

# Comité de résidents du centre d'hébergement de Montarville

## 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 de la Présidente

Les membres du comité de résidents se rencontrent régulièrement pour discuter des divers aspects de la vie quotidienne des résidentes et résidents au centre d'hébergement de Montarville. Certains dossiers nous préoccupent et nous nous faisons un devoir d'en discuter avec les instances responsables dans un but commun – maintenir ou améliorer le bien-être des résidentes et résidents.

Les membres du comité de résidents ont démontré un souci sincère pour le bien-être des résidentes et résidents par leur assiduité, leur participation active, le partage de leurs idées et leur empathie. Merci pour votre précieux travail.

Nous sommes privilégiés d'avoir un nombre important de résidentes et résidents qui siègent au comité de résidents. Leurs observations et leurs idées assurent un lien essentiel avec la réalité de la vie quotidienne dans leur centre d'hébergement.

Les membres de la direction ont participé à nos réunions, ils ont su écouter et donner suite aux besoins que nous leurs avons exprimés. Nous leurs disons merci pour leur collaboration, leur transparence et leur ouverture aux discussions.

Le personnel du centre d'hébergement de Montarville est composé de femmes et d'hommes qui font un travail exceptionnel. J'espère que ces gens de cœur n'oublient pas que, malgré les pressions et les contraintes inhérentes à leur milieu de travail, ils offrent des soins et des services que peu de personnes pourraient donner comme ils le font. Malgré que le comité de résidents questionne parfois certaines façons de faire, et en dépit des pressions médiatiques, nous sommes

toujours conscients de l'importance et de l'ampleur de la tâche du personnel à tous les niveaux. Nous vous exprimons notre appréciation.

Nos bénévoles offrent ce qu'aucun système de santé n'a les moyens de fournir : du *temps* et de *l'affection*. Nos bénévoles donnent de leur temps pour une grande variété d'activités. Il serait difficile d'énumérer toutes les interventions de nos bénévoles sans en oublier, mais une chose est certaine – la qualité de vie passe par vos gestes chaleureux. Bénévoles au grand cœur – en entendant ces mots, vous vous reconnaissez. « *Merci* »



Quelle que soit votre collaboration au centre d'hébergement de Montarville, vous jouez un rôle essentiel et faites une différence pour nos résidentes et résidents.

L'exercice 2011-12 a été la scène de plusieurs réalisations et projets intéressants :

- Le centre d'hébergement de Montarville a reçu la visite des autorités d'Agrément Canada;
- Le centre d'hébergement de Montarville a également été évalué par le Conseil québécois d'agrément;
- Le projet pilote d'envoi à domicile du journal *La Jasette* a été évalué avec toutes les familles qui accompagnent nos résidents;
- Le nouveau site web développé et mis en place par le comité des usagers;

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 autorité compétente.

