

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

Rapport annuel 2011-2012

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 importants des résidents 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 de notre comité et aux nombreuses activités auxquelles ils ont participé.

Je remercie, tout 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, l'arrivée de monsieur Julien Grenier en tant que nouveau membre au sein de notre comité. Monsieur Grenier s'est joint à nous au mois d'octobre 2011

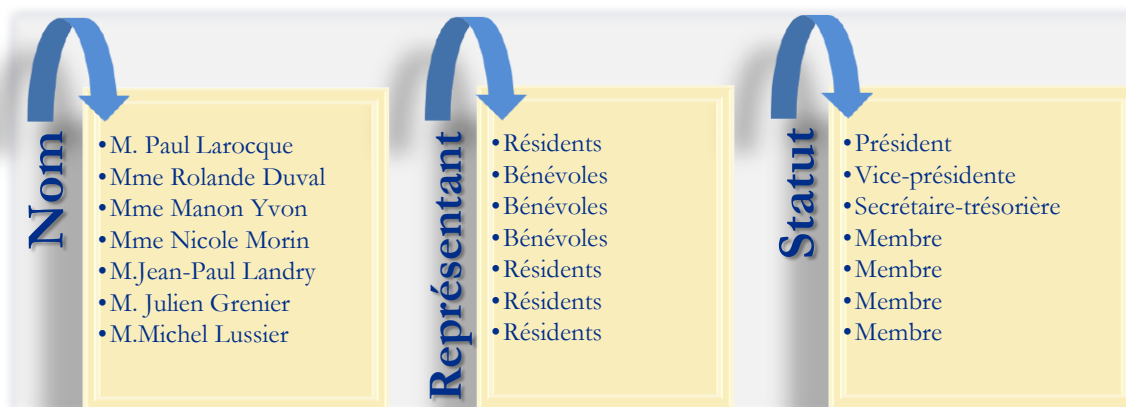
Paul Larocque,

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 autorité compétente.

Les membres du comité



Monsieur Paul Larocque représente le comité de 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 recommandations émises par le ministère de la Santé et des Services sociaux, suite à la visite ministérielle qui a eu lieu au mois de juin 2011. Suite au rapport de la visite ministérielle, il a été établi, par la direction de CSSS Richelieu-Yamaska, un plan d'action pour mettre en place les recommandations du ministère de la Santé et des Services sociaux pour améliorer l'approche en milieu de vie.

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. Il a également assisté à une séance spéciale qui avait pour but de désigner deux membres du comité des usagers qui siègeront au sein du conseil d'administration du CSSS Richelieu-Yamaska.

Réalisations et projet en cours

Accueil des nouveaux résidents

Durant l'année nous avons accueilli cent trente-huit 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.

Toutefois à cause des éclosions d'infections pulmonaires qui ont sévi sur plusieurs unités durant les mois de décembre, janvier, février et mars, nous n'avons pu rencontrer les nouveaux résidents durant cette période.

Rencontre avec la direction

Lors de nos réunions Mme Chantal Savard, directrice du programme hébergement et milieu de vie, agit comme représentante du CSSS Richelieu-Yamaska auprès du comité de résidents du centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe.

Activités de promotion et de renseignements

- Distribution des calendriers 2012 aux résidents, environ 450 calendriers ont été distribués.
- Distribution de 138 fleurs souhaitant la bienvenue aux nouveaux résidents et d'un dépliant expliquant ce que fait le comité de résidents.
- Formation d'un comité pour la rédaction d'un journal s'adressant aux résidents. Ce comité s'est réuni à quatre reprises. Dans ce journal, dont le titre est *La vie H-D*, le comité de résidents fait paraître un article qui explique le mandat, la composition du comité de résidents et comment rejoindre les membres du comité. Nous en avons fait imprimer 400 exemplaires et fait distribuer un journal à chaque résident.

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 à chaque extrémité, ailes D et F sur les étages 3, 4.
- Assister aux réunions du comité du projet Terrasses et Jardins.

Participation à des évènements spéciaux

- Pièce de théâtre *Les petits détours* à la salle Rona, au Centre des arts Juliette-Lassonde
- Discours patriotique lors de la fête nationale
- Bal de l'Halloween à l'auditorium de l'Hôtel-Dieu
- Inauguration des Jardins Marguerite-d'Youville situés à l'arrière de l'Hôtel-Dieu
- Repas des fêtes du comité des usagers
- Activité 3 à 5 organisée par le service animation, loisir, bénévolat et soins spirituels
- Repas des fêtes de tous les résidents, du centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu
- Party de Noël des résidents à la salle Aline-Letendre de l'Hôtel-Dieu
- Dîner des fêtes du comité de résidents

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 a reçu quatre plaintes :

- une plainte concernant l'inviolabilité de la personne et le droit au consentement aux soins
- une plainte concernant l'inviolabilité de la personne
- une plainte concernant le respect et la dignité de la personne
- une plainte concernant le droit aux services

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a été mise au fait de ces plaintes.

Objectifs de la prochaine année

- Renseigner les résidents et leurs familles sur leurs droits et leurs obligations.
- Établir une certaine communication avec d'autres comités de résidents du CSSSRY.

Rapport financier

Rapport financier pour l'exercice terminé le 31 mars 2012	
Revenus	
Allocation 2011-2012	5 700,00 \$
Dépenses	
Dépenses générales :	
Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies	813,02 \$
Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents	
Activités de promotion et renseignements	2 987,82 \$
Frais de réunion	9,83 \$
Total des dépenses au 31 mars 2012	3 810,67 \$
Solde au 31 mars 2012	1889,33 \$