



# Comité de résidents

Centre d'hébergement de  
l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe





## MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec enthousiasme et fébrilité, que les membres du comité de résidents du centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu, vous présente le rapport annuel de l'année 2013-2014. Tous d'abord je voudrais remercier les membres de notre comité pour les nombreuses heures, qu'ils ont consacrées bénévolement au bon fonctionnement de notre comité et aux nombreuses activités auxquelles ils ont participé.

Je remercie, également le service animation, loisirs, bénévolat et soins spirituels pour la qualité des activités offertes aux résidents de notre centre d'hébergement. Je salue aussi les membres du personnel soignant qui apportent à nos résidents les soins physiques et psychologiques que ceux-ci requièrent quotidiennement. J'aimerais aussi, souligner l'ouverture d'esprit et l'empathie de madame Chantal Savard, directrice du programme Hébergement-Milieu de vie, face à nos suggestions et nos doléances.

Cette année, les membres du comité se sont penchés sur différents dossiers comme, sur le mal fonctionnement du système de déshumidification, qui occasionne une chaleur excessive au bout de l'aile F durant la période estivale. Sur le projet-pilote de l'unité du Parc, concernant le milieu de vie. Sur les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle, héberger dans les CHSLD du CSSS Richelieu-Yamaska. Et le comité a été sollicité, lors de la visite ministérielle qui a eu lieu au mois d'octobre 2013.

Je voudrais aussi mentionner le fait, que monsieur Julien Grenier a donné sa démission du comité au mois d'avril 2013. Mais deux autres membres se sont joints à notre comité. C'est deux membres sont madame Colette Gagné, de l'unité de la Gare et monsieur Guy Beauoyer, de l'unité du Palais. Mais malheureusement, monsieur Beauoyer est décédé au mois de décembre 2013.

En terminant, je voudrais réitérer les engagements que les membres de notre comité ont pris en entrant en fonction dans notre comité de résidents. Ils se sont engagés à renseigner les résidents sur leurs droits et à défendre ses mêmes droits auprès de la direction du centre d'hébergement. Et dans la mesure de leurs compétences, essayer d'améliorer la qualité des conditions de vie des résidents.

*Paul Larocque*

Président

## MEMBRES DU COMITÉ

Nom	Représentant	Statut
M. Paul Larocque	Résidents	Président
Mme Rolande Duval	Bénévole	Vice-présidente
M. Manon Yvon	Bénévole	Secrétaire-trésorier
M. Nicole Morin	Bénévole	Membre
M. Colette Gagné	Résidents	Membre
Mme Michel Lussier	Résidents	Membre

Monsieur Paul Larocque 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 quatre reprises pour des assemblées régulières. Il a également tenue une réunion générale annuelle en juin 2013.

### PERSONNES PRÉSENTES AUX RENCONTRES

Madame Chantal Savard, directrice du programme d'hébergement et milieu de vie.

Madame France LeBlond, directrice du service Hôtellerie et Nutrition clinique.

Madame Claudine Charbonneau, technicienne au service animation, loisirs, bénévolat, et soins spirituels.

Monsieur Alain Riendeau, chef des installations techniques au CHHD

## BILAN DES ACTIVITÉS EN REGARD DES FONCTIONS

### RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

Objectifs	Actions réalisées
<b>Connaître les droits et obligations des résidents</b>	Participation à la formation donnée par le RPCU sur le fonctionnement du des comités
<b>Faire connaître aux résidents le rôle et les fonctions du comité de résidents</b>	Diffusion de renseignements aux résidents par le biais d'articles promotionnels  Collaboration à la création d'un dépliant explicatif sur le mandat et les fonctions du comité de résident  Accueil de chaque nouveau résident : 153 visites personnelles, présentation du comité, remise du dépliant du comité et d'un cadeau de bienvenu  Mise à jour continue du babillard du comité  Participation à des évènements spéciaux, tels : <ul style="list-style-type: none"><li>○ Discours patriotique lors de la fête nationale</li><li>○ Épluchette de blé d'inde organisée par l'association des chevaliers bénévoles</li><li>○ Bal de l'Halloween à l'auditorium de l'Hôtel-Dieu</li><li>○ Un cocktail organisé par le service animation, loisir, bénévolat et soins spirituels</li><li>○ Repas des fêtes de tous les résidents, du centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu</li><li>○ Soirée reconnaissance des bénévoles</li></ul>
<b>Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations</b>	Distribution et affichage dans les chambres de chaque résident du calendrier 2014 du comité des usagers présentant un tableau des droits des usagers

