilleure façon d'informer les résidents et les familles. Nous tenons à les féliciter pour leur hardiesse.

- **Collations des résidents :** Depuis quelques mois, les résidents disposent de réfrigérateurs dans les salles à manger situées sur les unités. Ils peuvent ainsi avoir accès à des collations lorsqu'ils le désirent.

- **Signalement :** Le comité des résidents a signalé certaines problématique à madame Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, concernant la qualité des soins donnés aux résidents. Madame Presseault a assuré un suivi à cet effet.

- **Autres dossiers :** Les membres du comité des résidents ont également travaillés sur plusieurs dossiers, lesquels ont été porté à l'attention de la direction. Parmi ceux-ci notons :
    - La fréquence des bains annulés ou reportés;
    - Les changements de culottes qui ne sont pas assez fréquents;
    - Les fauteuils roulants qui ne sont pas nettoyés après les repas, de même que les mains et le visage des résidents;
    - Questionnements en lien avec le manque de personnel.

- **Activité sur les droits :** Le comité des résidents en collaboration avec Mme Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, a offert aux résidents et leur famille une activité portant sur les droits. Sous le thème « LES DROITS, C'EST TON HISTOIRE », les participants ont pu apprendre à faire respecter leurs droits dans différentes mises en situations rencontrées en centre d'hébergement. Trente-sept (37) résidents et vingt (20) membres de famille ont participé à notre activité annuelle.

- **Formation :** Au cours de l'année, monsieur Léo Martel, président, a assisté à quatre (4) formations :

- Colloque 2011 du conseil pour la protection des malades (CPM);
- Les comités de résidents : un mandat important à gérer au quotidien. Cette formation donnée par le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) a été offerte par le Comité des usagers et avait pour but d'outiller les présidences et les personnes-ressources des comités de résidents;
- Les différences dans l'évaluation de la satisfaction des usagers par l'agrément et celle par le comité des usagers offert par le RPCU;
- Symposium du CPM ayant pour thème : « Organiser vos réunions de comités : Ce qu'il faut savoir pour les comprendre et mieux les réussir »

5. OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNEE

- Dans le cadre de la semaine sur les droits qui se tiendra du 28 septembre u 4 octobre 2012, le comité des résidents offrira une pièce de théâtre portant sur les droits. À cette occasion, les familles et résidents seront invités.
- Recruter de nouveaux membres pour siéger sur le comité des résidents. Le nombre maximal est de huit (8) membres.
- Engager une personne-ressource afin de mieux soutenir le travail que doit faire le comité des résidents.
- Offrir une formation aux membres du comité des résidents afin de mieux les outiller.
- Offrir aux résidents et leur famille une activité sur les droits afin de les renseigner sur leurs droits et leurs obligations.

6. CONCLUSION

En conclusion, le comité des résidents continue de défendre les droits des résidents et de porter à l'attention de la direction les situations ou les points à corriger.

Bien que chacun souffre du manque de temps et de la surcharge de travail des employés, nous travaillons tous dans le même but : rendre notre milieu de vie plus agréable dans le respect de tous et c'est en travaillant ensemble que nous pourrons y arriver.

BILAN FINANCIER

Pour la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

SOLDE AU 1er AVRIL 2011		**4 468.09 $**
ENTRÉES DE FONDS:		
Subvention année 2011-2012	1 089.91	
		1 089.91 $
TOTAL DES REVENUS		**5 558.00 $**
SORTIES DE FONDS:		
Frais de publicité & promotion	798.09	
Frais de déplacement	662.66	
Fournitures de bureau	583.93	
Documentation & abonnement	525.00	
Formation & conférence	300.00	
Montant forfaitaire pour classement	288.00	
Frais de repas	284.81	
Dépenses informatiques	147.96	
Frais d'hébergement	129.87	
Frais de photocopies	128.50	
Frais de postes	70.13	
Frais bancaires	45.00	
TOTAL DES DÉPENSES		**3 963.95 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2012		**1 594.05 $**

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'HÉBERGEMENTGERTRUDE LAFRANCE

RAPPORT ANNUEL 2011-2012

Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

AVRIL 2012

Version révisée

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente 2

1. Fonctions du comité 2

2. Composition du comité des résidents de CGL 2

3. Rapport du comité 3
   Réunions régulières 3
   Assemblée générale annuelle 2010 3

4. Activités du comité des résidents 3

5. Objectif d comité des résidents 5

6. Conclusion 5

Bilan financier 7

Annexe (Plan d'action 2010-11) 8

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE GERTRUDE-LAFRANCE
RAPPORT ANNUEL 2011-12

Mot de la présidente

En ma qualité de présidente du comité des résidents du centre d'hébergement Gertrude Lafrance, je suis fière de vous présenter le rapport annuel de nos activités et réalisations. Le comité s'efforce d'être à l'écoute des résidents qui ont besoin d'aide et d'informations.

