

# Rapport annuel 2012-2013

## Comité de résidents

### Centre d'hébergement Montarville

#### Mot du président

C'est avec un grand plaisir que je vous présente le rapport annuel 2012-2013 du comité de résidents du centre d'hébergement Montarville. Certains dossiers ont davantage retenu notre attention et nous nous faisons un devoir d'en discuter avec les autorités en place afin de maintenir ou améliorer la qualité de vie de nos résidents.

Un remerciement aux membres de la direction qui ont participé à nos rencontres. Ils ont travaillé avec nous de façon professionnelle et courtoise. Leur collaboration et leurs opinions nous ont facilité la tâche et quel plaisir pour nous de faire partie de cette famille.

Le personnel du Centre est composé d'hommes et de femmes qui font un travail exceptionnel. Ces gens, malgré certaines contraintes offrent des soins et services dignes de leur compétence professionnelle. Encore une fois, mille merci à vous.

Je prends un instant pour remercier sincèrement tous les membres du comité pour leur dévouement actif dans tous les dossiers et avec vos brillantes idées nous allons continuer ce travail l'an prochain. Un remerciement particulier à nos membres du comité qui sont des résidents-résidentes du centre. Ils sont nos yeux et nos oreilles, sans eux notre travail aurait été beaucoup plus ardu.

A nos bénévoles du Centre, qui offrent presque tout ce qu'un système de santé ne peut pas donner, un très grand merci du fond de notre cœur.

*Arthur Bonin*

Président

#### Membres

Nom	Représentant	Statut
M. Arthur Bonin	Familles	Président
Mme Gabrielle Bérubé	Familles	Vice-présidente
Mme Martine Ouellet	Familles	Secrétaire-trésorière
Mme Beaudry	Résidents	Secrétaire
M. André Beauchamp	Résidents	Membre
Mme Denise Laroche	Centre de jour	Membre
M. Daniel Legault	Résidents	Membre
Mme Céline Tardif	Résidents	Membre
M. Jean-Claude Vachon	Familles	Membre
Mme Hélène Wells	Bénévoles	Membre

Madame Martine Ouellet représente le comité des résidents au sein du comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska

## Cadre des réunions et fonctionnement

Les membres du comité se sont réunis huit fois cette année. Nous avons discuté de divers dossiers dans le but de maintenir ou bien d'améliorer la qualité de vie des résidents au centre. Nous avons également assisté à une réunion spéciale concernant les rénovations à l'unité Phylas-Grisé.

### Les personnes présentes aux rencontres

- Mme Chantal Dubé, gestionnaire de site et chef d'unité Eugénie-Dulude
- Mme Hélène Gosselin, chef d'unité Phylas-Grisé
- M. Albert Jeannotte, chef de service technique

### Les sujets traités

- correspondance
- état financier
- admissions et décès
- communication et journal
- rénovations à l'unité Phyléas-Grisé
- place de stationnement pour personnes à mobilité réduite
- terrasse Eugénie-Dulude
- politique d'ouverture des fenêtres
- suivi régulier : alimentation, contrôle des odeurs, stabilité du personnel
- zoothérapie
- heures de lever, coucher et bain des personnes en séjour de répit

## 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
- visite d'amitié à chaque nouveau résident avec un petit cadeau de bienvenue et un dépliant informatif
- remise d'un bouquet de fleurs au résident le jour de son anniversaire
- envoi de cartes de Noël aux résidents et au personnel

- distribution de calendriers aux résidents et au personnel
- contribution au journal La Jasette, distribution aux résidents et publication sur la page WEB du comité
- insertion 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 ...

- suivi du dossier des rénovations à l'unité Phyléas-Grisé
- suivi des dossiers alimentation et contrôle des odeurs
- obtention de deux places de stationnement supplémentaires pour personnes à mobilité réduite
- recommandations sur la sécurité de la terrasse Eugénie-Dulude et de celle près de la salle à manger

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

- collaboration à la cueillette de données sur l'activité-repas
- attention portée sur l'impact de la nouvelle politique d'équipe permanente
- collaboration au sondage du comité des usagers



L'exercice 2012-2013 a été la scène de plusieurs réalisations et projets intéressants. Nous avons collaboré à trouver la meilleure solution pour l'hébergement de nos résidents-résidentes pour la durée des rénovations au Centre a L'Unité Phileas-Grisé. Nous avons fait des recommandations pour le nettoyage et à la réparation du ciment à la Terrasse Eugénie-Dulude ainsi qu'à la Terrasse de la sortie de la salle à manger avec la collaboration de M Daniel Champagne. Madame Diane Beaudry a participé activement à la décoration pour Noël, de la terrasse Eugénie-Dulude et elle a également fleuri la terrasse Eugénie-Dulude avec la complicité d'autres membres du comité.

## **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

- durant les rénovations : présence au bureau du comité cinq jours semaine, deux heures par jour, pour recevoir les commentaires, les suggestions et les motifs d'insatisfaction
- assistance à toute personne qui en fait la demande
- maintien des liens de collaboration avec les diverses instances et autorités
- 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

Aucune plainte officielle n'a été adressée au comité de résidents au cours de l'année. Quelques résidents ou membres des familles ont rencontré un membre du comité en regard de situations problématiques. Ceux-ci furent accompagnés dans leurs démarches et invités à rencontrer le gestionnaire responsable. Les problèmes communs à tous les résidents étaient discutés lors des réunions.

## Plan d'action 2013-2014

Le comité de résidents est très actif, engagé et poursuivra sur sa lancée pour l'année qui vient. Son souci constant demeure la défense des droits des résidents et l'amélioration de leur qualité de vie au centre d'hébergement Montarville.

Le comité de résidents maintient les projets de promotion :

- la visite d'amitié à chaque nouveau résident avec un petit cadeau de bienvenue et un dépliant informatif
- la remise d'un bouquet de fleurs au résident le jour de son anniversaire
- l'envoi d'une carte de condoléances à la famille lors du décès d'un résident
- l'envoi de cartes de Noël aux résidents et au personnel
- la distribution de calendriers aux résidents et au personnel
- la publication et la distribution mensuelles du journal La Jasette

Le comité de résidents désire contribuer plus activement à :

- augmenter les efforts de communications pour stimuler une présence accrue des familles dans la vie quotidienne des résidents;
- représenter activement les goûts et les besoins des résidentes et résidents auprès du comité nutritionnel;
- enrichir le contenu du site web

## Rapport financier

### Exercice terminé le 31 mars 2013

<b>Revenus</b>	
<b>Allocation 2012-2013</b>	<b>7 900,00 \$</b>
<b>Dépenses</b>	
Dépenses générales :	
Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies	
669,55\$	
Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents	
Activités de promotion et renseignements	7 095,45 \$
Frais de réunion	141,66 \$
<b>Total des dépenses au 31 mars 2013</b>	<b>7 906,66 \$</b>
<b>Solde au 31 mars 2013</b>	<b>-6,66 \$</b>