COMITÉ des USAGERS

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

Centre de santé et de services sociaux
Haut-Richelieu—Rouville

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS 3

MOT DE LA PRÉSIDENTE 5

COMPOSITION DU COMITÉ 7

RÉUNIONS DU COMITE DES USAGERS 10

ACTIVITES REALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 11

RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEUR OBLIGATIONS 11

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE 13

RAPPORT DES SITUATIONS NÉCESSITANT DES CHANGEMENTS 14

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRETS COLLECTIFS DES USAGERS OU, A LA DEMANDE D'UN USAGERS, SES DROITS ET SES INTÉRETS EN TANT QU'USAGER AUPRES DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE TOUT AUTRE AUTORITÉ 18

ACCOMPAGNER ET ASSISTER SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND 21

ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS ... 21

PLAN D'ACTION ET OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE 25

SITUATION PARTICULIERE 29

BILAN FINANCIER 33

ANNEXE I – RÉSOLUTIONS 35

ANNEXE II – RAPPORTS ANNUELS ET FINANCIERS DES COMITÉS DES RÉSIDENTS ...47

CENTRE D'HÉBERGEMENT GEORGES-PHANEUF

CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE-LAFRANCE

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT

CENTRE D'HÉBERGEMENT STE-CROIX

CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JOSEPH

CENTRE D'HÉBERGEMENT VAL-JOLI

AVANT-PROPOS

À l'automne 2005, le Ministre de la santé et des services sociaux, monsieur Philippe Couillard, a présenté le projet de loi 83 à l'Assemblée nationale annonçant l'obligation, pour tous les établissements de santé et de services sociaux, d'avoir un Comité des usagers et, le cas échéant, des comités de résidents. Il a ainsi confirmé aux femmes et aux hommes siégeant à ces comités l'importance de leur rôle pour le respect des droits des usagers et la promotion de l'amélioration des services de santé et de services sociaux.

Depuis, le Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville, mis en place le 2 octobre 2006, ainsi que les comités de résidents, s'appuient sur les principes directeurs suivants, afin d'exercer une action de qualité, une action efficace centrée sur les usagers : l'intérêt des usagers, la représentativité de toutes les clientèles de l'établissement, le respect et la collaboration basés sur la confiance, l'autonomie, le partenariat avec les différentes directions ainsi que le respect de la confidentialité qui est impératif au sein du Comité des usagers et des comités de résidents.

Par ailleurs, conformément à l'article 212 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le Comité des usagers assume les cinq (5) fonctions suivantes :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1).

5. S'assurer du bon fonctionnement des six (6) comités de résidents de l'établissement et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

En tant que présidente du Comité des usagers, et au nom de tous les membres qui en font parti, il me fait plaisir de vous présenter notre rapport annuel pour l'année 2009-2010.

Celui-ci se veut un récapitulatif des activités et des actions entreprises par le Comité des usagers tout au long de l'année ainsi que la présentation, par le bilan financier, des dépenses qui s'y sont rattachées.

Comme vous le constaterez à la lecture du document, le Comité des usagers a vécu des situations particulières qui ont nécessité des interventions rapides et des prises de décisions importantes afin de s'assurer du bon fonctionnement de notre comité mais aussi de tous les comités de résidents que nous chapeautons.

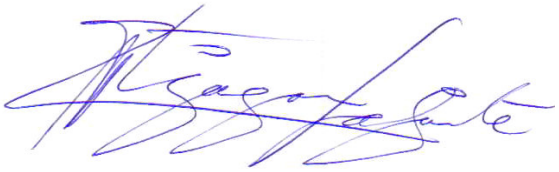
Étant nouvellement arrivée au sein du comité et élue présidente depuis quelques mois à peine, il m'a fallu composer avec ces différentes problématiques. Il va de soi que j'ai appris beaucoup en peu de temps, mais je crois sincèrement avoir su gérer la situation et je suis très fière des membres du Comité des usagers qui ont su prendre les meilleures décisions qui soient dans les circonstances.

Par ailleurs, un rapport annuel et financier de chacun des comités de résidents est intégré à la suite de notre rapport. Vous serez à même de constater combien ils ont pu être actifs tout au long de l'année. Vous remarquerez aussi qu'un bilan financier révisé a dû être élaboré pour certains comités de résidents. Celui-ci est suivi d'une explication.

En terminant, je veux souligner l'engagement de tous ces bénévoles qui permettent que de tels comités existent. Grâce à leur dévouement, les usagers du Centre de santé et services sociaux Haut-Richelieu – Rouville sont assurés d'avoir des personnes de qualité qui ont à cœur l'amélioration de la qualité des services de notre établissement et qui travailleront, de façon continu, à la défense de leurs droits.

Nous espérons que ce quatrième rapport annuel saura vous démontrer à quel point le Comité des usagers est actif, peut vous aider dans vos représentations et que nous sommes sensibles à vos besoins… ***parce que vous êtes au centre de nos actions!***

Bonne lecture,



Micheline Stjagow Lapointe
Présidente du Comité des usagers
CSSS Haut-Richelieu - Rouville

COMPOSITION DU COMITÉ

Durant l'année 2009-2010, les membres du Comité des usagers ont travaillé à combler les différents postes vacants au sein de son comité, particulièrement ceux au niveau des représentants désignés par et parmi les membres des comités de résidents des centres d'hébergement suivants : Champagnat, Ste-Croix, St-Joseph et Val-Joli. Pour ce faire, les réunions mensuelles du Comité des usagers ont eu lieu dans les différents centres d'hébergement et les membres du comité des résidents de l'endroit visité ont été invités à y assister.

Ainsi, le comité des résidents du centre d'hébergement Ste-Croix, a été représenté par monsieur André Savoie, résident, lequel a démissionné en mars 2010. Le comité des résidents du centre d'hébergement St-Joseph, a été représenté par madame Louise Courtemanche, résidente, pour les mois d'avril à octobre 2009, par madame Marie-Andrée Fiset, membre de famille, qui a pris la relève jusqu'en février, date du décès de sa mère, et par madame Fernande Sorel, résidente. Pour ce qui est du comité des résidents du centre d'hébergement Val-Joli, madame Louise Beauvais, membre de famille, a été représentante de son comité en avril et a remis sa démission le mois suivant. Le comité n'a eu aucun représentant pour siéger au Comité des usagers jusqu'en octobre, date à laquelle madame Linda Duquette a joint le comité et a été désignée par ses pairs pour les représenter. Enfin, pour le comité des résidents du centre d'hébergement Champagnat, aucun représentant n'a été désigné pour siéger sur le Comité des usagers.

D'autre part, quelques membres du Comité des usagers élus par la population, ont remis leur démission en cours d'année. C'est le cas de mesdames Denise Gauthier et Isabelle Dubé ainsi que monsieur Richard Guilmette. Notons que monsieur Pierre-Paul Lussier est décédé en juillet 2009.

Malgré tout, les postes vacants ont été comblés lors du renouvellement des mandats. En effet, le mandat de tout membre du Comité des usagers est d'une durée de trois (3) ans, à la suite de quoi, nous avons l'obligation d'élire un nouveau comité. Pour ce faire, un appel de candidature a été affiché dans les différentes installations de l'établissement et a été publié dans les journaux locaux afin de permettre aux personnes intéressées de poser leur candidature. C'est donc le 25 novembre 2009, lors de l'assemblée générale annuelle, que ces personnes ont été élues par acclamation par les membres de l'assemblée présents, car il y avait autant de candidats intéressés que de postes à combler. À cette occasion, monsieur Camille Truchon a été élu, mais a été destitué en février pour absence à quatre (4) réunions sans motif valable pour la justifier, conformément à nos règles de fonctionnement. Son remplacement a été effectué en avril 2010.