Nous nous appliquons donc de demeurer disponibles aux résidents et aux répondants que l'on côtoie et à l'occasion de les inviter à la participation.

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 du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance

Au 31 mars 2012, 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 a démissionné comme membre du comité au mois d'avril 2011.

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

3. Rapport du comité

Réunions régulières

Le comité des résidents s'est réuni à 8 reprises. Il a fait relâche en juin, juillet, août 2011 et en janvier 2012.

Assemblée générale annuelle 2011

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 27 avril 2011. 5 membres du comité des résidents étaient présents, 6 résidents, 9 membres de famille, la directrice réseau PALV, l'adjointe à la directrice générale du CSSS/HRR, le conseiller en milieu de vie, la commissaire aux plaintes et la personne-ressource du comité des usagers étaient présents pour un total de 26 personnes.

La lecture des documents a été faite par la personne-ressource Micheline Dufour, qui assume également le travail de secrétariat.

4. Activités du comité des résidents

Suite à la fonction du comité : renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.

- Le comité des résidents a distribué à chacun des résidents un calendrier 2012 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 a offert une activité aux résidents, membres de famille et bénévoles au mois de janvier 2012. Cette activité dont le thème

était : « Les droits c'est ton histoire » présentait aux participants des situations concernant la vie de tous les jours, et ce dans le but d'approfondir les connaissances sur les droits.
Cette activité sous forme de questionnaire a été présentée en collaboration avec Mme Sylvie Presseault, commissaire aux plaintes et Mme Mélanie Dicesare, technicienne en loisirs. Une vingtaine de personnes ont participé à cette activité qui a été très instructive et appréciée des résidents et membres de famille. Plusieurs résidents se sont reconnus dans les situations présentées, et ils ont eu la chance de s'impliquer et de s'exprimer. Des prix de participation ont été offerts par le comité.

Suite à la fonction du comité : promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.

- 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.

- À l'initiative du Service des loisirs, des membres du comité des résidents ont assisté à des café-rencontres, afin que les résidents aient des activités intéressantes et diversifiées en fonction des leurs intérêts.

- À plusieurs reprises, le comité des résidents a fait la demande de faire l'entretien extérieur particulièrement à l'entrée principale et aux endroits de repos.

- Certains endroits autour du Centre ne sont pas suffisamment aménagés : exemple dans la pergola les boîtes à fleurs sont laissées sans plantation.

- Le comité offre une carte de bienvenue à chaque nouveau résident, afin de l'informer de l'existence du comité; également une carte de souhait à chaque résident pour leur anniversaire de naissance, avec formulation d'un droit et identification du comité.

- Un dépliant du comité des résidents est inséré dans le guide d'accueil, lequel est remis au résident arrivant ou à son répondant dans le but de mieux les informer du rôle, des responsabilités et des fonctions du comité.

5. Objectifs du comité

Poursuivre les activités instructives et pertinentes sur les droits et obligations aux résidents et aux membres de famille afin de les soutenir 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, tout en améliorant la qualité et le choix des menus des résidents.

Poursuivre la participation au comité des usagers afin de se renseigner sur les droits et les intérêts à défendre auprès des résidents.

Produire un plan d'action afin que les objectifs visés par le comité soient respectés et réalisés.

Transmettre au responsable du milieu de vie les besoins exprimés par les résidents, concernant l'amélioration de la qualité du milieu de vie.

6. Conclusion

La Fondation du CSSS a offert l'installation d'un cablage par la compagnie CHRTV au Centre d'hébergement Gertrude Lafrance. Le Centre bénéficie d'un système de télévision communautaire et en circuit fermé pour diverses activités.

Il est important de mentionner que les membres du comité des résidents ont fait plusieurs heures de bénévolat : réunions mensuelles, activité sur les droits, assemblée générale.

La présidente a fait plusieurs heures de bénévolat : lecture de documents, assister aux différentes formations et colloques, faire la distribution des calendriers et certains documents publicitaires aux résidents et ce en collaboration avec la vice-présidente.

Le comité des résidents a renouvelé son adhésion pour l'année 2012 avec la Fédération des comités des usagers et résidents du Québec.

Une formation, offerte par le Comité des usagers, a été organisée en collaboration avec le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) au mois de novembre 20ll; la présidente et la personne-ressource y ont participé.

