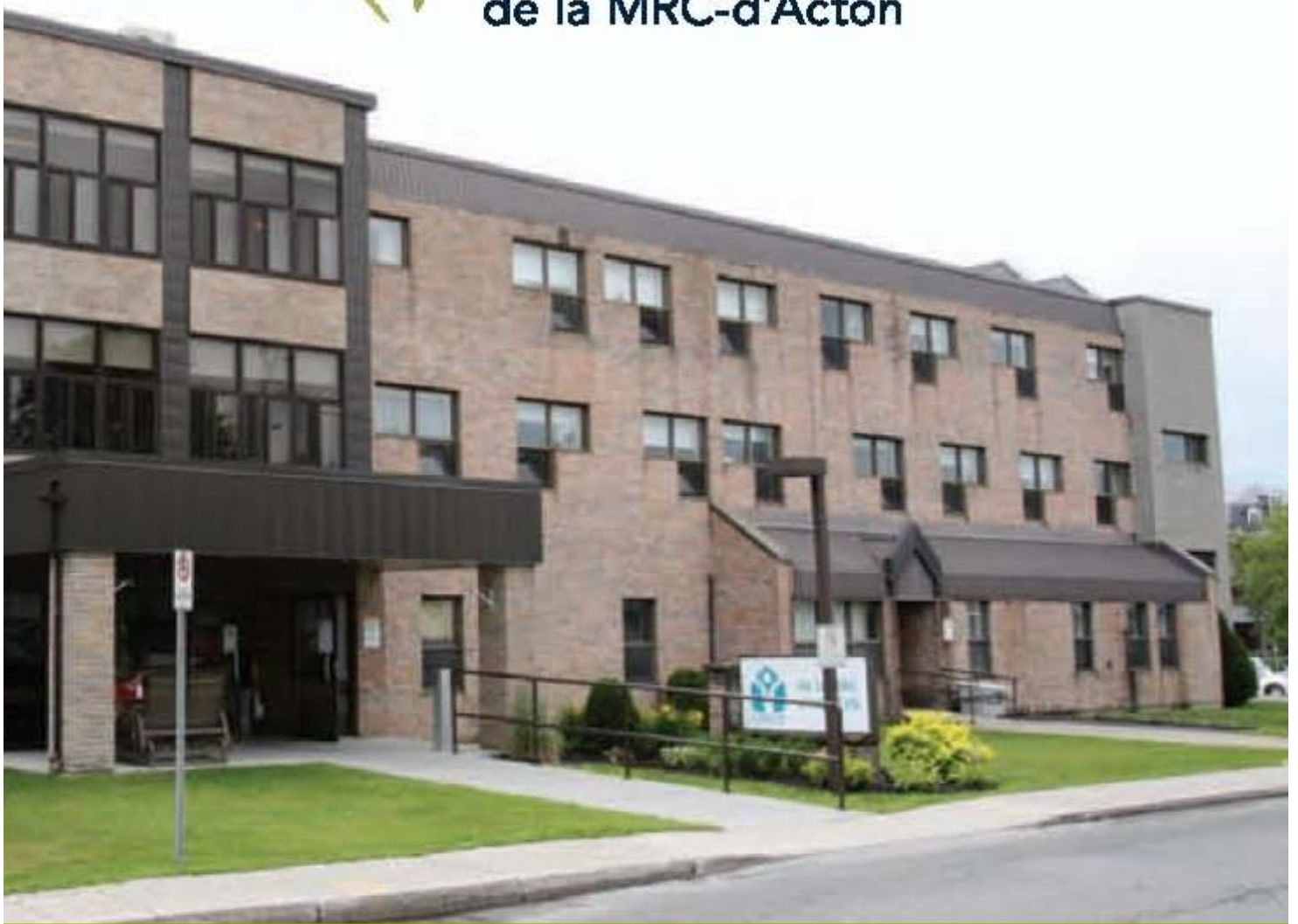




Comité de résidents

Centre d'hébergement
de la MRC-d'Acton



MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec fierté que je vous présente au nom des membres du comité de résidents, le rapport annuel de la période 2013-2014 se terminant le 31 mars 2014.

Je profite de cette occasion pour saluer tous les résidents, leurs répondants, les bénévoles, le personnel ainsi que toutes les personnes qui liront ce rapport.

Nos remerciements sont adressés aux bénévoles ainsi qu'à tout le personnel pour leur dévouement, leur compétence professionnelle et leurs nombreuses marques d'amour qui ont contribué à une meilleure qualité de vie dans le centre.

Pour que nos réunions soient plus productives et ne soient pas de simples rencontres sociales elles ne se tiennent pas à date fixe mais plutôt au besoin ou encore au moment où suffisamment de sujets en justifient la tenue.

Les responsables de tous les services locaux ainsi que du CSSS Richelieu-Yamaska sont invités et se font un point d'honneur d'être présents, ce qui permet d'avoir immédiatement une réponse à toute question soulevée.

Nos remerciements à madame Sylvie Bélair qui est l'âme et la responsable de notre journal local *La plume de l'intimité* qui paraît deux fois par année. Nous sommes heureux d'y contribuer puisque c'est un outil promotionnel formidable.

Je vous rappelle en terminant que tous les membres du comité sont toujours disponibles pour répondre à vos questions et au besoin vous assister personnellement ou par l'entremise de votre répondant. Il ne faut pas hésiter parce que c'est toujours avec plaisir que nous serons heureux de vous venir en aide.

