

Rapport annuel 2012-2013

Comité de résidents

Centre d'hébergement Andrée-Perrault

Mot de la présidente

Le printemps est enfin arrivé! Avec lui vient le temps de résumer ce qui s'est passé durant l'année.

Après plusieurs mois d'attente, nous avons un nouveau chef de services : monsieur Yanick Préfontaine. Bienvenue! Merci à monsieur Charles Raymond qui a assuré l'intérim. Nous apprécions grandement la disponibilité, l'écoute et la collaboration de notre nouveau chef de service et l'en remercions.

Durant l'année de nouveaux membres se sont joint au comité : Mesdames Rosetta Bruno, Mance Lasnier et Josée Millier. Dans le respect de notre mandat, nous avons tous comme but commun d'être le gardien des droits des usagers. Merci à vous, membres du comité de résidents, vous êtes nos yeux et nos oreilles !

C'est avec fierté que je vous présente ce rapport annuel et vous renouvelle notre engagement à poursuivre adéquatement la mission du comité afin d'améliorer la qualité des services offerts aux résidents.

Isabelle Plourde
Présidente

Membres

Nom	Représentant	Statut
Mme Isabelle Plourde	Résidents	Présidente
Mme Rosetta Bruno	Familles	Vice-présidente
Mme Yolande Tremblay	Familles	Trésorière
Mme Josée Millier	Familles	Secrétaire
M. Gilles Deslauriers	Résidents	Membre
M. Grégoire Fournier	Résidents	Membre
M. Normand Lacasse	Résidents	Membre
Mme Mance Lasnier	Familles	Membre
Mme Mimi Lasnier	Résidents	Membre

Madame Rosetta Bruno représente le comité des résidents au sein du comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska

Cadre des réunions et fonctionnement

Au cours de l'année, le comité a tenu quatre réunions régulières. Nous avons également tenu deux réunions spéciales concernant le service alimentaire et les choix de menus pour les résidents.

- **Les personnes présentes aux rencontres**
- M. Yanick Préfontaine, chef des services hébergement et centre de jour
- M. Charles Raymond, coordonnateur clinico-administratif au programme hébergement-milieu de vie
- Mme France Leblond, directrice des services d'hôtellerie et de nutrition clinique
- Mme Louise Larivée, chef des services Alimentation et nutrition CHHD, CHAP
- Mme Sylvie Malo, technicienne en diététique
- M. Daniel Champagne, chef du fonctionnement et de l'entretien des installations matérielles et du génie biomédical
- Mme Johanne Marcil, chef de secteur

Les sujets traités

- état financier
- choix et variété des nouveaux menus offerts
- travaux de rénovation à la cuisine
- stabilité du personnel versus rotation des équipes de soins
- activités des jeunes adultes hébergés
- salubrité des lieux physiques, en particulier les chambres et salles de bain du 3^e étage
- suivi de recommandations du rapport du Protecteur du citoyen



Rapport d'activités en regard des fonctions

Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations

- diffusion de renseignements aux résidents par le biais d'articles promotionnels
- remise d'une carte de Noël et d'un calendrier à chaque résident
- envoie d'une lettre à chacun des résidents ou à son répondant dans le

but de faire connaître le comité, son rôle et ses membres

- mise à jour du tableau des membres du comité
- formation d'un comité pour la création d'un journal interne

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

- observations face à la sécurité : plan d'évacuation en cas d'incendie
- recommandations qui ont amené l'installation d'une double porte à l'entrée principale
- observations sur l'utilisation des mesures de contention
- observations sur le taux d'humidité de l'air ambiant et les conséquences pour les résidents
- attention portée sur l'impact de la nouvelle politique d'équipe permanente

... Évaluer le degré de satisfaction d'un résident à l'égard des services obtenus de l'établissement

- envoi d'une lettre à chacun des résidents ou à son répondant et leur demandant de nous faire part de leurs commentaires
- participation au sondage du comité des usagers
- participation à la collecte d'observations concernant le repas et les collations

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 autre autorité compétente

- présence régulière au bureau du comité de résidents pour recevoir les commentaires et suggestions.
- mise à jour du tableau des membres du comité
- discussions aux réunions du comité des problèmes soulevés par les résidents ou leur répondant
- suivi des démarches à entreprendre lorsqu'il y a une situation problématique

Les plaintes et les insatisfactions

Durant l'année, le comité n'a reçu aucune plainte officielle toutefois il a répondu à différentes demandes de renseignements et entendu divers motifs d'insatisfaction. Il est important de noter que nos actions et interventions ont été amorcées grâce aux commentaires émis par les résidents ou leurs répondants. Leur contribution demeure essentielle au maintien et à l'amélioration des services dispensés.



Plan d'action 2013-2014

Au cours de l'année nous avons mené à bon port plusieurs dossiers et nous en sommes fiers. Nous avons déjà en tête plusieurs nouveaux défis pour l'année qui s'amorce, entre autre le lancement de notre journal interne prévu en juin. Pour le comité, ce journal est un nouveau moyen de se faire connaître mais surtout un moyen de communication privilégié avec chacun de vous. Ensemble nous ferons de 2013-2014, une autre année de réalisations. Nous adoptons donc le plan d'action suivant :

Le comité de résidents maintient les projets de promotion existants

- diffusion de renseignements aux résidents par le biais d'articles promotionnels
- remise d'une carte de Noël et d'un calendrier à chaque résident

Le comité de résidents désire actualiser ces projets :

- Créer un dépliant explicatif sur le mandat et les fonctions du comité de résidents
- Rencontrer les nouveaux résidents et leur famille dans les jours suivants leur admission.
- Publier un journal pour les résidents du centre d'hébergement Andrée-Perrault

Le comité de résidents désire contribuer plus activement à :

- Suivre de près les changements relatifs au milieu de vie.
- Travailler en étroite collaboration avec la direction et les différents services

Rapport financier

Exercice terminé le 31 mars 2013

Revenus	
Allocation 2012-2013	4 312,00 \$
Dépenses	
Dépenses générales :	
Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies	187,87\$
Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents	
Activités de promotion et renseignements	378,16 \$
Frais de réunion	166,00 \$
Total des dépenses au 31 mars 2013	732,03 \$
Solde au 31 mars 2013	3 579,97 \$