À l'invitation de l'exécutif du comité des usagers, la présidente a assisté à un colloque du RPCU, au mois d'octobre 2011, afin de se donner les moyens efficaces pour reconnaître un milieu de vie de qualité.

Par le biais du Comité des usagers, la présidente a également assisté à un symposium offert par la Fédération des comités des usagers et des résidents du Québec, au mois de mars 2012, dans le but de mieux organiser les réunions de comités.

Ajoutons que le comité des résidents bénéficie des diverses activités offertes par le Service des loisirs.

Madame Marie Andrée Dion siège toujours à titre de vice-présidente au comité des usagers

---

Préparé par Micheline Dufour
Secrétaire/personne-ressource du comité
Le 30 mai 2012

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE-LAFRANCE

BILAN FINANCIER POUR L'EXERCICE
DU 1er AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012

SOLDE REPORTÉ AU 1ER AVRIL 2011		2.93 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention année 2011-2012	5 997.07		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		5 997.07 $	
TOTAL DES REVENUS			**6 000.00 $**
SORTIES DE FONDS			
Honoraires	3 622.50		
Frais de publicité / promotion	1 240.20		
Frais de postes	201.64		
Frais d'abonnement / documentation	175.00		
Frais de photocopies	170.10		
Fournitures de bureau	166.06		
Frais de repas / collation	107.72		
Dépenses de bureau	34.75		
Frais bancaires	203.80		
TOTAL DES DÉPENSES			**5 921.77 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2012			**78.23 $**

Préparé par : M. Dufour
Secrétaire/personne-ressource
2012-04-18

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE LAFRANCE
PLAN D'ACTION 2011-12

OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNÉES
1. Retour des membres de l'équipe du comité des résidents, et intégration des nouveaux membres, s'il y a lieu	- Distribution de documentation, s'il y a lieu - Rôle et fonction du comité : implication, engagement et obligations des membres - Procédures de présentation - Explication des ressources du centre, etc.	Présidente et les membres du comité Réunion de mai 2011
2. Familiariser les membres du comité au mandat du comité et à leurs rôles et fonctions à assumer durant l'année	- Récapitulation du mandat, rôles et fonctions	Présidente responsable du comité Sept. 2011
3. Réviser en groupe les droits et obligations des résidents	- Point à l'ordre du jour d'une réunion du comité des résidents - Inventaires des connaissances de chacun à l'aide d'un tour de table et d'un brainstorming - Complément d'information - Transmission aux autorités compétentes du milieu d'hébergement des commentaires exprimés par les résidents - Accompagnement et aide sur demande à un résident désemparé face à une formulation de plainte	Présidente du comité Accompagnement Commissaire aux plaintes S. Presseault Oct. 2011
4. Soutenir les familles dans leur rôle d'aidant naturel auprès des personnes hébergées	- Présentation d'un exposé interactif aux familles - Convocation aux membres de famille et résidents	Personne-ressource du CSSS/HR-R, CLSC ou autres Novembre 2011 ou janvier 2012
5. Préciser la notion des termes PALV milieu de vie	- Présentation orale « power point » « PALV » - Explication des termes PALV- Notion du milieu de vie - Lettre d'invitation aux familles - Distribution de la convocation aux résidents aptes à y assister - Prévoir la logistique	Résidents et membres de famille Membre de direction Mme Seney, directrice du PALV au CSSS Au cours de 2012
6. Retour sur la signification du concept milieu de vie	- Exposé des principales caractéristiques d'un milieu de vie de qualité	Le conseiller en milieu de vie M. F. Dionne
7. Collaborer au développement de la vie du centre par notre appui	- Participation au comité du service alimentaire et aux dégustations des mets nouveaux, s'il y a lieu - Suggestions éventuelles de changements	Présidente et quelques membres du comité Trois à quatre fois/année
8. Préparer l'assemblée générale annuelle **Préparé par M. Dufour** **10 mars 2011**	- 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 et autres Avril 2012

CENTRE D'HÉBERGEMENT

CHAMPAGNAT

COMITÉ DES RÉSIDENTS

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT

RAPPORT ANNUEL 2011-2012

Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

AVRIL 2012

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT
RAPPORT ANNUEL 2011-12

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 DU CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT

Au 31 mars 2012, le comité se compose de :

Mme Jeanne Gaouette	résidente	membre
Mme Francine Mongeau	représentante de famille	trésorière
Mme Ginette Pelletier	résidente	membre
Mme Céline Daneault	résidente	membre
M. Mathias Lefebvre	résident	membre

Trois membres sont décédés au cours de l'année 2011. Mme France Charbonneau au cours du mois de mai 2011; M. Normand Lafaille, qui était président, au cours du mois de novembre 2011 et Mme Adrienne Seney au cours du mois de décembre 2011.

