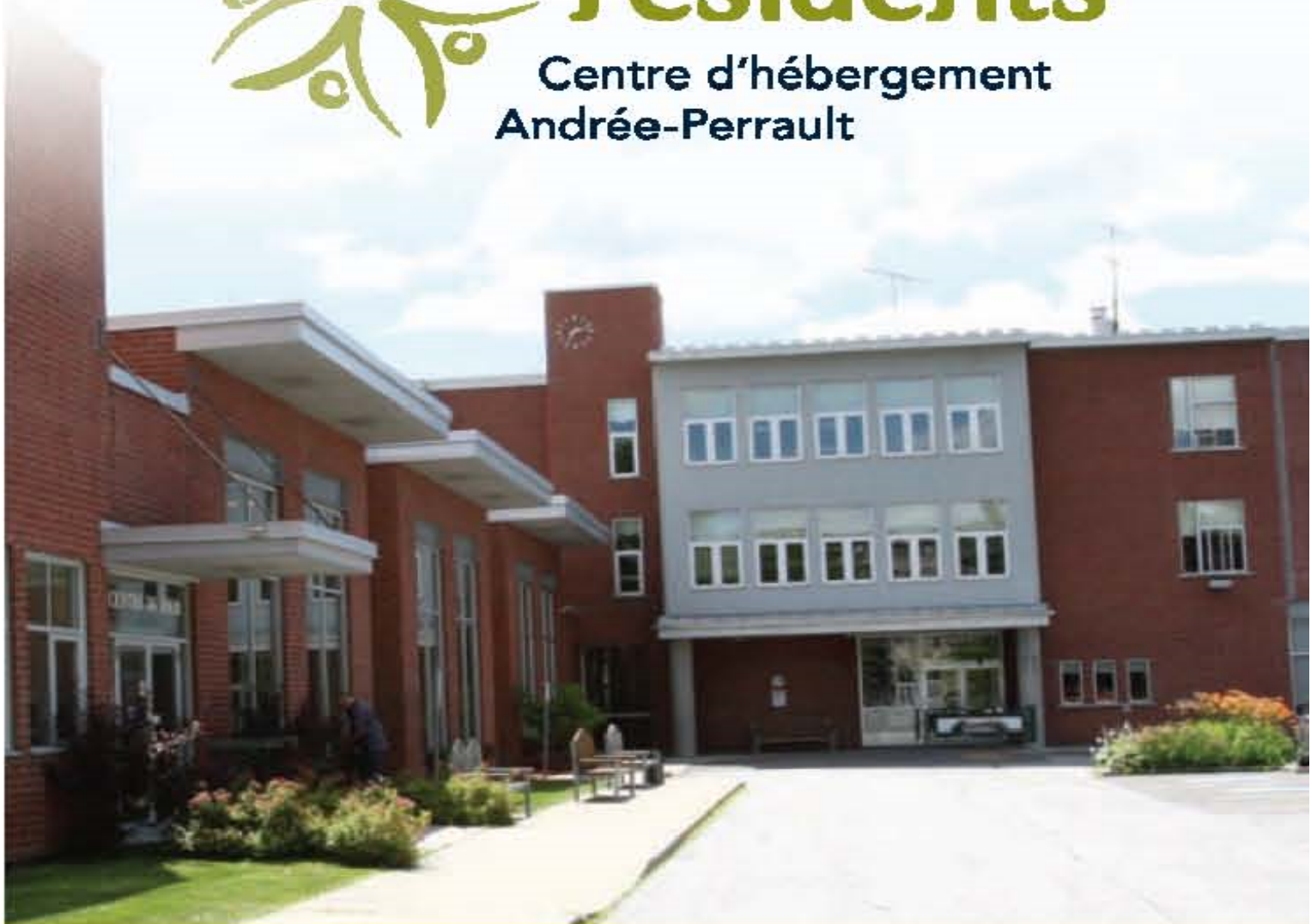




# Comité de résidents

Centre d'hébergement  
Andrée-Perrault



**RAPPORT ANNUEL 2014-2015**



## MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'hiver perdure mais l'année financière est terminée. Il est temps de résumer ce qui s'est déroulé pendant l'année qui se termine. Comme à chaque année, il y eu un grand roulement de personnel, mais nous sommes heureux de constater que nous avons gardé notre chef de service, monsieur Yanick Préfontaine. Il ne peut plus se passer de nous !

Durant l'année, nous avons perdu un membre, monsieur Gilles Deslauriers. Il avait été membre du comité pendant plusieurs années.

Plusieurs se sont joints à nous et ils seront officialisés lors de l'assemblée générale. Nous aurions besoin davantage de membres de famille.