Par ailleurs, bien que le Comité des usagers a l'obligation d'être composé d'au moins cinq (5) membres élus par les usagers et d'un représentant désigné par et parmi chacun des comités de résidents, il appartient au conseil d'administration du Centre de santé et services sociaux (CSSS) Haut-Richelieu – Rouville d'en déterminer la composition.

C'est ainsi que le 24 novembre 2009, le conseil d'administration a déterminé que le Comité des usagers est composé de douze (12) membres répartis comme suit :

- Cinq (5) membres élus pour représenter les différents programmes-clientèles du CSSS Haut-Richelieu – Rouville;
- Un (1) membre coopté nommé pour compléter le comité et équilibrer le territoire ou la représentativité des clientèles;
- Six (6) membres désignés représentant les comités de résidents des six (6) centres d'hébergement du territoire.

Par conséquent, au 31 mars 2010, le Comité des usagers est composé de neuf (9) membres. Trois (3) postes sont vacants dont un (1) qui a été comblé en avril 2010 :

NOM DU MEMBRE	CLIENTÈLE REPRÉSENTÉE	POSTE AU COMITÉ
Micheline Stjagow Lapointe	Personnes handicapées : Services du CLSC et réadaptation	Présidente
Marie-Andrée Dion	Comité des résidents du Centre Gertrude-Lafrance	Vice-présidente
Félix Blanchard	Personnes âgées – Chirurgie	Secrétaire-trésorier
Louise Foisy	Comité des résidents du Centre Georges-Phaneuf	Membre désigné
Jacques Gravel	Aidants naturel – volet PALV	Membre élu
Huguette Hébert	Usagers du territoire de Lacolle	Membre élu
Marco Buri	Clientèle jeunesse	Membre coopté
Fernande Sorel	Comité des résidents de la Résidence St-Joseph	Membre désigné
Linda Duquette	Comité des résidents de la Résidence Val-Joli	Membre désigné
VACANT		Membre élu
VACANT	Comité des résidents de la Résidence Champagnat	Membre désigné
VACANT	Comité des résidents de la Résidence Ste-Croix	Membre désigné
	SOUTIEN AU COMITÉ DES USAGERS	**RÔLE**
Sylvie Aubry	Conseillère à la qualité et aux relations avec la clientèle	Accompagnement
Sylvie Presseault	Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services	Partenaire
Anic Barré		Personne-ressource

RÉUNIONS DU COMITÉ DES USAGERS

Au 31 mars 2010, les membres du Comité des usagers ont tenu onze (11) rencontres, dont une (1) extraordinaire. L'exécutif, quant à lui, s'est rencontré à sept (7) reprises durant l'année :

Rencontre du Comité des usagers	Rencontre de l'exécutif
Vendredi, 17 avril 2009	
Vendredi, 8 mai 2009	
Vendredi, 5 juin 2009	Lundi, 8 juin 2009
Vendredi, 11 septembre 2009	
Vendredi, 9 octobre 2009	
Vendredi, 13 novembre 2009	Mardi, 10 novembre 2009
Vendredi, 11 décembre 2009	Mardi, 8 décembre 2009
Jeudi, 14 janvier 2010 *	Mardi, 15 décembre 2009
Lundi, 18 janvier 2010	
Lundi, 15 février 2010	Lundi, 8 février 2010
Lundi, 22 mars 2010	Vendredi, 19 mars 2010
	Lundi, 29 mars 2010

* Réunion extraordinaire

L'assemblée générale annuelle, a eu lieu le mercredi, 25 novembre 2009 au Centre d'hébergement Champagnat. À cette occasion, vingt-cinq (25) personnes étaient présentes dont sept (7) membres du Comité des usagers, trois (3) membres de la direction et quinze (15) personnes du public. De plus, l'assemblée a été diffusée sur le réseau interne du centre d'hébergement.

ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE

1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.

RESPONSABILITÉS	ACTIVITÉS	DATE	OBJECTIFS VISÉS
Connaître les droits et les obligations des usagers	❖ Assemblée annuelle des présidents des Comité des usagers;	27 novembre 2009	Discussion d'échange.
	❖ Colloque du Conseil pour la protection des malades;	5 octobre 2009	Informer le Comité des usagers et les comités des résidents.
	❖ Formation sur le rôle du Comité des usagers et des comités des résidents donnée par le Regroupement provincial des Comités des usagers;	9 novembre 2009 et 11 janvier 2010	Informer et soutenir le Comité des usagers et les comités des résidents dans leurs rôles et fonctions.
	❖ Formation : Résolution de conflits	13 novembre 2009	Informer les membres du Comité des usagers.
Collaborer avec la commissaire locale aux plaintes	❖ Inviter la commissaire locale aux plaintes.	17 avril 2009, 5 juin 2009, 11 septembre 2009, 9 octobre 2009, 11 décembre 2009, 15 février 2010 et 22 mars 2010	Optimiser la portée de nos actions.
Faire connaître aux usagers le rôle et les fonctions du Comité des usagers	❖ Rencontrer les membres de famille des clientèles en ressources non institutionnelles – Santé physique et par la suite les usagers intéressés de trois (3) ressources de type familiale;	22 avril 2009; 18, 23 juin et 23 octobre 2009	Permettre aux usagers de nous connaître davantage.

De plus, nous avons été invité à participer à la rencontre d'information sur les droits des usagers qu'a tenu madame Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes. À cette occasion, la commissaire régionale aux plaintes ainsi qu'un représentant du C.A.A.P. étaient présents. Malheureusement, l'activité n'a pas été très populaire puisque qu'un seul usager et son accompagnateur étaient présents.

Enfin, le conseil d'administration ayant statué sur la composition du Comité des usagers et des comités de résidents, nous avons pu finaliser et mettre en place nos règles de fonctionnement. Celles-ci ont été adoptées par les membres du Comité des usagers le 13 novembre 2009 et ont été ratifiées en assemblée générale annuelle, le 25 novembre suivant, conformément à la Loi. Une copie du document est disponible sur demande.

2. PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS.

RESPONSABILITÉS	ACTIVITÉS	DATE	OBJECTIFS VISÉS
Faire part à l'établissement des observations des membres du Comité des usagers concernant la qualité des services et les conditions de vie des usagers	❖ Inviter madame Mylène Vachon, conseillère en milieu de vie	8 mai 2009	Connaître son rôle.
	❖ Inviter madame Christiane Duval, directrice générale par intérim	5 juin 2009	Recevoir des réponses à nos questions concernant la politique sur l'usage du tabac et la politique des climatiseurs.
	❖ Inviter madame Marie Savaria, conseillère en soins infirmiers spécialisés.	11 décembre 2009	Recevoir des réponses à nos questions.
	❖ Inviter monsieur Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie.	22 mars 2010	Connaître son rôle.
Observer et porter à l'attention de l'établissement les situations ou les points à corriger	❖ Plusieurs préoccupations et avis ont été transmis à la direction générale concernant des situations nécessitant des changements.	En cours d'année (Voir le tableau ci-après pour plus de détails)	Améliorer la qualité des services.
Connaître la perception des usagers et de leurs familles sur la qualité des services reçus	❖ Participer au sondage-clientèle qui s'est tenu au centre d'hébergement Georges-Phaneuf, quelques mois suivant la visite d'agrément.	14 et 15 mai 2009	Maintenir et améliorer la qualité des services.
S'impliquer dans les démarches pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité de vie des services et sur les conditions de vie des usagers.	❖ Participer au Comité du code d'éthique	19 octobre, 17 novembre 2009 et 19 janvier 2010	Mettre en place le code d'éthique de l'établissement.
	❖ Participer aux visites ministérielles	Champagnat : 10 juin 2009 Ste-Croix : 17 février 2010	Connaître l'opinion des membres du Comité des usagers.