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

3. RAPPORT DU COMITÉ

Réunions régulières

Le comité des résidents s'est réuni à huit reprises. Il a fait relâche aux mois de juin, juillet, août 2011 et janvier 2012.

Assemblée générale annuelle 2011

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 27 avril 2011. 6 membres du comité des résidents étaient présents, 21 résidents, 5 membres de famille, la coordonnatrice du centre d'hébergement Champagnat, le conseiller en milieu de vie, la personne-ressource du comité des usagers et la technicienne en loisirs pour un total de 37 personnes. L'assemblée a été animée par la personne-ressource Micheline Dufour, qui assume également le travail de secrétariat.

4. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

En lien avec la fonction du comité : renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.

Le comité des résidents a offert à chacun des résidents et à tous les nouveaux arrivants un calendrier 2012, 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 janvier 2012. Cette activité dont le thème était : « Les droits c'est ton histoire » était composée de situations présentées aux participants concernant la vie de tous les jours, et ce dans le but d'approfondir les connaissances sur les droits.
Cette activité sous forme de questionnaire a été présentée en collaboration avec Mme Sylvie Presseault, commissaire aux plaintes et Mme Monique Thouin, technicienne en loisirs. Une cinquantaine de personnes (résidents et membres de famille) ont participé à cette activité. Les participants ont eu la chance de bien s'impliquer et de s'exprimer. Plusieurs résidents se sont re-

connus dans les situations présentées. Des prix de participation ont été offerts par le comité.

Le comité offre une carte de souhait à chaque résident pour leur anniversaire de naissance, avec formulation d'un droit et identification du comité.

En lien avec la fonction du comité : promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.

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.

Afin de se faire mieux connaître :

Le comité des résidents a offert à chacun des résidents et à tous les nouveaux arrivants un calepin avec crayon dans le but de faire la promotion de leur comité.

Un dépliant du comité des résidents est inséré dans le guide d'accueil qui est remis au résident arrivant ou à son répondant dans le but de mieux les informer du rôle, des responsabilités et des fonctions du comité.

Recommandations

Continuer d'organiser et d'offrir des activités instructives et pertinentes sur les droits et obligations aux résidents et 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, tout en améliorant la qualité et le choix des menus des résidents.

Poursuivre la participation au comité des usagers afin de se renseigner sur les droits et les intérêts à défendre auprès des résidents.

Produire un plan d'action afin que les objectifs visés par le comité soient respectés et réalisés.

Transmettre au responsable du milieu de vie les besoins exprimés par les résidents, concernant l'amélioration de la qualité du milieu de vie.

Conclusion :

Il est important de souligner que les membres du comité ont fait plusieurs heures de bénévolat : réunions mensuelles, activité sur les droits, distribution de documents, calendriers, calepins, cartes d'anniversaire.

Le CSSS a fait installer des ventilateurs muraux dans les corridors qui sont très appréciés des résidents.

Le comité des usagers a offert au président et à la personne-ressource du comité une formation présentée par le RPCU au mois de novembre 2011, dans le but de transmettre les outils nécessaires au bon fonctionnement du comité.

Le comité des résidents tient à souligner les activités offertes par le Service des loisirs, spécialement le bingo, que les résidents apprécient beaucoup.

==========

Préparé par Micheline Dufour
Secrétaire/personne-ressource du comité
26 mars 2012
Révisé 10 mai 2012

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT

BILAN FINANCIER POUR L'EXERCICE
DU 1er AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012

SOLDE REPORTÉ AU 1ER AVRIL 2011		89.17 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention année 2011-2012	5 103.83		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		5 103.83 $	
TOTAL DES REVENUS			**5 193.00 $**
SORTIES DE FONDS			
Honoraires	3 267.00		
Frais de publicité / promotion	1 147.97		
Dépenses de bureau	325.96		
Fournitures de bureau	139.28		
Frais de postes	134.42		
Frais de repas / collation	24.48		
Frais bancaires	60.00		
TOTAL DES DÉPENSES			**5 099.11 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2012			**93.89 $**

