

2010-2011

Comité de résidents du centre d'hébergement De Montarville

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 de la Présidente

Premièrement, je souhaite dire aux membres du comité de résidents à quel point votre présence et votre participation active sont sincèrement appréciées. Vous avez participé aux activités du comité de résidents avec sérieux, empathie et générosité.

Je souhaite dire un sincère « merci » aux membres de la direction, au personnel du centre d'hébergement de Montarville ainsi qu'aux précieux bénévoles. Les membres de la direction ont fait une place dans leurs horaires pour écouter les préoccupations des résidents et agir pour faire évoluer les choses qui sont significatives pour nos résidents. Le personnel, à tous les niveaux de postes, mérite notre reconnaissance pour son excellent travail. Ces femmes et ces hommes de cœur déploient souvent ce petit effort supplémentaire qui fait une différence dans la vie de nos résidents. Enfin, un grand merci aux bénévoles qui font don de leur temps pour accompagner nos résidents avec empathie et amour.

Au cours de l'exercice 2010-11, le comité de résidents a maintenu sa participation et son attention soutenue dans le déroulement de plusieurs projets importants qui avaient été amorcés en 2009-10. Les décisions finales relèvent des différents paliers de la direction, mais le comité de résidents a déployé des efforts constants pour que les besoins des résidents et les opinions de leurs proches soient représentés et respectés.

Claudine Lefebvre
Présidente

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.



Les membres du comité

Nom	Représentant	Statut
Mme Claudine Lefebvre	Familles	Présidente, secrétaire
M. Jacques Dalpé	Bénévoles	Vice-président
Mme Gabrielle Bérubé	Familles	membre
M. Joseph Coupal	Résidents	membre
M. André Daoust	Résidents	membre
Mme Denise Laroche	Centre de jour	membre
Mme Martine Ouellet	Familles	membre
M. Claude Potvin	Familles	membre

2

Madame Claudine Lefebvre représente le comité des résidents au sein du comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska.

Cadre des réunions et fonctionnement

Le comité de résidents a tenu huit réunions régulières.

La direction était représentée lors des réunions régulières par :

- ◆ Madame Lyne St-Pierre, direction générale
- ◆ Madame Hélène Gosselin, services cliniques (unité Phylis-Grisé)
- ◆ Madame Chantal Dubé, services cliniques (unité Eugénie-Dulude)
- ◆ Monsieur Albert Jeannotte, services alimentaires et services techniques

Réalisations et projet en cours

Voici donc un résumé de l'évolution des projets qui se sont déroulés au centre d'hébergement De Montarville en 2010-11 et pour lesquels le comité des résidents a été impliqué, de près ou de loin.

La nouvelle vocation de l'unité Wilfrid-Robert

Le Centre montréalais de réadaptation a débuté ses activités en octobre 2010 et opère maintenant à pleine capacité. L'unité anciennement désignée comme unité prothétique Wilfrid-Robert est désormais connue sous le nom URFI – Wilfrid Robert (unité de soins de réadaptation fonctionnelle intensive – Wilfrid Robert).

Conseil québécois d'agrément

Le Centre d'hébergement De Montarville a été agréé en 2009-10. Comme l'agrément est un processus d'amélioration continue, la direction informe le comité de résidents des développements dans les divers champs d'action. Le comité de résidents est présent lorsque le Conseil québécois d'agrément effectue ses visites.

Un milieu de vie de qualité

Le comité de résidents participe aux réunions du comité de milieu de vie pour représenter les résidents et leurs proches. Nous maintenons une vigilance constante pour que soit maintenu l'équilibre entre un « milieu de vie » et un « milieu de soins ».

Organisation du travail

Il existe toujours une situation chronique où les besoins dépassent les services disponibles à certains moments de la journée. Le comité de résidents continue d'exprimer les besoins des résidents en matière d'assistance à l'alimentation, de transferts aux toilettes et de délais de réponse. Le comité de résidents suit attentivement les efforts dans l'organisation du travail pour améliorer ces services.

