



**Comité de  
résidents**  
Centre d'hébergement  
Marguerite-Adam



**RAPPORT ANNUEL 2014-2015**

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2014-2015 du comité de résidents du Centre d'hébergement Marguerite-Adam. Je profite de cette occasion pour remercier toutes les personnes qui contribuent régulièrement au bien-être des résidents.

Malgré des limites importantes dues à la santé de certains membres et de circonstances incontournables, le comité a rempli de son mieux son mandat auprès des résidents grâce au partage du travail et à l'esprit de collaboration qui ont facilité les efforts.

Tout d'abord, un merci spécial aux membres du comité de résidents qui passent discrètement parmi les résidents tout en les écoutant et en leur laissant un sourire ou un petit mot d'encouragement.

Merci monsieur Raymond Roy pour votre dévouement au service du comité, malgré les soubresauts d'une santé précaire. Une pensée particulière à monsieur Gilles Villeneuve qui n'a pu participer à toutes les rencontres considérant son état de santé.

Je voudrais signaler encore cette année le travail de madame Gisèle Beauchemin qui confectionne des cartes de bienvenue et d'anniversaire. Madame Beauchemin et madame Raymonde Cardinal s'assurent que tous les résidents soient rencontrés personnellement dès les premiers jours de leur arrivée ou à l'occasion de leur anniversaire afin de leur offrir une carte, un petit cadeau ou un article promotionnel. Ces rencontres sont également l'occasion pour mesdames Beauchemin et Cardinal d'informer les résidents du rôle du comité de résidents. Madame Cardinal donne, en plus, plusieurs heures de bénévolat quand elle vient voir son mari, ce qui montre son grand cœur.

Monsieur Paul Brisson, chef de service du Centre Marguerite-Adam, et monsieur Albert Jeannotte, chef du service alimentaire : J'ai apprécié votre disponibilité à participer aux réunions du comité de résidents et à rencontrer les membres lors de demandes spéciales ainsi que le souci de monsieur Brisson pour le bon fonctionnement des services offerts par le personnel et son implication pour trouver de nouveaux membres pour le comité.

Plusieurs employés œuvrent auprès des résidents. Toutes ces personnes méritent notre reconnaissance pour leur professionnalisme et leur grand souci du bien-être des résidents qui s'expriment avec patience et douceur. Les multiples petits gestes d'attention personnelle ne passent pas inaperçus et j'entends souvent des commentaires de satisfaction et d'émerveillement de la part des familles et des visiteurs. Félicitations et merci à chaque personne au nom de tous les résidents.

Bravo à Nathalie et à chaque membre de l'équipe de rédaction du journal « Au fil des jours ». Leur beau travail permet la publication du journal cinq (5) fois par année. Le comité de

résidents est fier de financer sa publication. Les résidents s'y intéressent et l'apprécient, entre autres, de constater que leur participation aux différentes activités est valorisée.

Le milieu de vie au Centre Marguerite-Adam dépend également de l'apport de toutes les bénévoles qui donnent généreusement de leur temps afin que les résidents puissent participer pleinement aux activités et/ou recevoir des visites amicales.

La présence des familles est fort appréciée. Leurs commentaires et suggestions sont toujours les bienvenus.

Mesdames Marie-France Lanthier et Lucie Desautels du comité des usagers et madame Chantal Desfossés, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, ainsi que son adjointe, madame Julie Alix, se sont impliquées pour les activités spéciales sur les droits des usagers. Ces rencontres sont un plus pour les résidents et leurs familles.

Voilà un aperçu des personnes qui composent la « Mosaïque Marguerite Adam », un chef-d'œuvre de collaboration et de travail d'équipe.

En terminant, j'espère que de nouveaux membres se joindront au comité, ce qui permettra une meilleure représentation des résidents et facilitera la mise en œuvre du plan d'action de l'année 2015-2016.