RAPPORT DES SITUATIONS NÉCESSITANT DES CHANGEMENTS

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	DEMANDES FAITE PAR LE COMITÉ DES USAGERS	RÉPONSES OBTENUES	RÉALISÉ / RÉGLÉ (√)
14 avril 2008	Mauvaise isolation des fenêtres.	Comment résoudre le problème.	Les fenêtres seront changées, mais les travaux seront effectués sur plusieurs années puisque moins prioritaire. **Solution temporaire** : Installation de polythène et de scellant. Un suivi sera fait à l'automne 2010. ***À SUIVRE.***	
13 mai 2008	Lacunes concernant les toilettes réservées aux personnes handicapées et comptoir d'orthopédie non adapté aux personnes en fauteuil roulant.	Corriger la situation et de quelle façon.	Plusieurs travaux seront effectués sur une période de 10 ans. Selon la liste de projets ayant un impact sur l'accessibilité, la réalisation concernant les lacunes quant aux toilettes réservées aux handicapées est prévue à l'été 2010. Par ailleurs, le responsable du projet doit revoir la planification afin d'y intégrer d'autres interventions en lien avec l'accessibilité. En ce qui concerne les comptoirs d'orthopédie, une évaluation sera faite et un suivi est prévu en mai 2010. ***À SUIVRE.***	
27 février 2009	Aucune distribution du courrier relatif aux élections n'est faite aux résidents des centres d'hébergement.	Connaître le plan d'action mis en place pour les prochaines élections.	Le sujet a été discuté avec les directeurs concernés. Par ailleurs, lors des élections municipales qui ont eu lieu en novembre 2009, mis à part quelques accrochages, le tout s'est bien déroulé. Le Comité des usagers assurera un suivi lors des prochaines élections pour s'assurer que les problèmes rencontrés ne se reproduisent pas. ***À SUIVRE.***	

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	DEMANDES FAITE PAR LE COMITÉ DES USAGERS	RÉPONSES OBTENUES	RÉALISÉ / RÉGLÉ (√)
13 mars 2009	Remplacement des gardiens de sécurité par des secrétaires au Centre d'hébergement Georges-Phaneuf.	Recevoir un état de situation du dossier.	La direction s'est assuré que tout était mis en place pour la sécurité des résidents. Le comité des résidents a été consulté et était en accord avec les changements et améliorations apportés.	√
13 mars 2009	Problématique en lien avec le dépanneur de CGP.	Recevoir un état de situation du dossier.	La direction a assurée un suivi dans ce dossier et la situation a été réglée.	√
17 avril 2001	Les bénévoles doivent débourser certains frais pour leur repas.	Les repas des bénévoles soient payés au complet, indépendamment de ce qu'ils prennent.	Les repas servis aux bénévoles resteront tel qu'établi actuellement, puisque le repas offert comprend une soupe, un repas principal, un dessert et un breuvage.	√
8 mai 2009	Questionnements reliés à l'installation du câble dans les centres d'hébergement.	Recevoir un état de situation du dossier.	La direction s'assure que les résidents ne soient pas pénalisés. Le câble a été installé aux centres d'hébergement Ste-Croix et Georges-Phaneuf en janvier 2010. L'installation pour les autres centres se fera plus tard en cours d'année. ***À SUIVRE.***	
8 mai 2009	Politique des climatiseurs dans les centres d'hébergement.	Demande qu'une politique soit écrite afin d'uniformiser la règlementation. Quant aux frais d'électricité, aux frais d'installation et de désinstallation.	Une politique sera écrite et présenté au Comité des usagers pour consultation. ***À SUIVRE.***	
12 mai 2009	Impossibilité pour les membres de famille d'apporter, gracieusement des fruits et légumes frais pour les résidents du centre d'hébergement Gertrude-Lafrance.	Recevoir des éclaircissements et permettre aux familles d'apporter des fruits et légumes de saison	Les dons de fruits et légumes seront acceptés par les centres d'hébergement. Toutefois, il est demandé de prévenir les responsables à la cuisine 1 à 2 journées à l'avance.	√

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	DEMANDES FAITE PAR LE COMITÉ DES USAGERS	RÉPONSES OBTENUES	RÉALISÉ / RÉGLÉ (√)
12 mai 2009	Cour non clôturée à la maison Clara et que les espaces soient aménagés pour les résidents.	Recevoir un état de situation du dossier.	La direction a fait la visite de l'endroit et mentionne que la maison Clara dispose de trois cours, lesquelles sont accessibles aux résidents	√
5 juin 2009	Politique sur l'usage du tabac.	Demande qu'une politique soit écrite concernant l'usage du tabac.	La direction nous a informés que la politique existe déjà mais est désuète. Le dossier sera discuté par le comité de direction plus tard en cours d'année. ***À SUIVRE.***	
5 juin 2009	Nombre de place limitée au Centre d'hébergement Georges-Phaneuf	Corriger la situation en ayant accès à un plus grand nombre d'espaces de stationnement à proximité du centre d'hébergement.	Des démarches ont été entreprises entre la Ville, la direction et le comité des résidents. La situation est sur le point d'être réglée et le suivi sera dorénavant assuré par le comité des résidents du centre d'hébergement Georges-Phaneuf.	√
30 septembre 2009	Un état de situation des fumoirs des centres d'hébergement a été fait	Corriger la situation.	Des améliorations ont été effectuées. Monsieur Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie, sera les yeux et les oreilles de l'établissement sur le terrain.	√
9 octobre 2009	Insatisfaction quant à l'entretien des espaces paysager des centres d'hébergement.	Détailler davantage les contrats d'aménagement paysager pour le Centre d'hébergement Georges-Phaneuf et, trouver une solution afin que les contrats d'entretien soient respectés tel qu'établit.	Le responsable de ce dossier prévoit une visite de chacun des sites pour s'assurer de la bonne compréhension des tâches demandées. Par ailleurs, lors du renouvellement des contrats, prévu en novembre 2010, l'ensemble de nos préoccupations seront répondues. Le Comité des usagers assurera un suivi avec les représentants des centres d'hébergement à l'automne 2010 et 2011. ***À SUIVRE.***	

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	DEMANDES FAITE PAR LE COMITÉ DES USAGERS	RÉPONSES OBTENUES	RÉALISÉ / RÉGLÉ (√)
9 octobre 2009	Terrasse extérieure non sécuritaire au Centre d'hébergement Val-Joli	Corriger et sécurisée la terrasse extérieure.	Les travaux sont prévus à l'été 2010. Le dossier a été transmis au comité des résidents pour suivi.	√
11 décembre 2009	Manque un préposé de nuit au Centre d'hébergement Val-Joli.	Recevoir un état de situation.	Il y a un préposé et une infirmière pour les deux étages la nuit. Par ailleurs, des ajouts de ressources ne sont pas prévue. Toutefois, lors de situations cliniques particulières, la direction peut à l'occasion ajouter une ressource de façon ponctuelle et temporaire.	√
18 janvier 2010	Temps d'attente pour la résonnance magnétique.	Recevoir un état de situation.	Un projet pour rehausser les heures d'ouverture est en cours, toutefois, l'établissement doit recruter des radiologistes avant tout. Leur nombre devrait passer de 3 à 7 à l'automne 2010. En attendant le CSSS a une entente de service de lecture des examens avec Sherbrooke. ***À SUIVRE.***	

De plus, cette année, le Comité des usagers a été très préoccupé par le manque de personnel. D'ailleurs, une deuxième lettre a été envoyée à l'établissement en juin 2009 pour les informer de notre préoccupation. La première lettre a été envoyée en septembre 2007. Par ailleurs, nous avons été informés que le conseil d'administration était, lui aussi, très préoccupé par ce dossier et travaille à recruter du nouveau personnel.

