

Comité de résidents du centre d'hébergement Marguerite Adam

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

Cela fait maintenant près de 10 ans que j'ai la chance de côtoyer les résidents du centre, le personnel et les bénévoles. Tout d'abord en visitant régulièrement ma mère et ensuite ma belle-mère et maintenant, dans le rôle de présidente du comité de résidents.

J'aimerais d'ailleurs, profiter de l'occasion pour remercier tous les gens qui donnent généreusement leur temps au profit des résidents de Marguerite Adam. Il s'agit d'un travail d'équipe. Tous ensemble, la direction, le personnel, le comité de résidents, ainsi que nos nombreux bénévoles, travaillent de concert pour que le bien-être des résidents soit au rendez-vous quotidiennement.

Quant à vous, familles, parents et amis, vous êtes les partenaires privilégiés pour assurer le bien-être de vos proches. Votre présence est un geste d'amour significatif, qui contribue de façon importante à combler la perte naturelle du milieu de vie de votre parent.

Vous savez, les gens du comité de résidents sont tous très accueillant. Nous avons constamment besoin de nouvelles recrues parmi nous. Alors vous êtes les bienvenus!

Monique Loiselle,
Présidente

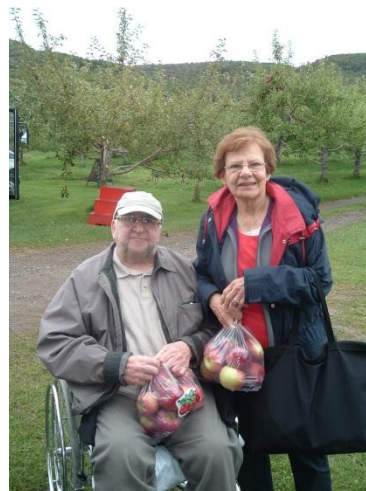
Les membres du comité



Madame Gisèle Beauchemin représente le comité des résidents au sein du comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska

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

Les rencontres ont lieu le troisième jeudi du mois, dès 13h15 pour les membres du comité de résidents et dès 14h avec les personnes ressources. Nous avons tenu quatre rencontres régulières entre mai 2011 et mars 2012.

Les personnes suivantes étaient présentes à nos rencontres :

- M. Mme Élisabeth St-Pierre, chef de services d'hébergement au Centre Marguerite-Adam
- M. Albert Jeannotte, services techniques et alimentation
- Mme Nathalie Beauchemin, éducatrice spécialisée
- Mme Marie-France Lanthier, coordonnatrice du comité des usagers
- M. Alain Pelletier, président du comité des usagers
- Mme Liette Brousseau, membre élu du comité des usagers
- Mme Michèle Lapointe, artiste, responsable de l'oeuvre d'art au Centre Marguerite-Adam

Les points permanents à l'ordre du jour sont les suivants :

- Lecture et adoption de l'ordre du jour
- Lecture et suivi du procès-verbal
- Suivi de l'encaisse et des dépenses
- Correspondance
- Direction de l'hébergement
- Services cliniques et animation
- Services techniques et alimentaires
- Suivi des rénovations au Centre Marguerite-Adam
- Journal *Au fil des jours*
- Période de questions et divers

Le principaux sujets traités lors des rencontres ont été les suivants :

- L'approche nutritionnelle est au centre de nos préoccupations plus particulièrement sur la façon dont se passent les périodes de repas. Nous avons porté à l'attention de la direction la rapidité avec laquelle certains résidents sont nourris, quelques fois même avec tous les aliments de leur assiette mêlés les uns aux autres. Également, nous avons demandé à la direction de voir à ce que les employés soient plus discrets sur les commentaires concernant les habitudes alimentaires de certains résidents durant les repas.
 - Le comité a demandé à ce qu'un certain délai soit respecté entre l'heure du souper et du coucher afin de permettre aux résidents de mieux digérer leur repas.
 - Suite à nos demandes, la direction a apporté les correctifs aux différents problèmes soulevés durant la rénovation du centre Marguerite-Adam tel que la climatisation, l'ajout d'une barre de soutien dans la salle d'eau de l'aile B, la dissimulation des fils dans le bureau du comité de résidents ainsi qu'une meilleure signalisation afin d'aider les gens à mieux se diriger vers l'endroit qu'ils cherchent.
 - Après avoir constaté que certaines prothèses dentaires étaient mal entretenues, le comité en a fait part à la direction qui s'est empressée de corriger la situation. Le comité s'assurera de la continuité d'une bonne hygiène des prothèses dentaires.
 - Les membres de notre comité ont reçu une formation sur le rôle du comité de résidents. Mesdames Lanthier et Brousseau ainsi que M. Pelletier du comité des usagers nous ont informés des fonctions que nous
-

avons à assumer et des limites que nous devons respecter. Ils nous rappellent que le but premier est de bien servir l'intérêt des résidents et de collaborer avec tous les intervenants du Centre Marguerite-Adam.