Jean-Yves Guibert

Président

MEMBRES DU COMITÉ

 Nom	 Représentant	 Statut
M. Jean-Yves Guibert	Résidents	Président
Mme Lucienne Robillard	Bénévole	Vice-présidente
M. Maurice Coutu	Bénévole	Secrétaire-trésorier
M. Lucien Bello	Résidents	Membre
Mme Colette Bergeron	Centre de jour	Membre
M. Jacques Desharnais	Résidents	Membre
Mme Nicole Gagnon	Résidents	Membre
Mme Réjeanne Gingras	Résidents	Membre

Monsieur Maurice Coutu 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

Au cours de l'année, le comité a tenu cinq réunions régulières et une assemblée générale annuelle selon le format RÉUNION-BINGO, Cette réunion a eu lieu 22 mai 2013 et 52 personnes y ont participé.

Tout au cours de l'année, nous avons de nombreuses rencontres informelles avec les différents gestionnaires. Nous leurs soumettons alors nos commentaires, nos suggestions et nos pistes de solutions. Plusieurs situations se sont réglées, tout simplement, de cette façon.

PERSONNES PRÉSENTES AUX RENCONTRES

Mme Sophie Courchesne, chef des services hébergement et centre de jour

M. Mario Charbonneau, chef de service Éco-salubrité et responsable du service alimentaire au CH Acton Vale

M. Martin Lesage, chef de service Éco-salubrité et responsable du service alimentaire au CH Acton Vale

M. Alain Riendeau, chef de services installations matérielles H-D

Mme Sylvie Bélair, technicienne et responsable en loisirs au CH Acton Vale

M. Éric Patenaude, technicien en loisirs

Mme Gaby Martel, présidente du comité des bénévoles

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	Participation active aux réunions du comité des usagers Rencontres avec la personne-ressource du comité des usagers
Faire connaître aux résidents le rôle et les fonctions du comité de résidents	Diffusion de renseignements aux résidents par le biais d'articles promotionnels Remise d'une carte de bienvenue à chacun des nouveaux arrivés Participation au pique-nique annuel Implication dans les activités et remise d'articles promotionnels à la période des Fêtes Remise d'une carte de Noël Mise à jour continue du babillard du comité Collaboration à la création d'un dépliant explicatif sur le mandat et les fonctions du comité de résident

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 *La plume de l'intimité* par le biais de courts articles traitant des activités du comité ou des droits des résidents (deux parutions par année)

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>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>Note : la situation la plus délicate au cours de l'année a été une incompréhension au service alimentaire. Nous avons amicalement réglé le problème au cours d'une réunion régulière</p>
Évaluer	<p>Participation au sondage d'évaluation de la satisfaction des résidents et résidentes des centres d'hébergement du CSSSRY</p> <p>Participation à la visite ministérielle, prise de connaissance des résultats et suivi du plan d'action en découlant</p> <p>Présence active auprès des résidents afin de recevoir leurs commentaires</p>

**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	Disponibilité des membres du comité de résidents pour recevoir les commentaires et suggestions. Maintien de la collaboration étroite avec les autorités concernées Discussions aux réunions du comité des problèmes soulevés par les résidents et suivi avec les autorités concernées

LES PLAINTES ET LES INSATISFACTIONS

Aucune plainte officielle n'a été adressée au comité de résidents au cours de l'année. Cependant, nous avons eu à répondre et fournir des éclaircissements avec la collaboration du personnel dans certain cas.

Nous avons eu un problème à la salle à manger et l'avons réglé en collaboration avec les gestionnaires concernés au CSSS Richelieu-Yamaska.

PLAN D'ACTION 2014-2015

Les membres du comité ont à cœur la qualité de vie des résidents. Cette préoccupation se traduit par une présence active des membres et des échanges fréquents avec les gestionnaires locaux et les divers intervenants du centre.

Pour l'année qui vient, nous comptons bien poursuivre notre mandat dans le respect des rôles de chacun, la complicité et la confiance afin que chacun des résidents puisse bénéficier des meilleurs services possibles dans son milieu de vie. Nous adoptons le plan d'action suivant

- ✿ Maintenir le comité vivant et actif au service de tous les résidents (es).

- ✿ Poursuivre la promotion de notre comité par notre participation dans la survie et le contenu du journal **La plume de l'intimité**.
- ✿ Porter une attention particulière aux nouvelles politiques et procédures qui ont une incidence sur la vie quotidienne des résidents et être en mesure de les expliquer au besoin.
- ✿ Participer à toutes les activités permettant de faire connaître le comité ainsi que le nom de ses membres.
- ✿ Porter une attention spéciale aux modifications prévues au service alimentaire.

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

L'assiduité et l'intérêt des membres du comité de résidents et le support des responsables locaux et du CSSSRY nous permettent d'affirmer que le comité remplit son mandat et que nous pouvons être fiers du travail accompli.

Incluant les présences aux réunions du comité des usagers, environ 135 heures de bénévolat ont été faites par les membres du comité de résidents.

RAPPORT FINANCIER

Exercice terminé le 31 mars 2014

Revenus

Allocation 2013-2014

\$4 836,00

Dépenses

Dépenses générales

Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies \$0,00

Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents

Activités de promotion et renseignements \$2 641,47

Frais de réunion \$0,00

Total des dépenses au 31 mars 2014

\$2 641,47

Solde au 31 mars 2014

\$2 194,53



1268, rue Ricard, Acton Vale
(Québec) J0H 1A0

 www.cury.qc.ca 