



Comité de résidents

Centre d'hébergement
Marguerite-Adam



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Je profite de l'occasion qui m'est offerte pour saluer toutes les résidentes, tous les résidents du Centre Marguerite-Adam ainsi que leur famille. Je veux aussi remercier le personnel, la direction, les bénévoles ainsi que tous les membres du comité de résidents pour la qualité du travail accompli. Cette année, en plus de l'usuel il y a eu UN GRAND TRAVAIL DE COLLABORATION.

Mme Marie-France Lanthier, coordonnatrice au comité des usagers, nous avons beaucoup apprécié le temps qu'elle nous a consacré.

M. Wayne Cassidy, résident, nous a généreusement permis d'utiliser gratuitement certaines de ses photos comme modèles pour nos cartes de Noël. Ces cartes ont été distribuées à chacun des résidents en décembre avec le calendrier du comité de résidents. Merci M. Cassidy.

M Gilles Villeneuve, centre de jour, il a assuré la prise des messages téléphoniques.

Mme Carole Clément, fille d'une résidente, elle a quelquefois composé certains articles pour la page réservée au comité de résidents dans le journal « *Au fil des jours* ». Il faut mentionner que ce journal est très apprécié des résidents et de leurs familles et que, comme par le passé, nous avons assumé les frais d'imprimerie de ce dernier.

Mme Denise Asselin et M Raymond Roy, ils ont été nommés membres du comité à notre réunion de janvier. Nous sommes contents qu'ils aient accepté de se joindre à nous.

Mme Gisèle Beauchemin, secrétaire, secondée de Mme Raymonde Cardinal, membre, elles ont souligné les arrivées et les anniversaires des résidents avec les cartes que Mme Beauchemin confectionne. Elles se sont assurées que les cartes de bienvenue et d'anniversaire soient rendues à bon port.

Un merci bien spécial à madame Nathalie Beauchemin pour sa précieuse collaboration et ses nombreux petits coups de pouce.

Merci encore à tout le personnel, ainsi qu'aux bénévoles, pour leur apport quotidien et leur dévouement très appréciés à tous les niveaux. C'est grâce à eux si les résidents ont eu de bons soins et de saines activités.

Muriel Payette

Présidente

MEMBRES DU COMITÉ

|  Nom |  Représentant |  Statut |
|--|---|---|
| Mme Muriel Payette | Résidents | Présidente |
| M. Gilles Villeneuve | Centre de jour | Vice-président |
| Mme Gisèle Beauchemin | Bénévole | Secrétaire-trésorière |
| Mme Denise Asselin | Familles | Membre |
| Mme Raymonde Cardinal | Familles | Membre |
| M. Raymond Roy | Résidents | Membre |
| Mme Zofia Zielinska | Résidents | Membre |

Madame Gisèle Beauchemin 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

Nous avons eu 3 réunions régulières et une réunion spéciale pour élire les officiers. Nous avons parlé avec les personnes ressources de sujets concernant les résidents et collaboré pour trouver ce qui pourrait être des solutions aux difficultés rencontrées.

PERSONNES PRÉSENTES AUX RENCONTRES

Paul Brisson, chef des services hébergement et centre de jour

Albert Jeannotte, chef de service technique

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 |
|--|--|
| Connaitre les droits et obligations des résidents | Participation d'un membre au congrès 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'une carte de bienvenue Remise d'une carte personnalisée et d'un petit cadeau promotionnel à l'anniversaire de chaque résident Distribution d'une carte de Noël à chaque résident et/ou à son répondant Envoi de cartes de condoléances à la famille lors d'un décès 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 résidents |

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 *Au fil des jours* par le biais de courts articles traitant des activités du comité ou des droits des résidents (5 parutions par année)

Présentation d'une conférence par la commissaire locale des plaintes et à la qualité des services de l'établissement

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>Échanges avec le chef de service concernant:</p> <ul style="list-style-type: none">○ améliorations remarquées○ contentions chimiques et comportements agressifs ou irritants○ comportements inopportuns○ collations pour les diabétiques○ température dans les ailes <p>Collaboration avec le ministère de la santé en répondant à un petit questionnaire et en assistant au compte-rendu des visites d'évaluation ministérielles</p> <p>Suivi du dossier « miroir pour salon de coiffure »</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>Demande pour avoir des rôties fraîches, faites dans chacune des unités</p> <p>Commentaires sur les menus saisonniers</p> <p>Recommandation d'une porte à ouverture automatique pour la nouvelle terrasse afin de favoriser l'autonomie et les déplacements des résidents présentant une mobilité réduite</p> |

Évaluer

Participation au sondage d'évaluation de la satisfaction des résidents et résidentes des centres d'hébergement du CSSSR

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

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>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)</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> |

LES PLAINTES ET LES INSATISFACTIONS

Le comité n'a reçu aucune plainte officielle. Concernant les insatisfactions et les demandes d'assistance, les personnes sont référées aux gestionnaires responsables. Nous maintenons une présence active auprès des résidents et leur fournissons des références au besoin.

Les situations problématiques portées à notre attention sont traitées lors des réunions du comité des résidents ou portées à l'attention du comité des usagers par notre représentante.

PLAN D'ACTION 2014-2015

L'attention du comité pendant cette année s'est portée surtout, comme il se doit, autour des droits du résident non pas par la réalisation de projets d'envergure mais par des petits gestes tout simples.

Il n'y a que deux objectifs sur six planifier pour cette année que nous n'avons pas pu réaliser soit :

- ✿ participer financièrement à des conférences organisées par l'éducatrice spécialisée sur des sujets qui regardent aussi des droits des résidents
- ✿ participer à une formation pour les membres du comité

Pour l'année 2014-2015, nous maintiendrons les actions entreprises puisqu'elles s'avèrent efficaces et :

- ✿ nous renseignerons 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
- ✿ nous augmenterons notre visibilité en faisant connaître le nouveau logo du comité et en diffusant le nouveau dépliant du comité
- ✿ nous verrons à ce que nos membres reçoivent une formation (par le RPCU) sur le suivi des dossiers et le recrutement

CONCLUSION

L'année 2013-2014 s'est déroulée tant bien que mal. À partir de notre assemblée générale 2013 Mme Gisèle Beauchemin et moi-même avons pensé ne pas renouveler notre mandat au sein du comité de résidents pour l'année 2013-2014 et laisser à d'autres la possibilité de mettre à profit leurs expériences et/ou leurs idées et ainsi apporter du sang neuf au comité. Les circonstances ont fait que nous avons accepté de prolonger notre mandat jusqu'à maintenant puisque Mme Lise Boisvert, la seule candidate élue lors de l'assemblée de l'année dernière, n'a pas pût assumer la charge puisque sa mère a été transférée au centre d'hébergement à Montarville.

Nous sommes fiers de nos réalisations et de l'atteinte de la majorité de nos objectifs. Afin de poursuivre sa mission le comité de résidents a besoin d'une équipe forte et dynamique formée de résidents et de bénévoles qui ont à cœur le bien-être des résidents. C'est en posant des petits gestes tout simples qu'il continuera à jouer son rôle.

RAPPORT FINANCIER

Exercice terminé le 31 mars 2014

Revenus

Allocation 2013-2014

\$4 408,00

Dépenses

Dépenses générales

Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies \$84,59

Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents

Activités de promotion et renseignements \$1 406,59

Frais de réunion \$20,75

Total des dépenses au 31 mars 2014

\$1 511,93

Solde au 31 mars 2014

\$2 896,07



425, rue Hubert, Beloeil
(Québec) J3G 2T1