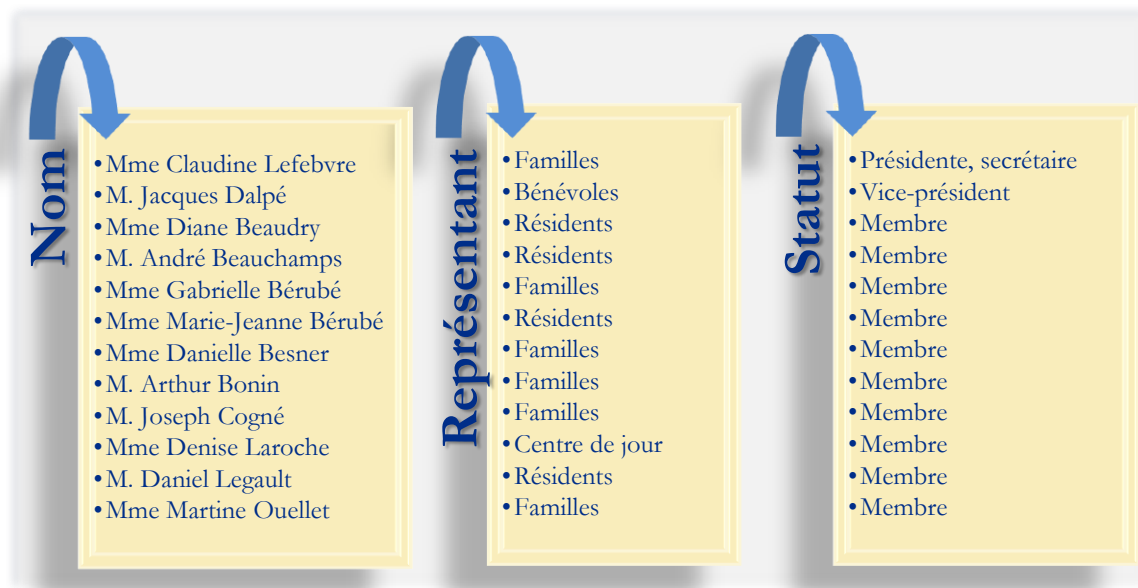
## Cadre des réunions et fonctionnement

Le comité de résidents a tenu sept réunions régulières.

La direction était représentée lors des réunions régulières par :

- Madame Lyne St-Pierre, direction générale
- Madame Hélène Gosselin, services cliniques (unité Philiat-Grisé)
- Madame Chantal Dubé, services cliniques (unité Eugénie-Dulude)

## Les membres du comité



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

---

## 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 2011-2012 et pour lesquels le comité des résidents a été impliqué, de près ou de loin.

### Le centre d'hébergement de Montarville a reçu la visite des autorités d'Agrément Canada

L'agrément est un processus en continue pour évaluer la qualité et la sécurité des soins et services offerts et émettre des commentaires sur les non conformités à améliorer ou corriger. Le CSSS Richelieu-Yamaska a obtenu son certificat d'agrément en 2009.

Agrément Canada a effectué une visite de contrôle au centre d'hébergement de Montarville entre les 6 et 11 novembre 2011. Le centre d'hébergement de Montarville a obtenu une note digne d'être citée en exemple. Le comité de résidents maintient une vigilance constante sur les mesures prises pour améliorer la qualité des soins et services.

### La politique de présence des animaux de zoothérapie et animaux de compagnie a été rétablie

Les animaux de compagnie et de zoothérapie ont retrouvés leur place au centre d'hébergement de Montarville pour le plus grand plaisir de plusieurs. Notre professionnel en zoothérapie nous rend visite deux fois par mois. Le service d'animation organise des rencontres individuelles au centre de jour. Les familles qui souhaitent rendre visite à une résidente ou un résident avec un animal de compagnie domestique doivent

s'adresser à la direction pour connaître les nouvelles modalités de visite.

### Le nouveau site web développé et mis en place par le comité des usagers

Le comité des usagers a inauguré son nouveau site web en mars 2011. Sous l'onglet réservé au centre d'hébergement de Montarville, des renseignements d'intérêt général seront disponibles pour consultation. Il est intéressant de constater l'intérêt croissant pour ce mode de communication.

### La conclusion du projet pilote d'envoi à domicile du journal *La Jasette*

*La Jasette* est un outil de communication important pour les résidentes et résidents ainsi que pour leurs familles. En 2010 et 2011, avec la collaboration financière du comité des usagers, *La Jasette* a été postée aux domiciles des familles à raison de deux fois par année dans le but de stimuler une présence accrue des familles. Un sondage a été effectué en 2011 pour mesurer l'intérêt des familles pour ce projet.

Le résultat du sondage fait auprès de toutes les familles a indiqué que:

-12,03 % souhaitent continuer de recevoir *La Jasette* à domicile 2 fois par année,

-48,87 % préfèrent prendre une copie lorsqu'ils passent au centre d'hébergement,

-21,80 % préfèrent consulter *La Jasette* sur le nouveau site web,

-17,29 % des répondants n'ont pu répondre au sondage (décès, déménagements, sous curatelle, etc.)

*La Jasette* continuera d'être publié en couleur mais ne sera plus postée aux familles. Elle sera disponible pour consultation sur le site web.