En conclusion, nous sommes très fiers du travail accompli cette année. Même si la plupart de nos actions étaient en lien avec les centres d'hébergement, plusieurs de ces dossiers ont été réglés à la grande satisfaction de tous. Par ailleurs, le Comité des usagers continuera de s'informer de l'état de situation des différents dossiers en cours et assurera

les suivis nécessaires afin qu'elles soient corrigées le plus rapidement possible. D'autre part, nous serons toujours vigilants et garderons l'œil ouvert afin que la qualité des services soit améliorée, et ce, de façon continue.

3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS OU, À LA DEMANDE D'UN USAGER, SES DROITS ET SES INTÉRÊTS EN TANT QU'USAGER AUPRÈS DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE TOUTE AUTRE AUTORITÉ.

Cette année, le Comité des usagers a reçu et évalué dix (10) demandes faite par les usagers concernant le respect de leurs droits. Par ailleurs, des discussions concernant les problèmes soulevés ont eu lieu lors de nos réunions afin de décider des démarches à entreprendre et ainsi, assurer rapidement un suivi à chacune des demandes reçues. Lorsque nécessaire, l'usager a été orienté vers la commissaire locale aux plaintes. Le tableau suivant dresse un portrait des appels reçus et des demandes où le Comité des usagers a pris action.

DATE	OBJET DE LA DEMANDE	ACTIONS PRISES
22 avril 2009	Clôturer la cour à la Maison Clara et aménager des espaces pour les résidents.	Une lettre a été envoyée à la direction et un suivi a été fait. ***DOSSIER RÉGLÉ***
7 mai 2009	Insatisfaction quant à la façon dont ses biens sont gérés. De plus, une demande d'accompagnement lors de sortie est faite	Étant sous curatelle, l'usager a été référé au Curateur Public. ***DOSSIER RÉGLÉ***

DATE	OBJET DE LA DEMANDE	ACTIONS PRISES
30 juin 2009	Plusieurs insatisfactions en lien avec la Maison Clara.	Référer à la commissaire locale aux plaintes. L'usager a été transféré. Le membre de famille ne désire pas que le Comité des usagers prenne action pour l'instant mais n'est pas satisfait des services reçus. Référer au Protecteur du citoyen. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
14 septembre 2009	Incapacité d'obtenir un rendez-vous dans une clinique médicale située à Lacolle.	L'usager n'a aucun recours. Toutefois des solutions lui sont données afin qu'il puisse voir un médecin à proximité. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
29 septembre 2009	Satisfaction d'un sondage effectué à la Maison Clara. Mention de plusieurs lacunes présentes à cet endroit. Souhait de connaître le résultat du sondage.	Le Comité des usagers ne pouvant avoir accès au sondage, car celui-ci a été effectué dans le cadre d'une plainte, a demandé à la direction qualité d'effectuer un nouveau sondage dans six (6) mois. Par ailleurs, en octobre, le Comité des usagers a décidé d'aller constater lui-même les lacunes mentionnées, notamment, la cour arrière. La visite est prévue en juin 2010. ***À SUIVRE.***
27 octobre 2009	Un tiers demande que l'usager ait une nouvelle travailleuse sociale.	Le tiers n'étant pas un usager, ne peut porter plainte. Toutefois la commissaire locale aux plaintes a reçue sa requête comme un signalement. Le Comité des usagers ne peut rien faire dans ce dossier. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
11 novembre 2009	Demande de coordonnées	Les coordonnées du Protecteur du Citoyen ont été données à l'usager. ***DOSSIER RÉGLÉ.***

DATE	OBJET DE LA DEMANDE	ACTIONS PRISES
2 décembre 2009	Demande à connaître les critères de certifications pour les résidences qui accueillent les personnes âgées autonomes et semi autonomes. Désire contacter la personne responsable.	L'information est donnée. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
11 février 2010	Impossibilité de visiter la salle d'accouchement et souhaite connaître les possibilités.	Les visites ont été suspendues à cause de la grippe A H1N1, mais reprennent le 2 mars 2010. ***DOSSIER RÉGLÉ.***
11 février 2010	Réception de plaintes concernant l'urgence. Plaintes également envoyées à la commissaire locale aux plaintes. Demande au Comité des usagers de considérer ces plaintes comme sérieuses et par le fait même, d'agir en conséquence.	Les plaintes ayant été envoyées à la commissaire locale aux plaintes, le Comité des usagers a décidé de ne pas prendre d'action immédiate dans ce dossier. L'usager est invité à communiquer avec nous si, lors d'une prochaine visite, il considère que ses droits n'ont pas été respectés. Par ailleurs, le Comité des usagers demeurera vigilant à cet égard.

Suite aux appels reçus des usagers concernant leur insatisfaction à l'égard de la Maison Clara, un état de situation a été fait. Le Comité des usagers étant préoccupé par le bien-être des résidents a décidé de poser certaines actions. Dans un premier temps, le Comité des usagers a mandaté la direction qualité afin de développer un sondage sur la satisfaction de la clientèle. De cette façon, nous pourrons mieux cibler les actions à entreprendre afin d'améliorer la qualité des services. Dans un deuxième temps, trois (3) membres du Comité des usagers ainsi que la personne-ressource iront effectués une visite des lieux afin de constater les différentes lacunes mentionnées par les personnes nous ayant contacté.

4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGERS DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND.

Cette année, le Comité des usagers n'a fait aucun accompagnement et n'a reçu aucune demande d'assistance.

5. ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

C'est sous forme de soutien, de collaboration mais aussi d'intervention que le Comité des usagers a assumé sa cinquième fonction. Le tableau ci-dessous présente de quelle façon le Comité des usagers a soutenu et collaborer avec les comités des résidents. Suivra une explication des interventions que nous avons dû faire.

RESPONSABILITÉS	ACTIVITÉS	OBJECTIFS VISÉS
Planifier le soutien aux comités des résidents	❖ Soutien dans l'embauche des personnes-ressources pour les comités de résidents de Ste-Croix, St-Joseph et Val-Joli.	Fonctionnement optimal des comités de résidents.
	❖ Effectuer nos réunions mensuelles dans chaque centre d'hébergement et inviter le comité des résidents sur place à assister à notre rencontre.	Rencontrer les membres des comités de résidents et se faire connaître davantage auprès d'eux.

