



Comité de résidents

Centre d'hébergement
Andrée-Perrault



MOT DE LA PRÉSIDENTE

La froidure de l'hiver nous a quitté et le printemps est enfin arrivé! Avec lui vient le temps du rapport annuel du comité de résidents de votre centre d'hébergement. Temps privilégié pour faire le point sur nos réalisations. C'est avec fierté que je vous présente ce rapport annuel et vous renouvelle notre engagement à poursuivre adéquatement la mission du comité afin d'améliorer la qualité des services offerts aux résidents.

Pour des raisons de santé, j'ai dû m'absenter un certain temps. Merci à madame Rosetta Bruno qui a su assumer l'intérim avec brio. De retour depuis janvier, je poursuis notre mandat avec la collaboration de nos membres dynamiques et si impliqués.

Le début de cette année a été marqué par la concrétisation d'un grand projet longuement souhaité soit le lancement de la première édition de notre journal interne **MON AMIE PERRAULT**. Merci à toute l'équipe!

Je tiens également à souligner la disponibilité et la grande collaboration de la direction, particulièrement monsieur Préfontaine et monsieur Riendeau. Leur support est essentiel à l'amélioration de notre milieu de vie.

À chacun des membres du personnel qui nous côtoie au quotidien, MERCI de votre présence.




Je ne voudrais passer sous silence la présence des familles qui s'impliquent et qui n'ont pas peur de partager tant les points forts que les éléments à améliorer au centre. Vos commentaires constructifs et suggestions sont toujours appréciés.

Les résidents, leur famille, les employés, les bénévoles et la direction forment une fabuleuse équipe. Cette année encore, c'est avec des projets plein la tête que j'entreprends la nouvelle année.

Isabelle Plourde

Présidente

MEMBRES DU COMITÉ

 Nom	 Représentant	 Statut
Mme Isabelle Plourde	Résidents	Présidente
Mme Rosetta Bruno	Famille	Vice-présidente
Mme Yolande Tremblay	Famille	Secrétaire-trésorière
Mme Johanne Delage	Famille	Membre
M. Gilles Deslauriers	Résidents	Membre
M. Grégoire Fournier	Résidents	Membre
M. Normand Lacasse	Résidents	Membre
Mme Mimi Lasnier	Résidents	Membre
Mme Mance Lasnier	Famille	Membre
Mme Johannie Tremblay	Résidents	Membre

Madame Rosetta Bruno représente le comité des résidents au sein du comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska.

MANDAT DU COMITÉ

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.

CADRE DES RÉUNIONS ET FONCTIONNEMENT

Le comité, au cours de la présente année, s'est réuni à sept reprises pour des assemblées régulières. Il a également tenu une réunion générale annuelle en juin 2013.

PERSONNES PRÉSENTES AUX RENCONTRES

M. Yanick Préfontaine, chef des services hébergement et centre de jour

Mme Louise Larivée, chef des services Alimentation et nutrition CHHD, CHAP

Mme Johanne Marcil, chef de secteur

Monsieur Alain Riendeau, chef des services techniques

Madame liette Brousseau, secrétaire-trésorière du comité des usagers

Madame marie France Lanthier, coordonnatrice du comité des usagers

BILAN DES ACTIVITÉS EN REGARD DES FONCTIONS

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

Objectifs	Actions réalisées
Connaître les droits et obligations des résidents	<ul style="list-style-type: none">Participation d'un membre au congrès du RPCUParticipation de deux membres à la formation de base du RPCUParticipation d'un membre au Colloque La réadaptation à tout âgeRencontres d'information avec la personne ressource du comité des usagers
Faire connaître aux résidents le rôle et les fonctions du comité de résidents	<ul style="list-style-type: none">Diffusion de renseignements aux résidents par le biais d'articles promotionnelsAccueil de chaque nouveau résident : visite personnelle, présentation du comitéMise à jour du tableau des membres du comitéEnvoi d'une carte de Noël à chaque résident et/ou à son répondantMise à jour continue du babillard du comitéCollaboration à la création d'un dépliant explicatif sur le mandat et les fonctions du comité de résidentPrésentation d'un membre du comité dans chaque édition du journal Mon ami PerraultKiosque des membres du comité lors du lancement du journal

Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations

Distribution et affichage dans les chambres de chaque résident du calendrier 2014 du comité des usagers présentant un tableau des droits des usagers

Contribution au journal *Mon amie Perrault* par le biais de courts articles traitant des activités du comité ou des droits des résidents (trois parutions par année)