- Madame Michèle Lapointe est venue présenter aux membres du comité ainsi qu'à certains résidents, son œuvre d'art intitulée "Les herbes". Celle-ci peut être admirée à l'entrée principale du Centre Marguerite-Adam.
- Le comité a dû composer avec plusieurs contraintes durant cette période de rénovation. Faute d'espace, aucun local n'était disponible pour le comité durant presque toute l'année. Pour la même raison, nous n'avions pas accès au réseau informatique et à nos courriels. Certaines réunions ont même dû être annulées ou déplacées par manque d'espace ou parce que la direction ne pouvait se libérer des nombreux engagements déjà planifiés.

Réalisations et projet en cours

Rénovation du Centre Marguerite-Adam

Durant les rénovations, nous nous sommes fait les portes paroles des résidents. Nous avons été consultés et mis au courant des différentes étapes des projets.

Durant cette période de rénovation nous nous sommes fait rassurant auprès des résidents inquiets ou stressés par tout ce chambardement.

Œuvre d'art

Nous avons assisté avec les résidents à la présentation de l'œuvre d'art exécutée par Mme Michèle Lapointe. Nous avons également été

consultés lors de l'ajout d'une toile au-dessus de cette œuvre d'art pour parer au problème d'éblouissement lors de journées ensoleillées.

Journal *Au fil des jours*

Étant très apprécié des résidents et de leur famille, nous considérons que notre implication est un excellent moyen de promouvoir notre comité et de participer à l'amélioration de la qualité de vie des résidents. Ainsi, le comité a participé à chacune des réunions du journal avec une équipe d'expérience. Dans chacune des parutions, nous pouvions lire un article intéressant sur les résidents et/ou leur famille.

L'approche nutritionnelle dans notre centre d'hébergement

Le comité de résidents est toujours très préoccupé par ce volet de la vie des résidents. Avec la création d'une nouvelle direction "Services d'hôtellerie et de nutrition clinique" nous devrions voir de belles améliorations tant au contenu et au choix que sur la façon de présenter et de servir les résidents. Nous porterons une attention toute particulière à ce dossier cette année.

Envoi de cartes de condoléances aux familles

Le comité de résidents considère très important de ne pas oublier les familles des résidents qui décèdent. Suite à chaque décès, nous postons une carte de condoléances à la famille éprouvée.



Distribution des calendriers et cartes de Noël

Les membres du comité de résidents se sont donné la main afin que chacun des résidents reçoive une carte de Noël adressée à son nom accompagnée d'un calendrier portant les couleurs du comité des usagers et des résidents.

Objectif de la prochaine année

Augmenter notre visibilité auprès des résidents et des familles

Afin de mieux se faire connaître le comité des résidents souhaite mettre en œuvre les actions suivantes

- Terminer la création d'un pamphlet explicatif sur les mandats et fonctions du comité de résidents
- Rencontrer systématiquement tous les nouveaux résidents afin de leur remettre le pamphlet du comité, ainsi qu'un objet promotionnel aux couleurs du comité en guise de cadeau de bienvenue.
- Poursuivre les visites d'amitié ponctuelles auprès des résidents.
- Utiliser le site Web du comité des usagers et des résidents afin de maintenir les contacts avec les familles.
- Rendre plus vivant et plus coloré le babillard du comité de résidents.
- Assurer la présence d'un des membres du comité de résidents une demi-journée

par semaine au bureau afin de permettre aux résidents ou aux familles de mieux nous connaître et d'être en mesure de nous faire part de leurs préoccupations plus facilement.

- Participer le plus souvent possible aux conférences prévues au calendrier des activités du Centre Marguerite-Adam
- Lors d'activités, porter sur soi un carton d'identification afin d'augmenter notre visibilité auprès des résidents et des familles.
- Installer des affiches durant la semaine des droits des usagers, leur rappelant leurs droits et où s'adresser pour avoir plus d'information à ce sujet.
- Continuer à suivre avec intérêt, le projet concernant l'approche nutritionnelle actuellement en cours au CSSS Richelieu-Yamaska.
- Suivre les démarches de la direction concernant le contrôle des odeurs.
- Continuer à suivre de près les dossiers prioritaires.



Rapport Financier

Rapport financier pour l'exercice terminé le 31 mars 2012

Revenus	
Allocation 2011-2012	4 408,00 \$
Dépenses	
Dépenses générales :	
Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies	0 \$
Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents	
Activités de promotion et renseignements	1 310.44 \$
Frais de réunion	92.50 \$
Total des dépenses au 31 mars 2012	1 402.94 \$
Solde au 31 mars 2012	3 005.06 \$

Conclusion

Malgré une année difficile suite à la rénovation du Centre Marguerite-Adam, les membres du comité de résidents sont fiers des améliorations apportées et entendent l'année qui vient avec enthousiasme. Nous avons maintenant tous les outils nécessaires pour être encore plus présents aux besoins des résidents et pour acquérir une meilleure visibilité auprès d'eux et de leurs familles.