*Muriel Payette*  
*Présidente*

## MEMBRES DU COMITÉ

Nom	Représentant	Statut
Mme Muriel Payette	Résidente	Présidente
M. Gilles Villeneuve	Centre de jour	Vice-président
M. Raymond Roy	Résident	Secrétaire-trésorier
Mme Raymonde Cardinal	Famille	Membre
Mme Gisèle Beauchemin	Bénévole	Membre

En l'absence d'un représentant au sein du comité des usagers, madame Lucie Desautels assume le lien entre le comité de résidents et le comité des usagers.

## 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 à six (6) reprises durant cette année. Ces rencontres ont permis de discuter avec les personnes ressources de plusieurs sujets toujours dans le but d'améliorer la condition de vie des résidents.

### 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. En novembre 2014, Lucie Desautels a remplacé Mme Lanthier.

## 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>	Rencontres d'information du comité avec la personne ressource du comité des usagers
<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 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
<b>Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations</b>	Distribution et affichage dans les chambres de chaque résident du calendrier 2015 du comité des usagers présentant un tableau des droits des usagers Contribution au journal <b>Au fil des jours</b> par le biais de courts articles traitant des activités du comité ou des droits des résidents (5 parutions par année) Présentation de 3 activités sur les droits des usagers par la commissaire locale des plaintes et à la qualité des services de l'établissement et la personne ressource du comité 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**

Objectifs	Actions réalisées
<b>Promouvoir</b>	<p>Échanges avec le chef de service concernant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'absence des préposées aux bénéficiaires à 15 h</li> <li>○ demande de porte brochure à l'entrée du centre</li> <li>○ accès difficile entre le centre de jour et la réception du centre Marguerite-Adam</li> <li>○ mise en isolement prolongée</li> <li>○ horaire pour le nettoyage des fauteuils roulants</li> <li>○ information sur la terrasse et sécurité</li> <li>○ espace restreint devant la télévision quand il y a des fauteuils roulants devant les divans</li> <li>○ difficulté lorsque le personnel régulier est en congé ou en vacances en même temps</li> <li>○ retrait de certains aliments au menu</li> <li>○</li> </ul>
<b>Évaluer</b>	<p>Participation au sondage d'évaluation de la satisfaction des résidents et résidentes des centres d'hébergement du CSSRY</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
<b>Défendre les droits</b>	<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>

Maintien des liens avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

## 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.

## PLAN D'ACTION 2015-2016

Pour l'année 2015-2016, le plan d'action sera essentiellement le même que celui de 2014-2015 tout en restant vigilant sur les impacts qu'auront les fusions sur les résidents suite à l'adoption de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*.

En plus,

- ✦ nous développerons des approches aptes à susciter l'implication des résidents, des membres des familles et des bénévoles avec le comité de résidents;
- ✦ nous continuerons à collaborer pour tenir des activités qui renseignent les résidents sur leurs droits et responsabilités;
- ✦ nous afficherons aux points stratégiques le numéro de la boîte vocale et l'adresse courriel du comité;
- ✦ nous utiliserons le journal « Au fils des jours » comme moyen de renseignement et de recrutement.

## CONCLUSION

En terminant, nous pouvons vous assurer que les membres du comité de résidents poursuivront leur implication dans le plus grand respect de leur mandat.

Que vous soyez résident, représentant d'une famille ou bénévole, nous vous invitons à joindre le comité pour le meilleur intérêt des résidents.

## RAPPORT FINANCIER

Exercice terminé le 31 mars 2015

<b>Revenus</b>	<b>Allocation 2014-2015</b>	<b><u>4 452,00 \$</u></b>
<b>Dépenses</b>		
<b>Dépenses générales</b>		
Papeterie, fourniture de bureau, impression et photocopies		268,70 \$
<b>Dépenses relatives aux fonctions et responsabilités des comités de résidents</b>		
Activités de promotion et renseignements		1 443,26 \$
Frais de réunion		0,00 \$
<b>Total des dépenses au 31 mars 2015</b>		<b><u>1 711,96 \$</u></b>
<b>Solde au 31 mars 2015</b>		<b><u>2 740,04 \$</u></b>



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

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