

Rapport annuel 2012-2013

Comité de résidents

Centre d'hébergement Hôtel-Dieu de Saint-Hyacinthe

Mot du président

Je voudrais remercier, tous les membres de notre comité pour les nombreuses heures consacrées bénévolement au bon fonctionnement de notre comité et aux nombreuses activités auxquelles ils ont participé.

Je remercie, tous spécifiquement, mesdames Rolande Duval, Nicole Morin, Manon Yvon, ainsi que messieurs Jean-Paul Landry, Michel Lussier et Julien Grenier pour leur assistance et leurs suggestions qui se sont avéré un précieux appui.

J'aimerais également souligner, la démission de monsieur Jean-Paul Landry en tant que conseiller au sein de notre comité. Monsieur Landry a démissionné de ces fonctions au mois de février 2013.

Paul Larocque

Président

Membres

| Nom | Représentant | Statut |
|---------------------|--------------|-----------------------|
| M. Paul Larocque | Résidents | Président |
| Mme Rolande Duval | Bénévoles | Vice-présidente |
| Mme Manon Yvon | Bénévoles | Secrétaire-trésorière |
| Mme Nicole Morin | Bénévoles | Membre |
| M. Jean-Paul Landry | Résidents | Membre |
| M. Julien Grenier | Résidents | Membre |
| M. Michel Lussier | Résidents | Membre |

Monsieur Paul Larocque représente le comité des résidents au sein du comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska



Cadre des réunions et fonctionnement

Le comité, au cours de la présente année, s'est réuni à quatre reprises pour des assemblées régulières. Les membres du comité ont aussi assisté à une réunion spéciale concernant les nouveaux menus qui sont offert aux résidents depuis le mois de février 2013.

Les personnes présentes aux rencontres

- Madame Chantal Savard, directrice du programme d'hébergement et milieu de vie.
- Madame France LeBlond, directrice du service Hôtellerie et Nutrition clinique.
- Madame Johanne Marcil, chef du service alimentation.
- Madame Louise Larivée, chef du service alimentation et nutrition clinique.
- Madame Line Croteau, chef du service animation, loisirs, bénévolat, et soins spirituels.
- Monsieur Alain Riendeau, chef des installations techniques au CHHD

Représentants du CSSS Richelieu-Yamaska :

- Monsieur Daniel Poulin, coordonnateur du bureau de projets de la direction des ressources techniques.
- Monsieur Jacques Brabant, chargé de projet pour la direction des ressources techniques.
- Madame Hélène Saint-Jacques, directrice des ressources techniques

Invitée

- Madame Christine Poirier, directrice générale de la Fondation Aline-Letendre

Les sujets traités

- correspondance
- état financier
- suivi du procès-verbal.
- ouverture des portes pare-feu
- rotation du personnel
- communication et journal
- choix des menus
- système de déshumidification
- installation de gazebos
- rénovation des cuisinettes sur certaines unités

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
- distribution des calendriers de l'année 2013 aux résidents, environ 450 calendriers ont été distribué.
- distribution de 179 fleurs souhaitant la bienvenue aux nouveaux résidents
- et d'un dépliant expliquant ce que fait un comité de résidents.(sauf en période d'éclosion)
- arrêt temporaire de la publication du journal La vie H-D

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

- participation active, sur demande et selon nos moyens, à différents comités
- demande pour recevoir les résultats des sondages effectués par l'établissement
- recommandations concernant la sécurité : suivi du dossier pour la mise en place des boutons pour ouvrir, de façon automatique, les portes pare-feu à chaque extrémité de l'aile D et F sur les étages 3, 4 et 5
- consultation au sujet des nouveaux menus qui seront offert aux résidents (désormais steak une fois par mois)
- attention portée sur l'impact de la nouvelle politique d'équipe permanente
- suivi de près des dossiers qui nous semblent prioritaires : alimentation, contrôle des odeurs, stabilité du personnel

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

- participation active au sondage du comité des usagers
- recommandations concernant le questionnaire du sondage du comité des usagers
- participation active à la collecte d'observations concernant l'activité repas au centre d'hébergement
- formation par le RPCU sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle

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

- présence régulière au bureau du comité de résidents pour recevoir les commentaires et suggestions.
- discussions aux réunions du comité des problèmes soulevés par les résidents et suivi avec les autorités concernées
- participation active aux réunions du comité des usagers

Les plaintes et les insatisfactions

Durant l'année, le comité de résidents a consacré beaucoup de temps aux activités associées aux trois fonctions des comités de résidents. Le comité de résidents a reçu trois plaintes et une demande d'aide :

- Une plainte concernant la chaleur excessive à l'unité du Marché et dans l'ensemble de l'aile F durant la saison estivale a été soumise à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services qui a fait un suivi de la situation.
- Une plainte concernant la distribution du courrier aux résidents a été faite à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.
- Une plainte concernant l'hygiène corporelle d'un résident a été faite à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.
- Une demande d'aide concernant l'amélioration des menus et la température des mets offerts aux résidents a été faite au comité.

Participation à des événements spéciaux

- discours patriotique lors de la Fête nationale
- épluchette de blé d'inde de l'Association des Chevaliers bénévoles
- colloque du RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers)
- bal de l'Halloween à l'auditorium de l'Hôtel-Dieu
- repas des Fêtes du comité des usagers
- cocktail organisé par le service animation, loisir, bénévolat et soins spirituels
- repas des Fêtes de tous les résidents du centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu
- soirée reconnaissance des bénévoles

Plan d'action 2013-2014

Le comité de résidents maintient les projets de promotion

- distribution des calendriers de l'année 2014 aux résidents
- accueil des nouveaux résidents en leur remettant des fleurs et le dépliant du comité
- participation active aux événements spéciaux afin de faire connaître davantage le comité de résidents

Le comité de résidents désire contribuer plus activement à

- faire venir des conférenciers
- participer à des rencontres avec d'autres comités de résidents ou d'autres comités d'usagers
- participer à la formation des membres
- faire la mise à jour du dépliant
- relancer le journal interne s'adressant aux résidents

Rapport financier

Exercice terminé le 31 mars 2013

| | |
|--|--------------------|
| Revenus | |
| Allocation 2012-2013 | 5 700,00 \$ |
| Dépenses | |
| Dépenses générales : | |
| Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies | 4,90\$ |
| Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents | |
| Activités de promotion et renseignements | 2 177,85 \$ |
| Frais de réunion | 0 \$ |
| Total des dépenses au 31 mars 2013 | 2 182,75 \$ |
| Solde au 31 mars 2013 | 3 517,25 \$ |