

Rapport annuel 2012-2013

Comité de résidents

Centre d'hébergement Marguerite-Adam

Mot de la présidente

Au nom des membres du comité et en mon nom personnel, il me fait grand plaisir de vous présenter le rapport annuel du comité de résidents du centre d'hébergement Marguerite-Adam.

Au cours de cette année, nous avons poursuivi notre collaboration avec la direction afin de maintenir ou, si besoin était, d'améliorer le quotidien de la clientèle. Tout comme la direction, nous sommes intéressés par le respect des droits des résidents et la dispensation de services de qualité.

Cette année, nos efforts se sont portés principalement sur l'approche nutritionnelle, sur le contrôle des odeurs et sur la stabilité du personnel. Nous avons également déployé une présence accrue auprès des résidents. Lors de nos réunions les membres ont partagé leurs observations et leurs idées; ils ont également donné de leur temps en dehors de ces rencontres. Merci.

Un merci particulier à notre secrétaire, Gisèle Beauchemin. C'est elle qui fabriquait les cartes. Merci de nous avoir prêté ton talent d'artiste-peintre.

Au nom du comité je veux aussi signaler l'apport très apprécié des bénévoles et le dévouement quotidien du personnel à tous les niveaux. C'est grâce à eux si les résident(e)s ont eu de bons soins et de saines activités.

Muriel Payette

Présidente

Membres

Nom	Représentant	Statut
Mme Muriel Payette	Résidents	Présidente
M. Gilles Villeneuve	Résidents	Vice-président
Mme Gisèle Beauchemin	Familles	Secrétaire-trésorière
Mme Raymonde Cardinal	Familles	Membre
M. Jean-Marc Ostiguy	Centre de jour	Membre
Mme Zofia Zielinska	Résidents	Membre

Madame Gisèle Beauchemin représente le comité des résidents au sein du comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska

Cadre des réunions et fonctionnement

Nous avons eu sept réunions régulières et une réunion spéciale pour élire les officiers. Nous avons traité des sujets touchant les résidents et essayer ensemble de trouver ce qui pourrait être des solutions aux difficultés rencontrées. Nous avons voulu apporter nos suggestions afin d'améliorer le quotidien des résidents.

Les personnes présentes aux rencontres

- les membres du comité
- Paul Brisson, chef des services hébergement et centre de jour
- Albert Jeannotte, chef de service technique
- Invitée: Marie France Lanthier, coordonnatrice du comité des usagers

Les sujets traités

- correspondance
- état financier
- admissions et décès
- suivi du procès-verbal.
- sujets relevant de la Direction des services d'hébergement, milieu de vie
- sujets relevant de la Direction des services d'hôtellerie et de nutrition clinique
- communication et journal Au fil des jours

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 bienvenue à chacun des nouveaux arrivés
- remise d'une carte personnalisée et d'un petit cadeau à l'anniversaire de chaque résident
- cartes de condoléances
- remise d'une carte de Noël et d'un calendrier à chaque résident
- mise à jour continue du babillard du comité
- contribution au journal Au fil des jours
- planification et démarches en vue d'une conférence par la commissaire locale des plaintes et à la qualité de l'établissement
- travail pour la création d'un dépliant explicatif sur le mandat et les fonctions du comité de résidents pour la pochette d'accueil

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

- discussions sur une variété de sujets concernant des petites choses importantes pour le confort et bien-être des résidents et membres du centre de jour tel : miroir au salon de coiffure, hauteur d'affiches des menus, chaises trop lourdes, ...
- observations face à la sécurité : la trappe, fauteuils gériatriques pour la coiffure
- demande d'une porte automatisée pour l'accès à la terrasse
- attention portée sur l'impact de la nouvelle politique d'équipe permanente

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

- participation au sondage du comité des usagers
- participation à la collecte d'observations concernant l'activité repas au centre d'hébergement
- prise de connaissance du rapport de la visite ministérielle en juin 2012

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

- disponibilité des membres du comité de résidents pour recevoir les commentaires et suggestions
- maintien des liens avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
- discussions aux réunions du comité des problèmes soulevés par les résidents
- suivi des démarches à entreprendre lorsqu'il y a une situation problématique

Les plaintes et les insatisfactions

Le comité n'a reçu aucune plainte officielle. Concernant les insatisfactions et les demandes d'assistance, les personnes sont référées aux gestionnaires responsables. Nous maintenons une présence active auprès de ces personnes et leur fournissons d'autres références au besoin.



Plan d'action 2013-2014

L'attention du comité pendant cette année s'est portée surtout, comme il se doit, autour des droits du résident. Ce n'est pas par la réalisation de projets d'envergure mais en posant des petits gestes tout simples que nous avons voulu jouer notre rôle.

Pour l'année 2013-2014, nous maintiendrons les actions entreprises et adoptons le plan d'action suivant :

- continuer à souligner les arrivées et les anniversaires des résidents
- souligner les dates spéciales concernant le groupe des résidents ou le comité
- assurer la participation d'un membre auprès du comité des usagers
- participer financièrement à des conférences organisées par l'éducatrice spécialisée sur des sujets qui regardent aussi les droits des résidents
- promouvoir le nouveau dépliant de la pochette d'accueil
- participer à une formation pour les membres de ce comité

Rapport financier

Exercice terminé le 31 mars 2013

Revenus	
Allocation 2012-2013	4 408,00 \$
Dépenses	
Dépenses générales :	
Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies	0\$
Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents	
Activités de promotion et renseignements	1 485,10 \$
Frais de réunion	0 \$
Total des dépenses au 31 mars 2013	1 485,10\$
Solde au 31 mars 2013	2 922,90 \$