**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**

<b>Objectifs</b>	<b>Actions réalisées</b>
<b>Promouvoir</b>	<p>Suivi de près les dossiers qui nous semblent prioritaires. Par exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ boutons pour ouvrir les portes de façon automatique</li> <li>○ l'évolution du dossier concernant le système de déshumidification durant la saison estivale. Ce dernier ne suffit pas à la tâche au bout de l'aile F, ce qui occasionne une chaleur excessive</li> <li>○ le projet-pilote à l'unité du Parc sur le milieu de vie</li> <li>○ le renouvellement de tous les ascenseurs de notre centre d'hébergement</li> </ul> <p>Suivi des propositions d'amélioration découlant du sondage d'évaluation de la satisfaction des résidents et résidentes des centres d'hébergement du CSSRY</p> <p>Participation sur demande et selon nos moyens à différents comités</p>
<b>Évaluer</b>	<p>Participation au sondage d'évaluation de la satisfaction des résidents et résidentes des centres d'hébergement du CSSRY, prise de connaissance des résultats et du plan d'action qui en découle</p> <p>Participation à la visite ministérielle, prise de connaissance des résultats et du plan d'action qui en découle</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**

<b>Objectifs</b>	<b>Actions réalisées</b>
<b>Défendre les droits</b>	<p>Présence active auprès des résidents afin de recevoir leurs commentaires et maintien des différents moyens de communication mis à la disposition des résidents (boîte vocale, courriel, boîte à suggestions)</p> <p>Suivi de toute demande et en tenir informer le résident</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> <p>Discussions aux réunions du comité des problèmes soulevés par les résidents</p>

**LES PLAINTES ET LES INSATISFACTIONS**

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 n'a reçu aucunes plaintes mais une demande d'aide, concernant un problème éthique, occasionnant un conflit d'intérêt.

**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.

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

Il est important de souligner que les membres du comité ont fait plusieurs heures de bénévolat. Incluant les présences aux réunions du comité des usagers, plus de 270 heures de bénévolat ont été faites par les membres du comité de résidents soit par la participation aux réunions du comité de résidents, la participation à de la formation, les tâches cléricales, les visites d'accueil.

Le comité de résidents a travaillé ardemment et assidûment afin de promouvoir la qualité de vie des résidents. Nous constatons que plusieurs de nos démarches ont porté fruit et donné des résultats encourageants. Les membres ont posé des actions concrètes tout au long de l'année pour se faire connaître des résidents et pour réaliser le mieux possible leurs fonctions.

J'aimerais conclure en réitérant notre engagement à veiller à la défense et au respect des droits des résidents et à demeurer est l'un des porte-parole importants des résidents auprès des instances du centre d'hébergement.



## RAPPORT FINANCIER

**Exercice terminé le 31 mars 2014**

<b>Revenus</b>	<b>Allocation 2013-2014</b>	<b><u>\$5 700,00</u></b>
<b>Dépenses</b>		
<b>Dépenses générales</b>		
Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies	\$667,81	
<b>Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents</b>		
Activités de promotion et renseignements	\$1 739,43	
Frais de réunion	\$0,00	
<b>Total des dépenses au 31 mars 2014</b>		<b><u>\$2 407,24</u></b>
<b>Solde au 31 mars 2014</b>		<b><u>\$3 292,76</u></b>



1800, rue Dessaulles, Saint-Hyacinthe  
(Québec) J2S 2T2

 [www.cury.qc.ca](http://www.cury.qc.ca)