RESPONSABILITÉS	ACTIVITÉS	OBJECTIFS VISÉS
Travailler en étroite collaboration avec les comités de résidents afin de créer une synergie facilitant une action concertée et efficace.	❖ Présentation dans chacun des centres d'hébergement, la pièce de théâtre « Les petits détours ».	Informer les usagers et leur famille que malgré certaines situations parfois difficiles en centre d'hébergement, il est parfois important de dénoncer certaines situations.
	❖ Participation à l'activité sur les droits « La roue chanceuse » tenue par chacun des comités des résidents en collaboration avec la commissaire locale aux plaintes.	Informer l'usager de ses droits et obligations et faire connaître le Comité des usagers.

La pièce de théâtre est une initiative du Comité des usagers où les comités de résidents ont collaboré. Celle-ci a été présentée dans chacun des centres d'hébergement puisqu'elle s'adressait principalement à cette clientèle et a été très populaire. En effet, à Val-Joli, cinquante (50) personnes y ont assisté, à Ste-Croix, ils étaient cent (100), à Georges-Phaneuf, soixante-dix (70) personnes étaient présentes, tandis qu'à St-Joseph ils étaient trente (30) et à Gertrude-Lafrance, quatre-vingt (80). Finalement à Champagnat, soixante-dix (70) personnes ont répondu à l'invitation.

Le Comité des usagers est très fier du succès qu'a eu la pièce de théâtre et considère que l'objectif visé a été atteint. Par ailleurs, le message véhiculé par cette pièce a fait réagir autant les résidents, les parents, les bénévoles que les membres du personnel qui étaient présents. C'est pourquoi le Comité des usagers a demandé à chacun des comités de résidents de nous faire un suivi sur l'impact qu'a pu avoir la pièce « Les petits détours » dans leur centre d'hébergement et les améliorations qui ont été apportées.

* *

Afin d'assurer le bon fonctionnement des comités de résidents, le Comité des usagers a dû intervenir à deux nivaux différents.

Tout d'abord, durant l'année, certains comités de résidents ont effectués des dépenses non admissibles. Pour palier à ce problème, plusieurs interventions ont été faites. Tout d'abord, une lettre a été envoyée à tous les comités de résidents leur rappelant qu'ils sont imputables au Comité des usagers et par le fait même, au conseil d'administration, et que toutes leurs dépenses doivent être en lien avec leur mandat.

En parallèle à cette lettre, les comités dissidents ont reçu une lettre plus spécifique, leur demandant des justifications à cet égard et leur rappelant différent aspects de la Loi. De plus, nous leur avons demandé de nous fournir une prévision budgétaire pour la prochaine année et les avons informés qu'advenant une demande d'allocation budgétaire supplémentaire, le Comité des usagers pourra, à sa discrétion, ne pas émettre le budget demandé tant que le comité de résident ne se conformera pas en totalité à des dépenses admissibles.

Suite à ces interventions, les comités de résidents concernés ont été rencontrés par la présidence. Ayant été davantage informé sur leur rôle et sur les dépenses admissibles et non admissibles, ils seront plus vigilants et des situations de ce genre ne devraient plus se reproduire.

Le Comité des usagers a dû intervenir à un autre niveau, celui-là beaucoup plus délicat. En effet, la personne-ressource d'un comité de résidents a décidé d'envoyer une lettre au conseil d'administration concernant plusieurs questionnements et insatisfactions qu'elle avait, et ce, sans consulter au préalable le Comité des usagers. Le président de ce comité étant au courant de ses démarches, tous deux ont été rencontrés par la présidence du Comité des usagers, la personne-ressource de ce comité ainsi qu'un représentant de l'établissement.

La rencontre s'est déroulée en cinq (5) étapes :

1. Discuter des éléments soulevés dans la lettre adressée au conseil d'administration du CSSS;
2. Recadrer et démystifier le rôle du comité des résidents et du Comité des usagers;
3. Discuter de la question de l'octroi du budget;
4. Trouver des solutions pour résoudre le conflit;
5. Répondre aux questions de part et d'autre.

Même si nous n'avons pas senti une très grande ouverture de leur part, nous avons décidé d'attendre quelques temps afin de leur laisser le temps de démontrer leur compréhension aux éléments apportés ainsi que leur bonne volonté. Malheureusement, quelques heures plus tard, nous avons reçu un courriel nous informant de la démission de la présidence et de la personne-ressource. A suivi par courrier interne les lettres de démissions de tous les autres membres du comité des résidents. Ce comité de résident étant dissout, il a été convenu de laisser au conseiller en milieu de vie le soin de reformer un nouveau comité.

L'établissement communiquera au Comité des usagers, le suivi concernant cette affaire. Par ailleurs, nous continuerons d'assurer le bon fonctionnement de tous les comités de résidents et de leur apporter notre soutien, s'il y a lieu.

PLAN D'ACTION ET OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

En 2009, le Comité des usagers a adopté son plan d'action 2009-2011. Un tableau des réalisations est présenté ci-après :

FONCTIONS / ACTIVITÉS	RÉALISÉ (√)
RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS	
Organiser de la formation pour tous les membres du Comité des usagers et des résidents	√
Obtenir le code d'éthique du CSSS Haut-Richelieu - Rouville	
Inviter la commissaire locale aux plaintes à nos rencontres mensuelles	√
Inviter le président du conseil d'administration 3 ou 4 fois par année	√
Inviter la conseillère en milieu de vie	√
Avoir des articles dans les journaux locaux de notre territoire pour nous faire connaître auprès de la population	√
Installer les affiches et dépliants du comité dans les GMF	
Avoir des articles dans le Trait d'union, journal du CSSS, pour nous faire connaître auprès des employés	*
Remettre aux employés du CSSS, par l'intermédiaire de leur paie, notre dépliant ainsi qu'une lettre explicative nous présentant	√
Développer des outils promotionnels (Napperon, etc.)	
Rencontrer les ressources intermédiaires et ressources de type familiale – volet PALV	√
Organiser des activités d'informations en collaboration avec les comités des résidents pour les résidents et les familles,	√
Organiser des conférences auprès des membres du personnel	*
Intégrer les coordonnées du Comité des usagers dans le guide d'accueil des résidents	√
Installer des pamphlets du Comité des usagers à l'hôpital	√

* Cette activité ne se fera pas, car elle est de la responsabilité de l'établissement.