Préparé par : M. Dufour
Secrétaire/personne-ressource

Comité des résidents – Centre d'hébergement Champagnat
Plan d'action 2011-2012

OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNÉES
1. Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants au Centre d'hébergement 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 et membres de famille
2. Faire connaître les droits et obligations et défendre les intérêts des résidents	- Activité traitant de la promotion des droits des résidents, sous forme d'un jeu - Lettre d'invitation aux familles - Affiches dans des endroits stratégiques au centre. - Transmission aux autorités compétentes du milieu d'hébergement des besoins exprimés par les 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 La commissaire aux plaintes Automne -hiver
3. Retour sur la signification du concept milieu de vie	- Exposé des principales caractéristiques d'un milieu de vie de qualité	Le conseiller en milieu de vie M. F. Dionne Automne
4. Élire parmi les membres un président, un vice-président et un secrétaire trésorier	- Formation de l'exécutif du comité des résidents	Membres du comité
5. Collaborer à l'amélioration du bien-être des résidents par notre appui	- Participation au comité du service alimentaire - Suggestions d'amélioration dans les menus	Membres du comité et résidents Deux à trois fois/an
6. Préparer l'assemblée générale annuelle	- Lettre d'invitation aux familles - Affiches et convocation dans des endroits stratégiques au centre - Prévoir la logistique	Membres de famille Résidents Présidente du comité des usagers Avril ou Mai 2012
7. Désigner un représentant au comité des usagers	- Recrutement d'un membre, un membre de famille, un bénévole ou toute autre personne intéressée, dans le but de se renseigner sur les droits et les intérêts à défendre auprès des résidents.	Toute personne intéressée

Préparé par Micheline Dufour
Secrétaire/personne-ressource

CENTRE D'HÉBERGEMENT

SAINTE-CROIX

Comité des Résidents
Sainte-Croix

CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINTE-CROIX
MARIEVILLE

RAPPORT ANNUEL 2011 - 2012

Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

AVRIL 2012

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINTE-CROIX
RAPPORT ANNUEL 2011 - 2012

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'usager auprès du centre d'hébergement ou de toute autorité compétente.

2. LES PRIORITÉS DU COMITÉ

Le Comité des résidents a décidé d'exercer ses fonctions de diverses façons, tentant d'être présent de façon efficace dans les dossiers importants qui touchent la qualité de vie des résidents.

Le Comité a désiré se faire connaître auprès des résidents et des familles.

3. LES MEMBRES DU COMITÉ

Au 31 mars 2012, les membres du Comité étaient :

- Madame Stella Masseau, bénévole,
- Monsieur Martin Bernard, membre de famille,
- Monsieur Robert Larivière, résident
- Monsieur André Savoie, résident.

Le 1er novembre 2011, monsieur Robert Larivière, résident, acceptait de se joindre au comité.

Le 29 novembre 2011, monsieur Noël Masseau remettait sa démission au comité des résidents

Représentation au Comité des usagers :

Monsieur Noël Masseau, président. Depuis la démission de monsieur Masseau, monsieur André Savoie, président, assume cette fonction auprès du Comité des usagers.

4. LES RÉUNIONS

a) Assemblée générale

Elle a eu lieu le 31 mai 2011. Quinze personnes y ont assisté.

b) Réunions du Comité (8)

DATES	INVITÉS
26 avril 2011	Frédéric Dionne, conseiller milieu de vie
31 mai 2011	Frédéric Dionne, conseiller milieu de vie
27 septembre 2011	Frédéric Dionne, conseiller milieu de vie
1er novembre 2011	Frédéric Dionne, conseiller milieu de vie Marielle L'Homme, adjointe à la direction PALV
29 novembre 2011	Frédéric Dionne, conseiller milieu de vie Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes Anic Barré, personne-ressource comité des Usagers
31 janvier 2012	Frédéric Dionne, conseiller milieu de vie
28 février 2012	*Faute de quorum, la rencontre n'a pu se tenir.*
27 mars 2012	Frédéric Dionne, conseiller milieu de vie

5. LES ACTIVITÉS ENTREPRISES DURANT L'ANNÉE

A) Pour se faire connaître

- Identification du Comité aux endroits stratégiques;
- Souligner l'anniversaire des résidents par la remise d'une carte de souhait;
- Lettres pour l'assemblée générale et les activités;
- Assemblée générale;
- Activité « Le Cercle » sur les droits.

B) Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations

- Cartes d'anniversaire avec formulation d'un droit
- Identification du Comité;
- Activité « Le Cercle » sur les droits, le 1er octobre 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 qu'à l'été 2010, le Comité a abordé le sujet à quelques reprises. 28 ventilateurs muraux ont été achetés et installés en mai & juin 2011.

- **Manque de préposé(e)s**

  Le Comité a signalé que cette situation arrivait assez fréquemment. Des mesures ont été prises pour rehausser, via une bonification des postes. Ceci a permis d'améliorer la situation.