Présence des membres du comité lors du lancement de chaque édition du journal

Table promotionnelle avec dépliants et affiche lors de semaine des droits des usagers (samedi 27 septembre 2013)

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES RÉSIDENTS ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE L'ÉTABLISSEMENT

Objectifs	Actions réalisées
Promouvoir	<p>Signalement d'un problème de taux d'humidité inadéquat et suivi jusqu'à l'obtention de résultats satisfaisants</p> <p>Observations sur la qualité des soins de bases aux résidents</p> <p>Notons les demandes de renseignements au sujet des produits THÉNA a amené le sujet au CU et à la tenue d'un kiosque d'information</p> <p>Suivi des propositions d'amélioration découlant du sondage d'évaluation de la satisfaction des résidents et résidentes des centres d'hébergement du CSSSRY</p> <p>Participation à des rencontres du service alimentaire et consultation lors de l'essai des nouveaux charriots à température contrôlée</p> <p>Suivi du dossier concernant les délais de réponse aux cloches d'appel</p>

Évaluer

Participation au sondage d'évaluation de la satisfaction des résidents et résidentes des centres d'hébergement du CSSSRY, prise de connaissance des résultats et du plan d'action qui en découle

Participation à la visite ministérielle, prise de connaissance des résultats et du plan d'action qui en découle

Présence active auprès des résidents afin de recevoir leurs commentaires

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES RÉSIDENTS OU, À LA DEMANDE D'UN RÉSIDENT, SES DROITS ET SES INTÉRÊTS EN TANT QU'USAGER AUPRÈS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT OU DE TOUTE AUTRE AUTORITÉ COMPÉTENTE

Objectifs	Actions réalisées
Défendre les droits	<p>Maintien des différents moyens de communication mis à la disposition des résidents et ajout d'une boîte à suggestions</p> <p>Discussions aux réunions du comité des problèmes soulevés par les résidents ou leur répondant</p> <p>Suivi des démarches à entreprendre lorsqu'il y a une situation problématique</p> <p>Participation d'un membre auprès du comité des usagers</p> <p>Maintien des liens avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services</p>

LES PLAINTES ET LES INSATISFACTIONS

Durant l'année, le comité n'a reçu aucune plainte officielle toutefois il a répondu à différentes demandes de renseignements et entendu divers motifs d'insatisfaction. Il est

important de noter que nos actions et interventions ont été amorcées grâce aux commentaires émis par les résidents ou leurs répondants. Leur contribution demeure essentielle au maintien et à l'amélioration des services dispensés.

PLAN D'ACTION 2014-2015

Le comité de résidents maintient les projets de promotion existants

- ✿ diffusion de renseignements aux résidents par le biais d'articles promotionnels
- ✿ remise d'une carte de Noël et d'un calendrier à chaque résident

Nous accentuerons nos actions visant à renseigner les résidents sur leurs droits et obligations de la façon suivante :

- ✿ Augmenter notre visibilité en faisant connaître le nouveau logo du comité et en diffusant le nouveau dépliant du comité
- ✿ Renseigner davantage les résidents par la tenue de trois activités sur les droits des usagers en collaboration avec le comité des usagers, le service des loisirs et la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Nos actions porteront également sur

- ✿ la formation aux membres du comité de résidents (Formation par le RPCU),
- ✿ le développement d'outils de suivi des dossiers
- ✿ le recrutement

CONCLUSION

Au cours de l'année nous avons mené à bon port plusieurs dossiers et nous en sommes fiers. Mentionnons entre autre le lancement de notre journal interne **MON AMIE PERRAULT** en juin 2013. Pour le comité, ce journal est un nouveau moyen de se faire connaître mais surtout un moyen de communication privilégié avec chacun de vous. Nous avons réussi à maintenir des bases solides pour remplir adéquatement notre mission de « porte-parole des résidents ».

Il nous faut maintenant continuer à maintenir l'implication du comité de résidents. Nous devons encore être des partenaires actifs qui collaborent à l'amélioration de la qualité des services du centre d'hébergement Andrée-Perrault car tous ensemble nous formons une grande famille.

Ensemble nous ferons de 2014-2015, une autre année de réalisations.

RAPPORT FINANCIER

Exercice terminé le 31 mars 2014

Revenus

Allocation 2013-2014

\$4 312,00

Dépenses

Dépenses générales

Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies \$671,18

Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents

Activités de promotion et renseignements \$1 591,13

Frais de réunion \$54,46

Total des dépenses au 31 mars 2014

\$2 316,77

Solde au 31 mars 2014

\$1 995,23



1955, rue Pratte, Saint-Hyacinthe
(Québec) J2S 7W5