FONCTIONS / ACTIVITÉS	RÉALISÉ (√)
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE ET ÉVALUER LA SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE L'ÉTABLISSEMENT	
Participer comme membres actifs, sur demande et selon nos moyens, à différents comité de CSSS HRR	√
Demander à recevoir les résultats des sondages effectués par l'établissement	√
Porter à l'attention de l'établissement les besoins individuels et collectifs des usagers	√
Organiser des rencontres avec les usagers et leur famille	
Continuer à suivre de près les dossiers qui nous semblent prioritaires pour la prévention, l'amélioration de la qualité des soins, le maintien à domicile et les services de proximité tels : prévention et contrôle des infections, situation à l'urgence, pénurie de personnel en CHSLD, etc.	√
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS OU, À LA DEMANDE D'UN USAGER, SES DROITS ET SES INTÉRÊTS EN TANT QU'USAGER AUPRÈS DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE TOUTE AUTORITÉ COMPÉTENTE	
Recevoir et évaluer les démarches faites parles usagers ou aux comités des résidents concernant le non respect de leurs droits	√
Expliquer à l'usager le processus de plainte et lui remettre la procédure écrite	√
Orienter l'usager vers la commissaire locale aux plaintes ou CAAP ou vers le curateur public	√
Participer aux évaluations faites par l'établissement	√
ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LOSRQU'IL DÉSIRE PORTER UNE PLAINTE	
Aider l'usager à formuler sa plainte verbalement ou par écrit	
Acheminer la plainte de l'usager à la commissaire locale aux plaintes ou à la personne pertinente.	
S'ASSURER DU BON FONCTIONNEMENT DE CHACUN DES COMITÉS DE RÉSIDENTS ET VEILLER À CE QU'ILS DISPOSENT DES RESSOURCES NÉCESSAIRES À L'EXERCICE DE LEURS FONCTIONS	
Rencontrer les comités des résidents	√
Aider les comités de résidents à se mettre en place : représentant au comité des usagers, compréhension de leur rôle, etc…	√
Produire les règles de fonctionnements des comités de résidents	√
Soutenir, si nécessaire, les comités de résidents dans la rédaction de leur rapport annuel	√
S'assurer que la comptabilité des comités est à jour	√

Il est à noter que plusieurs activités se font tout au long de l'année, tandis que d'autre se font sur demande, ce qui explique que l'objectif n'ait pas été réalisé.

Bien que quelques objectifs ne soient toujours pas atteints, nous sommes très fiers du travail effectué en cours d'année. Nous avons démontré que le Comité des usagers était très actif au sein de l'établissement et a à cœur l'intérêt de l'usager.

Pour la prochaine année, le comité a deux (2) principales priorités :

Dans un premier temps, nous travaillerons à nous faire connaître davantage de la population, et ce, de différentes façons notamment par le biais des organismes communautaires.

Notre deuxième priorité est de s'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents, en développant, avec eux, des moyens de fonctionner justes et équitables pour tous. Nous continuerons aussi nos démarches pour que les comités de résidents qui ne sont pas représentés au Comité des usagers, le soient.

Outre ces priorités, nous continuerons d'offrir des formations à nos membres, de promouvoir les droits des usagers et de se procurer le code d'éthique de l'établissement dès que celui-ci sera disponible.

SITUATION PARTICULIÈRE

Cette année, le Comité des usagers a connu des conditions assez particulières quant à sa situation budgétaire. En effet, tout au long de l'année, plusieurs dépenses ont été approuvées par les membres du Comité des usagers. Parmi celles-ci on retrouve les publireportages mensuels qui devaient nous faire connaître auprès de la population, les étiquettes sur les droits à être apposées sur les cartes d'anniversaire remises aux résidents en centre d'hébergement en guise de rappel de l'existence d'un comité des résidents dans leur installation et la représentation de la pièce de théâtre « Les petits détours » afin de faire connaître les droits aux résidents et leur famille. De plus, plusieurs comités de résidents ont fait des demandes de subvention supplémentaire, lesquelles leur ont été accordées.

Bien que les états financiers aient été présentés trimestriellement à l'ensemble des membres du Comité des usagers, aucune question ou commentaire n'ont été apportés. Toutefois, à la fin novembre, suite à la réception de trois (3) demandes de budget supplémentaires, des questionnements ont été soulevés et une prévision budgétaire pour terminer l'année a été effectuée. Il a donc été constaté que le Comité des usagers devait agir puisque les prévisions démontraient une perte de 32 495.46 $ au 31 mars 2010.

Compte tenu de la tenue des élections du Comité des usagers, le 25 novembre dernier, et du renouvellement de ses membres, il a été convenu d'informer brièvement les membres lors de la réunion de décembre et de prévoir une réunion extraordinaire en janvier, le temps d'informer les membres du nouvel exécutif.

C'est donc le 14 janvier 2010 que la présidence a informé les membres du Comité des usagers de la situation budgétaire de celui-ci. Une prévision détaillée pour la période de janvier à mars 2010 a été présentée. Les membres n'ont pu que constater qu'ils devaient prendre des décisions importantes afin de rétablir la situation budgétaire. À cet effet, une proposition présentant des ajustements budgétaires a été faite. Ainsi, il a été proposé de réduire nos frais de repas en demandant des coupons-bénévoles pour nos réunions et de ne plus faire de publireportage puisque les frais engagés pour cette dépense était assez astronomique. De plus, il a été proposé d'accorder une subvention supplémentaire à un (1) comité des résidents sur les trois (3) que nous avons reçus, puisque les deux (2) autres en avait déjà reçu une antérieurement. Avec cette proposition, nous avions un maigre surplus de 635.18 $ au 31 mars 2010.

Certains représentants des comités de résidents n'étaient pas d'accord avec la proposition apportée, sous prétexte que leurs besoins n'étaient pris en compte. Après plusieurs discussions, il a été convenu, en plus des coupures pour les frais de repas et de publireportages, d'accepter la proposition d'un comité de résidents de nous remettre un montant de 1 980.00 $ correspondant au paiement de la représentation de la pièce de théâtre qui s'est tenue dans leur installation et de différer le dernier versement de 3 960.00 $ correspondant au paiement de cette pièce de théâtre. Ainsi, nous avons pu satisfaire les deux comités de résidents qui ont vu leur demande préalablement refusée et leur accorder un montant supplémentaire de 2 500.00 $ chacun.

N'ayant plus de surplus budgétaire, une prévision budgétaire pour la période du 1er avril 2010 au 31 mars 2011 a été présentée et adoptée par tous les membres du Comité des usagers.

En conclusion, nous pouvons certifier que malgré la problématique rencontrée nous avons géré la situation de la meilleure façon qui soit dans les circonstances et, que dans l'ensemble, nous sommes satisfaits des résultats obtenus.

Par ailleurs, nous sommes conscients que des mauvaises décisions ont été prises au sein du Comité des usagers mais dorénavant, des mesures seront mises en place telles que suivre de façon plus judicieuse la situation budgétaire du Comité des usagers et établir des balises pour tous les comités de résidents, et ce, dans le but d'éviter que des situations de cette ampleur ne se reproduisent.

Un bilan financier pour l'année 2009-2010 est présenté ci-après, toutefois, afin de mieux comprendre la situation budgétaire illustrée voici les détails de certaines dépenses effectuées :

Comités de résidents :

- Centre d'hébergement Georges-Phaneuf : 13 514.44 $
- Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance : 7 763.89 $
- Centre d'hébergement Champagnat : 4 986.82 $
- Centre d'hébergement Ste-Croix : 12 658.57 $
- Centre d'hébergement St-Joseph : 4 061.04 $
- Centre d'hébergement Val-Joli : 4 653.21 $

Frais de publicité / promotion :

- Frais de publicité pour l'embauche des personnes-ressources de trois (3) comités de résidents : 8 099.07 $
- Pièce de théâtre « Les petits détours » 11 880.00 $
- Publireportages (novembre et décembre 2009) 15 678.34 $
- Cartes de condoléances 5.06 $