Merci à tout le monde pour votre implication !

*Isabelle Plourde*

Présidente

## MEMBRES DU COMITÉ

<b>Nom</b>	<b>Représentant</b>	<b>Statut</b>
Mme Isabelle Plourde	Résidente	Présidente
Mme Rosetta Bruno	Famille	Vice-présidente
Mme Yolande Tremblay	Famille	Trésorière
Mme Pierrette Létourneau	Famille	Secrétaire
Mme Lucie Laverdure	Résidente	Membre
M. Grégoire Fournier	Résident	Membre
M. Normand Lacasse	Résident	Membre
Mme Mimi Lasnier	Résidente	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, a tenu six (6) assemblées régulières. Il a également tenu une réunion générale annuelle en juin 2014.

## 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

Monsieur Alain Riendeau, chef des services techniques

Madame Liette Brousseau, présidente du comité des usagers

Madame Marie France Lanthier, coordonnatrice du comité des usagers qui a été remplacée en novembre 2014 par madame Lucie Desautels

## PRINCIPAUX SUJETS TRAITÉS

- ✧ Continuité du journal
- ✧ États financiers
- ✧ Stabilité du personnel versus la rotation des équipes de soins
- ✧ Activités des jeunes adultes hébergés
- ✧ Salubrité des lieux physiques, en particulier les chambres et les salles de bain du troisième étage
- ✧ Suivi de recommandations ministérielles

## 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 d'un membre du comité de résidents au congrès du RPCU
<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 Remise d'une carte de Noël à chaque résident et/ou à son répondant

	Envoi d'une lettre à chacun des résidents ou à son répondant dans le but de faire connaître le comité, son rôle et ses membres
<b>Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations</b>	<p>Participation à un bingo sur les droits des usagers</p> <p>Participation à l'activité « On Jase de nos droits » organisée par le comité des usagers et la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services</p> <p>Distribution et affichage dans les chambres de chaque résident du calendrier 2015 du comité des usagers présentant un tableau des droits des usagers</p> <p>Contribution au journal <i>Mon amie Perrault</i> par le biais de courts articles traitant des activités du comité ou des droits des résidents (trois parutions par année)</p> <p>Présence des membres du comité lors du lancement de chaque édition du journal</p>

**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>Observations face à la sécurité : plan d'évacuation en cas d'incendie</p> <p>Observations sur le taux d'humidité de l'air ambiant et les conséquences pour les résidents</p> <p>Exercices de feu sur chaque étage avec vérification des portes coupe-feu et le rôle de chacun</p>
<b>Évaluer</b>	<p>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</p>

---

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
<b>Défendre les droits</b>	<p>Présence constante d'un représentant du comité de résidents sur chaque étage</p> <p>Présence régulière au bureau du comité de résidents pour recevoir les commentaires et 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. Monsieur Préfontaine est très à l'écoute de nos insatisfactions.

## PLAN D'ACTION 2015-2016

Au cours de l'année, nous avons mené à bon port plusieurs dossiers et nous en sommes fiers. Nous avons déjà en tête plusieurs défis pour l'année qui s'amorce, entre autres la continuité de notre journal interne. Nous sommes présentement à la recherche de personnes pour prendre la relève du journal. Pour le comité, ce journal est un moyen de se faire connaître, mais surtout un moyen de communication privilégié avec chacun de vous. Ensemble, nous ferons une autre année de réalisations.

Nous adoptons donc le plan d'action suivant :

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

Le comité de résidents désire actualiser ces projets :

- ✧ Mise à jour du tableau des membres
- ✧ Rencontrer les nouveaux résidents et leur famille dans les jours suivants leur admission
- ✧ Publier un journal pour les résidents du centre d'hébergement Andrée-Perrault
- ✧ Avoir une fontaine d'eau au rez-de-chaussée

Le comité de résidents désire contribuer plus activement à :

- ✧ Suivre de près les changements relatifs au milieu de vie
- ✧ Travailler en étroite collaboration avec la direction et les différents services

## CONCLUSION

Les membres du comité sont fiers des actions réalisées tout au long de cette année et envisagent de maintenir leur implication afin de promouvoir la qualité de vie des résidents ainsi que leurs droits.





## RAPPORT FINANCIER

Exercice terminé le 31 mars 2015

### Revenus

Allocation 2014-2015 4 312,00 \$

### \$Dépenses

#### Dépenses générales

Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies 845,58 \$

#### Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents

Activités de promotion et renseignements 848,38 \$

Frais de réunion 77,20 \$

Total des dépenses au 31 mars 2015 1 771,16 \$

Solde au 31 mars 2015 2 540,84 \$



---

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