- **Alimentation**

  Suite à plusieurs remarques et commentaires, le Comité a participé activement à une rencontre des services alimentaires tenue le 24 octobre et continuée le 2 novembre. Le Comité s'est doté d'un outil pour recueillir les remarques et commentaires de quelques résidents au quotidien, ce qui a permis d'apporter des éléments constructifs lors de la rencontre de suivi tenue en janvier 2012. D'ailleurs, à la demande des services alimentaires, le comité continue à consigner ces données et à les transmettre hebdomadairement. On constate une belle amélioration dans ce service.

- **Utilisation du fumoir des résidents**

  Le Comité s'est penché sur la décision d'offrir l'accès du fumoir aux personnes en réadaptation. Cette décision a été prise sans consultation auprès du comité des Résidents et elle affecte la qualité de vie des personnes hébergées au département sud 3 : déplacements, remarques, odeurs, etc. Le comité va continuer les démarches pour que cette décision soit sinon révoquée, au moins encadrée.

- **Autres objets de préoccupations**

  Le comité a également discuté du processus d'accueil et d'intégration, des travaux de peinture, de déshumidification, de coupe-froid… de petites situations où les discussions et interventions ont apporté des résultats immédiats.

- **Comptes bancaires**

  Le comité des Résidents, à la demande du comité des Usagers, a expliqué les démarches effectuées pour la fermeture du compte « Centre Rouville – Résidents » et celui du « Centre Rouville – Comité des Résidents ». Nous sommes toujours en attente de suivis concernant cette situation.

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

Une personne a souligné au comité que la nourriture servie en purée laissait parfois à désirer. Nous l'avons invitée à se joindre à nous pour les rencontres des services alimentaires et elle a exprimé ses doléances lors des rencontres. Depuis, elle souligne régulièrement que la qualité s'est améliorée.

Une autre a demandé notre aide pour éviter que sa conjointe soit déplacée sur un autre département (un retour vers son département initial). Nous l'avons accompagnée à une rencontre avec les responsables et le tout s'est réglé à la satisfaction de la personne par des engagements mutuels.

Constatation

Le Comité a travaillé ardemment et assidûment afin de promouvoir la qualité de vie des résidents. Nous constatons que plusieurs de nos démarches ont porté fruit et donné des résultats encourageants

Le Comité a posé des actions concrètes tout au long de l'année pour se faire connaître des résidents et pour réaliser le mieux possible ses fonctions.

6. RESSOURCES HUMAINES

Une personne ressource est embauchée pour assister les membres du Comité :

- Rédaction des convocations, ordres du jour et procès-verbaux;
- Suivis aux décisions;
- Participation aux activités (planification et organisation);
- Présence au comité alimentaire et suivis;
- 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 et à s'impliquer dans le milieu tant pour défendre les droits que pour les faire connaître;
- Assumer pleinement et efficacement les fonctions;
- Être une présence active dans les différents aspects de la vie du centre d'hébergement;
- Poursuivre les actions déjà entreprises;
- Intéresser des personnes au Comité pour recruter des membres potentiels.

BILAN FINANCIER
Pour la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

COMITÉ DES RÉSIDENTS

Centre d'hébergement Sainte-Croix

	SURPLUS AU 31 MARS 2011	2 159.72 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention année 2011-2012	3 459.28		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		3 459.28 $	
TOTAL DES REVENUS			**5 619.00 $**
SORTIES DE FONDS			
Salaire personne-ressource	3 024.00		
Frais de photocopies	216.90		
Frais de déplacement	206.40		
Dépenses informatique	147.96		
Frais de poste	67.22		
Frais bancaires	160.00		
TOTAL DES DÉPENSES			**3 822.48 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2012			**1 796.52 $**

CENTRE D'HÉBERGEMENT

SAINT-JOSEPH

COMITÉ DES RÉSIDENTS

CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-JOSEPH

CHAMBLY

RAPPORT ANNUEL 2011-2012

Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

AVRIL 2012

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-JOSEPH
RAPPORT ANNUEL 2011-2012

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

En tant que présidente du Comité des résidents, je vous transmets ce rapport annuel. Il se veut un reflet de notre travail et de nos préoccupations. Nous travaillons 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

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

4. LES MEMBRES DU COMITÉ

Au 31 mars 2012, les membres du Comité sont :

- madame Fernande Sorel (résidente) – présidente,
- madame Ann Conway (résidente) – vice-présidente,
- monsieur Jean-Marie Barrière (membre de famille) – secrétaire-trésorière,
- madame Yolande Oligny (résidente),
- madame Laurence Leclerc (résidente).