Services cliniques

Lors des réunions régulières du comité de résidents, les chefs d'unité sont présents pour expliquer le fonctionnement des plans d'intervention et autres services cliniques dispensés aux résidents. Le comité de résidents transmet à l'équipe de soins cliniques les préoccupations qui lui sont exprimées par les résidents ou leurs proches sur des observations individuelles ou collectives.

Bains civières à l'unité Phylas-Grisé I

Les résidents de l'unité Phylas-Grisé I ne bénéficiaient pas du service de bain civière à cause du manque d'espace. Cette situation est désormais résolue grâce à l'ingéniosité et la persévérance d'une technicienne en physiothérapie qui a su donner ce « petit supplément d'âme » à son travail quotidien...

Reconnaissance du travail du personnel

À l'occasion de la fête de la Saint-Valentin, le comité de résidents a remis un petit témoignage d'appréciation à chaque service du centre d'hébergement de Montarville pour souligner l'importance de la présence de nos gens de cœur.

Nutrition clinique

Le comité de résidents croit que la nutrition clinique est aussi essentielle que les soins médicaux. Avec l'entrée en fonction d'une nutritionniste, chaque résident a désormais son dossier nutritionnel qui est réévalué régulièrement selon ses besoins. Nous suivons les développements dans la démarche globale d'amélioration de l'alimentation pour exprimer les besoins de nos résidents.

Projet Épikura

Le centre d'hébergement de Montarville a accueilli un projet pilote dans le cadre du programme d'amélioration de l'alimentation en CHSLD qui est identifié comme le « projet Épikura ». Le projet visait à évaluer le potentiel d'amélioration de l'état nutritionnel d'un groupe de 25 résidents présentant une condition de dysphagie (difficulté à avaler).

Les aliments à texture modifiée de type « Épikura » ont été introduits en février 2010 pour une période d'essai de six mois.

Après une période de six semaines, une évaluation des progrès a été faite et une conclusion claire s'imposait – le projet pilote Épikura ne donnait pas les bénéfices escomptés pour le groupe cible. Le projet pilote s'est terminé et les sommes qui auraient pu être consacrées à ce projet seront investies là où ils ont une portée plus importante pour l'alimentation des résidents.

Virage santé

Le ministère de la Santé a fixé de nouvelles normes pour une saine alimentation qui s'appliquent non seulement à l'ensemble de la population, mais également aux personnes vivant en CHSLD. Les petites gâteries vendues au dépanneur du centre d'hébergement de Montarville étaient visées par ces nouvelles mesures. Le comité de résidents a représenté l'opinion des résidents pour que soit maintenue la vente de « petites gâteries » dans leur dépanneur. Les besoins spécifiques des résidents ont été pris en considération et un assouplissement a été accordé.

Service de sécurité

Les résidents et leurs proches ont exprimé leurs inquiétudes face au nombre accru de visiteurs ayant un accès libre par l'entrée principale, surtout en soirée. Un agent de sécurité assure désormais une surveillance du lundi au vendredi de 16 h 30 à minuit trente ainsi que le samedi et dimanche de 13 h 30 à 21 h 30.



Politique sur la présence d'animaux de compagnie et de zoothérapie

Une nouvelle politique portant sur la présence d'animaux dans les installations du CSSS Richelieu-Yamaska a été adoptée en mars 2010. Les modalités de cette nouvelle politique ont eu pour effet d'interrompre les activités de zoothérapie et les visites d'animaux de compagnie domestiques au centre d'hébergement de Montarville. Le comité de résidents a recueilli les opinions des résidents et leurs proches pour faire valoir auprès des autorités l'importance de la présence des animaux-thérapeutes et de compagnie dans leur vie. Une politique révisée pour tenir compte des besoins exprimés a été adoptée en mars 2011. Les nouvelles modalités seront mises en place dans les prochains mois.

Service d'animation

Le service d'animation donne vie à la vie en centre d'hébergement. Une étroite collaboration entre le comité de résidents et le service d'animation permet de véhiculer des renseignements d'intérêt commun dans *La Jasette* : descriptions d'évènements, photos, informations générales et surtout le calendrier des activités mensuelles.

