

# 2010-2011

## Comité de résidents du centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu

### Rapport annuel

#### *MANDAT*

*Le comité de résidents est un organisme visant la défense, la protection et le respect du droit des résidents. Il est le gardien des droits des résidents. Il doit veiller à ce qu'ils soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole important des usagers auprès des instances du centre d'hébergement. Le respect des droits des résidents, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident les actions du comité de résidents. Il a une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travaille à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.*

## Mot du Président

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

Je remercie tout spécifiquement, mesdames Rolande Duval, Nicole Morin, Manon Yvon, et Claire Trottier Ouellet ainsi que monsieur Jean-Paul Landry, pour leur assistance et leurs suggestions. Ils se sont avérés un précieux appui.

J'aimerais également souligner, l'arrivée de monsieur Michel Lussier en tant que nouveau membre au sein de notre comité. Monsieur Lussier c'est joint à nous au mois de novembre 2010.

Paul Larocque, président

## Rappel des fonctions du comité de résidents

- ◆ Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- ◆ 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.
- ◆ 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 du centre d'hébergement ou de toute autre compétence.

1

## Les membres du comité

Nom	Représentant	Statut
M <sup>re</sup> Paul Larocque	Résidents	Président
Mme Rolande Duval	Bénévoles	Vice-présidente
Mme Manon Yvon	Familles	Secrétaire-trésorière
Mme Nicole Morin	Bénévoles	membre
M. Jean-Paul Landry	Résidents	membre
Mme Claire T.-Ouellet	Familles	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. Chacune de ces rencontres a été précédée d'une réunion du comité exécutif.

Le comité a également présenté son rapport annuel et son bilan financier lors de son assemblée générale annuelle.

Monsieur Paul Larocque, membre désigné du comité de résident, pour siéger au sein du comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska, a assisté à quatre séances régulières du comité des usagers.

## Réalisations et projet en cours

### Accueil des nouveaux résidents

Durant l'année nous avons accueilli deux cent sept nouveaux résidents en soins de longue durée. Cet accueil se traduisait par un mot de bienvenue et par la remise d'une fleur et d'un dépliant. Ce dépliant explique la raison d'être de notre comité, sa composition, son mandat et la façon d'entrer en contact avec les membres.

### Rencontre avec la direction

Lors de l'une de nos réunions, Mme Chantal Savard, directrice par intérim des programmes milieu de vie et hébergement, est venue présenter sa direction et les orientations du CSSS.

## Activités de promotion et de renseignements

- ◆ Distribution d'environ 450 calendriers promotionnels;
- ◆ Accueil des résidents au moyen d'une fleur et du dépliant promotionnel du comité de résidents;
- ◆ Lancement du journal "la vie HD"
- ◆ Lancement du Site Web du comité des usagers et des comités de résidents.

## Amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluation du degré de satisfaction des résidents

- ◆ Participe comme membre actifs, sur demande et selon nos moyens, à différents comités.
- ◆ Demande à recevoir les résultats des sondages effectués par l'établissement.
- ◆ Continue à suivre de près les dossiers qui nous semblent prioritaires
  - Des boutons pour ouvrir, de façon automatique, les portes pare-feu/portes-pare-feu à chaque extrémité de l'aile D et F sur les étages 3, 4 et 5.
  - Fauteuil roulant électrique d'accommodement.
  - Installation d'une barrière sur le site des Terrasses et Jardins, de la rue Dessaulles qui permettrait de faire un jardin prothétique.
  - Assister aux réunions du comité du projet Terrasses et Jardins.
  - Possibilité d'avoir un steak une fois par mois dans les menus des résidents.

### Participation à des événements spéciaux

- ✦ Bal de l'Halloween à l'auditorium de l'Hôtel-Dieu.
- ✦ Discours patriotique lors de la fête nationale.
- ✦ Colloque du regroupement provincial des comités des usagers à l'Hôtel des Seigneurs de Saint-Hyacinthe.
- ✦ Colloque sur les soins de fin de vie, qui se tenait au club de golf de la providence.
- ✦ Repas des fêtes du comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska.
- ✦ Repas des fêtes de tous les résidents, du centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu.
- ✦ Participation à l'activité de reconnaissance lors de la semaine des bénévoles.
- ✦ Dîner des fêtes du comité de résidents de l'Hôtel-Dieu.

### Rapport concernant les plaintes

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 n'a reçu aucune plainte : Une personne a demandé, des renseignements sur les droits et responsabilités des usagers du réseau de la santé.

### Objectif de la prochaine année

- ✦ Renseigner les résidents et leurs familles sur leurs droits et leurs obligations.
- ✦ Établir une certaine forme de communication avec d'autres comités de résidents de notre CSSS.

### Bilan Financier

Bilan financier pour l'exercice terminé le 31 mars 2011	
<b>Revenus</b>	
<b>Allocation 2010-2011</b>	5 700,00 \$
<b>Dépenses</b>	
<b>Dépenses générales :</b>	
Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies	104,27 \$
<b>Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents</b>	
Activités de promotion et renseignements	3 315,26 \$
Frais de réunion	201,59 \$
<b>Total des dépenses au 31 mars 2011</b>	<b>3 621,12 \$</b>
<b>Solde au 31 mars 2011</b>	<b>2 078,88 \$</b>