En mai 2011, mesdames Côté et Dupuis ont remis leur démission du comité suite au décès de leurs proches.

Toujours en mai 2011, lors de l'assemblée générale annuelle, madame Yolande Oligny (résidente) et monsieur Jean-Marie Barrière (membre de famille) ont accepté de se greffer au comité.

Lors de la rencontre mensuelle du 11 octobre, monsieur Léopold Gosselin, résident, se joint au comité. Monsieur Gosselin décède au mois de décembre.

Constatation :

Il y a de la stabilité dans la composition du Comité. Malheureusement, la maladie, la fatigue ou la faiblesse empêchent les personnes d'être présentes aux rencontres de façon assidue.

Représentation au Comité des usagers :

Madame Fernande Sorel, présidente, a assumé cette fonction tout au long de l'année.

5. LES RÉUNIONS

a) Assemblée générale

Elle a eu lieu le lundi 30 mai 2011. 10 personnes y ont assisté.

b) Réunions du Comité (10)

LES DATES	LES INVITÉS
12 avril 2011	Diane Bellemare, coordonnatrice du centre d'hébergement
10 mai 2011	Diane Bellemare, coordonnatrice du centre d'hébergement
14 juin 2011	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie Anic Barré, personne-ressource du Comité des Usagers
13 septembre 2011	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie Anic Barré, personne-ressource du Comité des Usagers
11 octobre 2011	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie Marielle L'Homme, directrice-adjointe (hébergement) Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes
8 novembre 2011	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie
13 décembre 2011	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie Anic Barré, personne ressource du Comité des Usagers
10 janvier 2012	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie
14 février 2012	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie
13 mars 2012	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie

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 le 24 mars 2012 portant sur la perte cognitive (maladie d'Alzheimer) avec madame Lise Marcoux, de la société d'Alzheimer du Haut-Richelieu.
- 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
- « Les droits, c'est ton histoire » - Activité de madame Presseault tenue le 29 janvier 2012. Très bonne participation tant des résidents que des familles.
- Remise du dépliant présentant le Comité des résidents lors de l'arrivée d'un nouveau résident. Il est également inséré dans les envois postaux vers les familles ou répondants.

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 :
- heures de coucher et heures des repas;
- travaux de rénovation (chambres) et travaux de la toiture;
- projet de la terrasse;
- température intérieure inadéquate (froid et variations).

La collaboration de la coordonnatrice, madame Bellemare, de même que l'implication du conseiller en milieu de vie, monsieur Dionne, ont permis d'obtenir des réponses et des suivis très adéquats à chacune de ces situations.

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.

Constatations

Nous avons tenté d'attirer les répondants et les familles en organisant une conférence en mars 2012. Nous croyons que ceci constitue une utilisation judicieuse des fonds alloués à la fois pour se faire connaître et pour informer les gens sur un sujet de préoccupation. Nous tenterons de récidiver durant l'année 2012 – 2013. Reste cependant que, malgré tous les efforts et toutes les tentatives pour stimuler la participation des familles et des répondants, la réponse demeure très mitigée.

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;
- Réaliser notre plan d'action.

RAPPORT FINANCIER ANNUEL

COMITÉ DES RÉSIDENTS

Centre d'hébergement St-Joseph

Pour la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

SOLDE REPORTÉ AU 1ER AVRIL 2011		718.17 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention du Comité des usagers 2011-2012	3 096.83		
Remboursement des frais bancaires	98.20		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		3 195.03 $	
TOTAL DES REVENUS			**3 913.20 $**
SORTIES DE FONDS			
Salaire de la personne-ressource		3 024.00	
Formation et conférence		150.00	
Fournitures de bureau		123.46	
Publicité et promotion : activité sur les droits		91.61	
Frais de poste		67.84	
Frais bancaires		97.30	
TOTAL DES DÉPENSES			**3 554.21 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2012			**358.99 $**

CENTRE D'HÉBERGEMENT

VAL-JOLI

COMITÉ DES RÉSIDENTS

CENTRE D'HÉBERGEMENT VAL-JOLI
SAINT-CÉSAIRE

RAPPORT ANNUEL 2011 - 2012

Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

AVRIL 2012

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT VAL-JOLI
RAPPORT ANNUEL 2011 - 2012

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'usager auprès du centre d'hébergement ou de toute autorité compétente.