BILAN FINANCIER

Pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

COMITÉ DES USAGERS

Centre de Santé et de Services Sociaux Haut-Richelieu – Rouville

SOLDE REPORTÉ AU 1ER AVRIL 2009		52 634.87 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention année 2009-2010	87 716.00		
Remboursement des frais bancaires	153.20		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		87 869.20 $	
TOTAL DES REVENUS			**140 504.07 $**
SORTIES DE FONDS			
Comités des résidents	47 637.97		
Frais de publicité / promotion	35 662.47		
Honoraires	31 792.49		
Frais de déplacement	7 266.01		
Frais de photocopies	4 145.35		
Frais de repas	2 894.81		
Frais de formation / conférence	1 231.64		
Frais d'abonnement / documentation	1 087.68		
Frais de poste	571.80		
Fournitures de bureau	366.59		
Vérification policière	360.00		
Dépenses de bureau	113.76		
Frais d'accompagnement	77.50		
Téléphone	42.75		
Frais de garde	10.00		
Frais bancaires	138.40		
TOTAL DES DÉPENSES			**133 399.22 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2010			**7 104.85 $**

ANNEXE I

Résolutions

RÉSOLUTIONS PRISES PAR LE COMITÉS DES USAGERS DURANT L'ANNÉE 2009-2010

09-04-17-03 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Louise Beauvais que la clause 7 du contrat de madame Anic Barré soit amendée comme suit : Si la contractuelle se voit autoriser à cumuler une banque de temps, ces heures seront inscrites sur la feuille de présence. Au 31 mars de chaque année, le Comité des usagers s'engage à payer à la contractuelle les heures supplémentaires cumulées dans la banque de temps, n'excédant pas 84 heures pour une année. Toutefois, en cours d'année, cette banque pourra excéder le nombre d'heures maximal payé de 84 heures par année et la contractuelle pourra utiliser les heures cumulées afin de compenser pour les heures non travaillés en cours d'année. Au 1er avril, la banque de temps recommence à zéro.

Adoptée à l'unanimité.

09-04-17-04 IL EST PROPOSÉ PAR Madame Marie-Andrée Dion et secondé par madame Louise Foisy de renouveler notre adhésion au RPCU pour l'année 2009-2010 au coût de 500.00$.

Adoptée à l'unanimité.

09-04-17-05 IL EST PROPOSÉ PAR Madame Louise Foisy et secondé par madame Louise Beauvais que le budget alloué au comité des résidents pour l'année 2009-2010 soit réparti de la façon suivante :

- Centre Gertrude-Lafrance : 10 000.00$
- Centre Georges-Phaneuf : 10 000.00$
- Résidence Champagnat : 5 000.00$
- Résidence Ste-Croix : 5 000.00$
- Résidence St-Joseph : 2 500.00$
- Résidence Val-Joli : 2 500.00$

Adoptée à l'unanimité.

09-04-17-06 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Louise Courtemanche d'autoriser le paiement des heures supplémentaires faites par madame Anic Barré, lesquelles totalisent 41 heures 45 pour l'année 2008-2009.

Adoptée à l'unanimité.

09-05-08-03 IL EST PROPOSÉ PAR Madame Marie-Andrée Dion et secondé par monsieur Félix Blanchard qu'un charriot portatif soit acheté afin de faciliter le transport du matériel. Il est laissé à la discrétion de madame Anic Barré le choix du chariot désiré, indépendamment du montant de celui-ci, en autant que le prix soit raisonnable.

Approuvée à l'unanimité.

09-06-05-03 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Louise Foisy que madame Anic Barré soit désignée à titre de personne responsable de la vérification policière et que madame Nathalie Perreault soit désignée comme substitut de la personne désignée pour la vérification et pour assumer les responsabilités de cette personne en son absence.

Adoptée à l'unanimité.

09-06-05-04 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Isabelle Dubé que la vérification policière soit faite au comité des usagers et soit suggérée aux comités des résidents et faite sur demande.

Adoptée à l'unanimité.

09-06-05-06 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Isabelle Dubé que l'assemblée générale soit faite à la résidence Champagnat le mercredi 21 octobre 2009 à 19h00.

Adoptée à l'unanimité.

09-06-05-07 IL EST PROPOSÉ PAR Madame Louise Foisy et secondé par monsieur Félix Blanchard qu'un vin et fromage soit servi comme goûter de fin de soirée lors de l'assemblée générale annuelle.

Adoptée à l'unanimité.

09-06-05-08 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Marie-Andrée Dion de nommer madame Anic Barré comme présidente d'élection.

Adoptée à l'unanimité.

09-09-11-03 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Marie-Andrée Dion que madame Louise Foisy soit élue secrétaire-trésorière et soit désignée comme signataire autorisée des chèques jusqu'à l'élection d'un nouvel exécutif laquelle aura lieu lors de la première réunion suivant l'assemblée générale annuelle.

Adoptée à l'unanimité.

09-09-11-04 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Louise Foisy que le rapport annuel 2008-2009 soit adopté tel que déposé.

Adoptée à l'unanimité.

09-09-11-05 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur André Savoie et secondé par madame Marie-Andrée Dion que le théâtre Parminou vienne donner une prestation de la pièce « Les petits détours » dans chacun des centres d'hébergement au coût de 1 880.00$ par représentation. Il est aussi proposé que le Comité des usagers assume les frais pour tous les comités de résidents incluant les frais de 100$ pour pénalité au chargement et déchargement du camion.

Adoptée à l'unanimité.

09-09-11-06 IL EST PROPOSÉ PAR Madame Louise Foisy et secondé par madame Marie-Andrée Dion de donner le contrat pour la mise en page à Vision Caméléon et de publier mensuellement des articles sur les droits tel que mentionné au procès-verbal.

Adoptée à l'unanimité.

09-09-11-07 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Marie-Andrée Dion de faire faire des étiquettes sur les droits avec les couleurs de chaque comité tel que soumissionné par Vision Caméléon.

Adoptée à l'unanimité.

09-09-11-08 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par monsieur André Savoie d'octroyer une allocation budgétaire supplémentaire de 3 000$ au comité des résidents de Georges-Phaneuf.

Adoptée à l'unanimité.

09-10-09-03 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Marie-Andrée Dion que l'assemblée générale annuelle du Comité des usagers soit repoussée au 25 novembre 2009 à 18h45 au Centre d'hébergement Champagnat.

Adoptée à l'unanimité.

09-10-09-04 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par monsieur André Savoie que les heures supplémentaires faites et à faire par la personne-ressource en soutien aux comités des résidents soient payées immédiatement et ne soient pas considérés comme du temps à mettre dans la banque de temps.

Adoptée à l'unanimité.

09-10-09-05 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par monsieur André Savoie d'accorder un budget supplémentaire de 3 000$ au comité des résidents de Val-Joli pour couvrir la période se terminant le 31 mars 2010.

Adoptée à l'unanimité.

09-10-09-06 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Louise Foisy d'accorder un budget supplémentaire de 8 000$ au comité des résidents de Ste-Croix pour couvrir la période se terminant le 31 mars 2010.

Adoptée à l'unanimité.

09-11-13-03 IL EST PROPOSÉ PAR Madame Marie-Andrée Dion et secondé par madame Louise Foisy que madame Anic Barré, personne-ressource du Comité des usagers reçoive un « coaching » notamment en ce qui concerne les élections, et ce, dans le but de mieux être outillé pour remplir son mandat.

Approuvée à l'unanimité.

09-11-13-04 IL EST PROPOSÉ PAR Madame Marie-Andrée Dion et secondé par madame Linda Duquette que les règles de fonctionnement du Comité des usagers soient adoptées avec les corrections.

Adoptée à l'unanimité.