Communications avec les familles

Le dépliant informatif publié en 2010 a été traduit en anglais. Ce dépliant est présenté dans le guide d'accueil pour les nouveaux résidents et est également offert lors d'occasions de communication avec les résidents et familles.

« La Jasette »

Le journal interne *La Jasette* est publié huit fois par année et une édition spéciale est postée aux familles au printemps et à l'automne. La nouveauté d'une impression couleur a été favorablement reçue par tous. La Jasette sera désormais disponible sur le site web du comité des usagers. En juin 2011, un sondage sera effectué auprès des familles pour connaître leurs préférences pour la version papier ou la consultation électronique.

Espaces de stationnement

Nous observons une augmentation d'affluence au centre d'hébergement de Montarville qui entraîne un manque d'espaces de stationnement à certains moments de la journée ou certains jours de la semaine. Aucun agrandissement du parc de stationnement n'est prévu dans un avenir rapproché. Le comité de résidents maintiendra sa représentation qu'un accès gratuit soit maintenu pour les familles et bénévoles.

Buvette à la salle à manger

Une nouvelle buvette a été installée à la salle à manger pour répondre aux normes d'hygiène. Un dispensateur de lingettes humides a également été installé pour la commodité des résidents.

Aménagements extérieurs

Plusieurs chaises abimées par le soleil et les conditions météorologiques ont été remplacées. Les pavillons en toile qui avaient été endommagés au printemps de 2010 ont également été remplacés.

Relocalisation de la boîte à suggestions et du présentoir de La Jasette

La boîte à suggestions et le présentoir pour *La Jasette* ont été déménagés près du dépanneur pour une meilleure accessibilité.

Identification du local du comité de résidents

Le local du comité de résidents a une visibilité accrue grâce à un nouveau panneau d'identification. Des renseignements d'intérêt général sont affichés sur les nouveaux babillards.

Objectif de la prochaine année

Projets spéciaux existants

Le comité de résidents maintient les projets existants 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 familles, aux résidents, au personnel et aux bénévoles;
- ✦ La distribution de calendriers aux résidents, au personnel et aux bénévoles;
- ✦ La publication et la distribution mensuelles du journal *La Jasette*.

Projets ponctuels

- ✦ Augmenter les efforts de communications avec les familles dans le but de stimuler une présence accrue des familles dans la vie quotidienne des résidents;
- ✦ Participer au programme d'amélioration de l'alimentation en CHSLD;
- ✦ Maintenir le nombre de résidents au sein du comité pour assurer une meilleure représentation de leurs besoins.

Bilan Financier

Bilan financier pour l'exercice terminé le 31 mars 2011	
Revenus	
Allocation 2010-2011	8 200,00 \$
Dépenses	
Dépenses générales :	
Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies	327,01 \$
Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents	
Activités de promotion et renseignements	6 219,64 \$
Frais de réunion	127,49 \$
Total des dépenses au 31 mars 2011	6 674,14 \$
Solde au 31 mars 2011	1 525,86 \$

6

Conclusion

La vie en CHSLD est en progression perpétuelle. La majorité des résidents est toujours composée d'ainés, mais nous vivons une mutation de la vocation du CHSLD pour répondre aux besoins de personnes de différents groupes d'âge avec des besoins spécifiques.

Au centre d'hébergement de Montarville, nous sommes témoins du travail de personnes dévouées et intéressées au sort de ses résidents. Le comité de résidents est un coéquipier dans les démarches d'amélioration continue des conditions de vie de ses résidents. Il est les yeux, les oreilles et la voix des résidents et leurs proches pour exprimer leurs besoins auprès des autorités.

Document réalisé par le comité de résidents

***Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska
Juin 2011***

Selon le contexte, le genre masculin ou le genre féminin est utilisé dans le présent document pour en faciliter la lecture et la compréhension. L'utilisation du genre masculin inclut le genre féminin et vice versa, sauf si le contexte ne s'y prête pas.