2. LES MEMBRES DU COMITÉ

Au 31 mars 2012, les membres du Comité étaient :

1. Monsieur Roger Gauthier, résident;
2. Madame Linda Duquette, résidente.

Le 25 mai 2011, monsieur Roger Gauthier, résident et madame Guylaine Allard, membre de famille se joignent au Comité.

En septembre, le Comité accepte la démission de monsieur Noiseux. En novembre, c'est madame Guylaine Allard qui remet sa démission.

Malgré les démarches auprès des résidents et des familles, démarches effectuées tant par le comité des résidents que par le comité des usagers et le centre d'hébergement Val-Joli, les postes n'ont pu être comblés et le comité est présentement formé de seulement deux personnes.

Représentation au Comité des usagers :

Madame Linda Duquette a été la représentante déléguée du comité des Résidents au comité des Usagers jusqu'au mois de septembre 2011. Depuis ce temps, monsieur Roger Gauthier a pris la relève.

3. LES RÉUNIONS

a) Assemblée générale

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le dimanche 12 juin 2011. 26 personnes étaient présentes.

b) Réunions du Comité (8)

LES DATES	LES INVITÉS
21 avril 2011	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie
25 mai 2011	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie
13 septembre 2011	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie Anic Barré, personne ressource comité des Usagers
26 octobre 2011	Anic Barré, personne ressource comité des Usagers
28 novembre 2011	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes Anic Barré, personne ressource comité des Usagers
23 janvier 2012	
27 février 2012	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie Madame Thérèse Alix, résidente
26 mars 2012	Annie Brière, coordonnatrice du Centre Val-Joli

Une réunion extraordinaire a eu lieu le 22 juin 2011.

4. LES ACTIVITÉS ENTREPRISES DURANT L'ANNÉE

A) Pour se faire connaître

- Identification du Comité aux endroits stratégiques;
- Souligner l'anniversaire des résidents par la remise d'une carte de souhait;
- Lettres pour l'assemblée générale et les activités;
- Assemblée générale;
- Activité « Les droits, c'est ton histoire»;
- Feuillet de présentation du comité des Résidents remis à l'arrivée d'un nouveau résident et lors d'envois postaux durant l'année;
- Remise du calendrier 2012 aux résidents et aux membres de famille.

B) Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations

- Cartes d'anniversaire avec formulation d'un droit
- Identification du Comité;
- Activité « Les droits, c'est ton histoire » tenue le 18 mars
- Feuillet de présentation du comité des Résidents remis à l'arrivée d'un nouveau résident et lors d'envois postaux durant l'année;
- Remise du calendrier 2012 aux résidents et aux membres de famille.

C) Promouvoir l'amélioration de la qualité des soins

Le comité a abordé les sujets suivants lors de ses réunions pendant la dernière année :

- terrasse extérieure;
- sécurité (clés des chambres, incendie, errance nocturne, contrôle des sorties);
- heure des repas;
- travaux de rénovation;
- odeurs nauséabondes.

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

Des situations quotidiennes et/ou particulières ont été signalées. Elles touchaient les aspects suivants : douche, toilette, repas, collation, hydratation, son du téléviseur.

Grâce à la collaboration de la coordonnatrice du centre et grâce aux interventions du conseiller en milieu de vie, nous avons pu obtenir les réponses et donner les suivis aux personnes concernées.

5. RESSOURCES HUMAINES

Une personne ressource assiste 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.

Madame Ghislaine Vertefeuille a été la personne ressource du comité jusqu'à sa démission en septembre. Suite aux démarches du comité des Usagers, monsieur Gilles Côté lui a succédé en novembre.

6. CONSTATATIONS

Il est très difficile de fonctionner comme comité avec un nombre restreint de membres. On fait au minimum et on entreprend peu de grands projets ou d'actions d'envergure. On essaie simplement de faire le suivi du quotidien et de répondre aux commandes.

7. OBJECTIFS DE LA PROCHAINE ANNÉE

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

RAPPORT FINANCIER ANNUEL

COMITÉ DES RÉSIDENTS

Centre d'hébergement Val-Joli

Pour la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

SOLDE REPORTÉ AU 1ER AVRIL 2011		314.64 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention année 2011-2012	3 500.36		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		3 500.36 $	
TOTAL DES REVENUS			**3 815.00 $**
SORTIES DE FONDS			
Honoraires	2 110.50		
Frais de publicité / promotion	503.11		
Dépenses de bureau	87.18		
Frais de repas	28.91		
Fournitures de bureau	12.61		
Frais bancaires	60.65		
TOTAL DES DÉPENSES			**2 802.96 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2012			**1 012.04 $**

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.cssshrr@rrsss16.gouv.qc.ca