---

## Traduction de documents informatifs

Le projet de traduction de tous les documents informatifs entrepris en 2010 est complété. Tous les renseignements relatifs au comité de résidents sont désormais disponibles en français et en anglais. Ils sont remis à jour annuellement.

## Un milieu de vie de qualité

Plusieurs pratiques et mesures de prévention sont revues et de nouvelles sont mises en place pour améliorer de la qualité des soins et la sécurité des résidentes et résidents. Le comité de résidents maintient une vigilance constante pour promouvoir l'équilibre entre le « milieu de vie » et le « milieu de soins ». Le comité de résidents représente les résidents et leur famille lors des rencontres du comité de milieu de vie et participe aux activités proposées.

## Organisation du travail

Les résidentes et résidents ainsi que leurs proches continuent de déplorer le manque de personnel à certains moments de pointe de la journée (heures des repas, transferts aux toilettes, délais de réponse). Les résidentes et résidents expriment informellement certaines insatisfactions qu'ils vivent au quotidien mais n'osent pas les exprimer dans le cadre de sondages formels. Le comité de résidents maintient sa position que plus de ressources humaines doivent être attribuées aux soins directement donnés aux résidents. L'organisation du travail à lui seul ne suffit pas à diminuer les temps d'attente et l'assistance aux repas.

## Outils de promotion

Le nouveau dépliant informatif créé en 2009 est inséré dans le guide d'accueil qui est remis à chaque nouveau résident.

Le dépliant a été réimprimé pour en permettre la distribution à chaque occasion de promotion du rôle du comité de résidents. Une version anglaise est également disponible.

## Nutrition clinique

Le comité de résidents poursuit ses efforts pour faire entendre les besoins des résidentes et résidents concernant les divers aspects liés à leur alimentation. Le comité de résidents a demandé qu'une personne soit présente aux rencontres du comité de nutrition pour exprimer les opinions des résidentes et résidents en hébergement dans le processus de décision les concernant. Le comité de résidents suivra de très près l'implantation des mesures imposées par le ministère de la santé pour une alimentation saine. Aussi louable soit-il d'offrir une alimentation saine, les goûts et le plaisir de manger des principaux concernés doivent rester prioritaires.

## Services cliniques

Les responsables des services cliniques informent le comité de résidents, lors des réunions régulières, de l'évolution des soins et services pour l'ensemble des résidents.

## Entretien des lieux physiques

### Aménagements extérieurs

La terrasse extérieure près du centre de jour a subi une cure de beauté grâce aux efforts concertés de bénévoles, résidentes et membres du personnel, pour le plus grand plaisir de tous.

### Espaces de stationnement

Les espaces de stationnement du centre d'hébergement de Montarville sont limités et certains problèmes surviennent par manque de respect des espaces désignées. Des mesures correctives ont



été apportées pour motiver une plus grande collaboration de tous.

En janvier 2012, le conseil d'administration du CSSS Richelieu-Yamaska a adopté ses orientations pour l'application des tarifs de stationnement pour ses établissements. La gratuité est accordée aux proches aidants et bénévoles des centre d'hébergement pour tenir compte de l'approche milieu de vie où l'implication des proches est valorisée. Le document complet est mis à disposition de tous et peut également être consulté à l'adresse [www.santemonteregie.qc.ca/richelieu-yamaska](http://www.santemonteregie.qc.ca/richelieu-yamaska) dans la section Documentation. Une décision finale portant sur la politique de tarification sera connue avant la fin de 2012.

## Objectifs 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 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

### Rapport financier pour l'exercice terminé le 31 mars 2012

Revenus	
Allocation 2011-2012	8 200,00 \$
Dépenses	
<b>Dépenses générales :</b>	
Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies	562,93 \$
<b>Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents</b>	
Activités de promotion et renseignements	5 935,40 \$
Frais de réunion	0 \$
<b>Total des dépenses au 31 mars 2012</b>	<b>6 498,33 \$</b>
<b>Solde au 31 mars 2012</b>	<b>1 701,67 \$</b>

## Conclusion

La vie en CHSLD est en progression perpétuelle. La majorité des résidents est toujours composée d'aînés, 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.

