



Comité de résidents

Centre d'hébergement
de Montarville



MOT DU PRÉSIDENT

Bonjour à tous,

C'est avec un grand plaisir que je vous présente le rapport annuel 2013-2014 du comité de résidents du centre d'hébergement Montarville. Cette année certains dossiers ont davantage retenu notre attention et nous avons discuté avec les autorités en place afin de maintenir ou améliorer la qualité de vie de nos résidents.

Un remerciement aux membres de la direction qui ont participé à nos rencontres, Madame Dubé, Madame Gosselin ainsi que Monsieur Jeannotte. Leur collaboration et leurs opinions nous ont facilité la tâche durant toute l'année.

Un énorme merci au personnel du Centre composé d'hommes et de femmes qui font un travail exceptionnel. Ces gens, malgré certaines contraintes offrent des soins et services dignes de leur compétence professionnelle. Encore une fois, mille fois merci à vous.




Je prends un instant pour remercier sincèrement tous les membres du comité pour leur dévouement actif. Un remerciement particulier à nos membres du comité qui sont des résidents ou résidentes du centre. Ils sont nos yeux et nos oreilles, sans eux notre travail aurait été beaucoup plus ardu.

A nos bénévoles du centre, qui offrent presque tout ce qu'un système de santé de peut pas donner, un très grand merci du fond de notre cœur. Un remerciement spécial à Monique et Luc Richer pour les services rendus.

Arthur Bonin

Président

MEMBRES DU COMITÉ

 Nom	 Représentant	 Statut
M. Arthur Bonin	Familles	Président
Mme Gabrielle Bérubé	Familles	Vice-présidente
Mme Martine Ouellet	Familles	Secrétaire-trésorière
Mme Beaudry	Résidents	Secrétaire
M. André Beauchamp	Résidents	Membre
M. Éric Cloutier	Familles	Membre
M. Daniel Legault	Résidents	Membre
Mme Céline Tardif	Résidents	Membre
M. Jean-Claude Vachon	Bénévoles	Membre

Madame Martine Ouellet 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

Les membres du comité se sont réunis neuf fois cette année. Nous avons discuté de divers dossiers dans le but de maintenir ou bien d'améliorer la qualité de vie des résidents au centre.

Lors d'une rencontre régulière, M. Alain Pelletier président du comité des usagers, Mme Liette Brousseau secrétaire-trésorière et Mme Marie-France Lanthier coordonnatrice nous ont présenté un rappel du mandat, des fonctions et de paramètres budgétaires du comité de résidents.

PERSONNES PRÉSENTES AUX RENCONTRES

Mme Chantal Dubé, gestionnaire de site et chef d'unité Eugénie-Dulude

Mme Hélène Gosselin, chef d'unité Phylas-Grisé

M. Albert Jeannotte, chef de service technique

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 de trois membres du comité à la formation du RPCU Rencontres d'information 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 Accueil de chaque nouveau résident : visite personnelle, présentation du comité et remise d'un dépliant explicatif Remise d'une carte personnalisée et d'un petit présent promotionnel à l'anniversaire de chaque résident Envoi d'une carte de Noël à chaque résident Envoi d'une carte de condoléances à la famille lors du décès d'un résident Mise à jour continue du babillard du comité Contribution au journal <i>La Jasette</i> par le biais de courts articles traitant des activités 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 Jasette* par le biais de courts articles traitant des droits des résidents (huit 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 dossiers concernant l'alimentation et le contrôle des odeurs</p> <p>Rencontre avec des représentants du service alimentaire et du service des loisirs</p> <p>Rencontre d'information concernant le remplacement de l'absence prolongée de la coiffeuse</p> <p>Suivi des propositions d'amélioration découlant du sondage d'évaluation de la satisfaction des résidents et résidentes des centres d'hébergement du CSSSR</p> <p>Suivi du dossier des rénovations à la salle à manger</p> <p>Suivi des mesures mises en place lors des rénovations à la salle à manger</p> <p>Recommandations concernant l'état du ciment sur les terrasses versus la sécurité des résidents</p> <p>Signalement de divers petits problèmes qui gênent la qualité de vie des résidents</p>
Évaluer	<p>Participation au sondage d'évaluation de la satisfaction des résidents et résidentes des centres d'hébergement du CSSSR, 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**

Objectifs	Actions réalisées
Défendre les droits	<p>Présence active auprès des résidents afin de recevoir leurs commentaires</p> <p>Maintien des différents moyens de communication mis à la disposition des résidents (boîte vocale, courriel, boîte à suggestions)</p> <p>Discussions aux réunions du comité des problèmes collectifs soulevés par les résidents</p> <p>Maintien des liens de collaboration avec les diverses instances et autorités</p> <p>Suivi des démarches à entreprendre lorsqu'il y a une situation problématique</p>

LES PLAINTES ET LES INSATISFACTIONS

Aucune plainte officielle n'a été adressée au comité de résidents au cours de l'année. Quelques résidents ou membres des familles ont rencontré un membre du comité en regard de situations problématiques. Ceux-ci furent accompagnés dans leurs démarches et invités à rencontrer le gestionnaire responsable. Les problèmes communs à tous les résidents étaient discutés lors des réunions.

PLAN D'ACTION 2014-2015

Nous maintiendrons les actions suivantes : la visite d'amitié à chaque nouveau résident, l'envoi de cartes de Noël et la distribution de calendriers aux résidents, la publication et la distribution du journal *La Jasette*.

Nous accentuerons nos actions visant à renseigner les résidents sur leurs droits et obligations par les actions suivantes :

- 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 résidents en collaboration avec le comité des usagers, le service des loisirs et la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Nous désirons également rehausser la portée de nos interventions par les actions suivantes

- Participer à la formation donnée par le comité des usagers conjointement avec le Regroupement provincial des comités des usagers
- Développer des outils de travail et de suivi des dossiers
- Établir des stratégies de recrutement

CONCLUSION

L'exercice 2013-2014 a été la scène de plusieurs réalisations et de projets intéressants dont nous sommes fiers. Nous avons collaboré à trouver la meilleure solution pour les résidents-résidentes pour leur repas lors des réparations à la salle à manger. Nous avons demandé que des branches d'arbres soit coupées, celles qui empiétaient sur le trottoir face au centre. Nous avons réussi avec la très grande collaboration de monsieur Jeannotte et son assistante à avoir pour les résidents-résidentes, le choix de deux différents repas pour la midi, pour les jours de la semaine.

Madame Diane Beaudry a participé activement à la décoration pour Noël la terrasse Eugénie-Dulude et elle a également fleuri la terrasse Eugénie-Dulude avec la complicité d'autres membres du comité.

En collaboration avec nos divers partenaires nous poursuivrons nos efforts afin de faire de l'année 2014-2015 une autre année où il fait bon vivre au centre d'hébergement de Montarville.

RAPPORT FINANCIER

Exercice terminé le 31 mars 2014

Revenus

Allocation 2013-2014

\$5 700,00

Dépenses

Dépenses générales

Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies \$344,36

Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents

Activités de promotion et renseignements \$4 466,18

Frais de réunion \$162,60

Total des dépenses au 31 mars 2014

\$4 973,14

Solde au 31 mars 2014

\$726,86



265, boul. Seigneurial Ouest
Saint-Bruno-de-Montarville (Québec) J3V 2H4