09-12-11-02 IL EST PROPOSÉ À L'UNANIMITÉ que madame Huguette Hébert soit désignée comme substitut de la personne désignée pour la vérification policière et qu'elle assumera les responsabilités de cette personne en son absence.

Approuvée à l'unanimité.

09-12-11-03 IL EST PROPOSÉ À L'UNANIMITÉ que madame Micheline Stjagow Lapointe soit élue présidente du Comité des usagers et signataire au compte bancaire, tel que stipulé dans les règles de fonctionnement du Comité des usagers.

Approuvée à l'unanimité.

09-12-11-04 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Jacques Gravel et secondé par madame Huguette Hébert que madame Marie-Andrée Dion soit élue vice-présidente du Comité des usagers.

Approuvée à l'unanimité.

09-12-11-05 IL EST PROPOSÉ À L'UNANIMITÉ que monsieur Félix Blanchard soit élu secrétaire-trésorier du Comité des usagers et signataire au compte bancaire, tel que stipulé dans les règles de fonctionnement du Comité des usagers. Il est également résolu que le poste de secrétaire-trésorier sera offert à monsieur Truchon et à monsieur Buri lors de la rencontre de janvier.

Approuvée à l'unanimité.

09-12-11-06 IL EST PROPOSÉ À L'UNANIMITÉ que madame Micheline Stjagow Lapointe soit désignée pour représenter les usagers au conseil d'administration.

Approuvée à l'unanimité.

09-12-11-07 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchars et secondé par madame Huguette Hébert que monsieur Marco Buri soit nommé comme membre coopté.

Approuvée à l'unanimité.

09-12-11-08 IL EST PROPOSÉ À L'UNANIMITÉ que la réunion extraordinaire pour discuter des budgets soit tenue le jeudi 14 janvier 2010 à 13h00. Le lieu reste à déterminer.

Approuvée à l'unanimité.

09-12-11-09 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Jacques Gravel et secondé par monsieur André Savoie que les frais d'accompagnement de madame Louise Foisy pour la réunion du 11 décembre 2009 soit remboursé par le Comité des usagers

Approuvée à l'unanimité.

09-12-11-11 IL EST PROPOSÉ PAR Madame Huguette Hébert et secondé par madame Marie-Andrée Dion que les personnes-ressource ne peuvent être la personne désignée au Comité des usagers. Il a également été résolu que dorénavant, le procès-verbal du Comité des usagers ne sera pas envoyé aux comités qui ne se conforment pas à la loi.

Approuvée à l'unanimité.

09-12-11-12 IL EST PROPOSÉ À L'UNANIMITÉ qu'un nouveau sondage soit effectué auprès de la clientèle des RNI en mars ou au plus tard en juin 2010.

Approuvée à l'unanimité.

10-01-14-02 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Huguette Hébert que la proposition budgétaire pour terminer l'année soit adoptée avec les modifications suivantes : Accepter le montant de 1 980$ offert par CGL, différer le paiement du 3^{e} versement au montant de 3 960$ au mois d'avril, accorder un montant de 2 500$ chacun aux comités des résidents de Ste-Croix et CGP.

Personne ne demande le vote, la proposition est donc adoptée à l'unanimité.

10-02-15-02 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Louise Foisy d'accepter la démission de madame Marie-Andrée Fiset. Également proposé l'acceptation de madame Fernande Sorel, personne désignée pour représenter le comité des résidents de St-Joseph au Comité des usagers.

Approuvée à l'unanimité.

10-02-15-03 IL EST PROPOSÉ PAR Madame Huguette Hébert et secondé par madame Louise Foisy d'accepter que madame Lucie Gagnon soit la nouvelle personne désignée pour représenter le comité des résidents de Ste-Croix au Comité des usagers, conditionnellement à la résolution prise à leur comité de résident.

Approuvée à l'unanimité.

10-02-15-04 IL EST PROPOSÉ PAR Madame Huguette Hébert et secondé par madame Louise Foisy de destituer monsieur Camille Truchon du Comité des usagers pour 3 absences non motivées au Comité des usagers.

Approuvée à l'unanimité.

10-02-15-05 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Louise Foisy que le membre concerné demeure au sein du Comité des usagers mais ne peut en aucun temps occuper un poste au sein de l'exécutif ni un poste sur un autre comité d'établissement, et ce, tant que son pardon n'aura pas été accordé.

Approuvée à l'unanimité.

10-02-15-08 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Marco Buri et secondé par madame Marie-Andrée Dion que les frais d'accompagnement soient payés par le Comité des usagers à compter du 1er avril 2010 et que la proposition de l'exécutif concernant les modalités de paiement décrite au procès-verbal soit également approuvée.

Adoptée à l'unanimité.

10-02-15-09 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur F.lix Blanchard et secondé par monsieur Jacques Gravel que les frais de déplacement des membres soient calculés à partir du domicile principal (adresse figurant sur le permis de conduire).

Adoptée à l'unanimité.

10-02-15-11 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Marco Buri et secondé par monsieur Jacques Gravel que les membres désignés pourront, par résolution, se désigner une personne substitut pour assister aux réunions du Comité des usagers. Il est entendu que la désignation de la personne substitut soit une mesure exceptionnelle.

Approuvée à l'unanimité.

10-02-15-12 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Félix Blanchard et secondé par madame Huguette Hébert de renouveler l'abonnement au CPM pour l'année 2010.

Approuvée à l'unanimité.

10-02-15-13 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Marco Buri et secondé par madame Louise Foisy que l'allocation budgétaire des comités des résidents soit adoptée tel que présenté.

Le vote n'est pas demandé, la proposition est adoptée à l'unanimité.

10-02-15-14 IL EST PROPOSÉ PAR Madame Linda Duquette et secondé par monsieur Jacques Gravel que la proposition budgétaire 2010-2011 soit adoptée tel que présenté.

Le vote n'est pas demandé, la proposition est adoptée à l'unanimité.

10-03-22-03 IL EST PROPOSÉ PAR Madame Louise Foisy et secondé par monsieur Jacques Gravel que la résolution # 10-02-15-03 soit annulée.

Approuvée à l'unanimité.

10-03-22-04 IL EST PROPOSÉ PAR Monsieur Jacques Gravel et secondé par madame Marie-Andrée Dion que des clés USB sécurisées soient achetées pour chaque comité de résidents et le comité des usagers. Chacun paie sa clé. Madame Anic Barré va faire la demande pour tout le monde.

Approuvée à l'unanimité.

10-03-22-05 IL EST PROPOSÉ PAR Madame Huguette Hébert et secondé par madame Louise Foisy que le Comité des usagers ait une carte de guichet automatique pour effectuer les dépôts seulement.

Approuvée à l'unanimité.

10-03-22-06 IL EST PROPOSÉ PAR Madame Huguette Hébert et secondé par monsieur Félix Blanchard que le Comité des usagers s'abonne au Canada Français

Approuvée à l'unanimité.

ANNEXE II

Rapports annuels et financiers des comités de résidents :

Centre d'hébergement Georges-Phaneuf
Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance
Centre d'hébergement Champagnat
Centre d'hébergement Ste-Croix
Centre d'hébergement St-Joseph
Centre d'hébergement Val-Joli

Centre de santé et de services sociaux
Haut-Richelieu—Rouville

RAPPORTS ANNUELS ET FINANCIERS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Nous sommes très fiers de vous présenter les rapports annuels et financiers des comités des résidents de nos six (6) centres d'hébergement.

Ceux-ci démontrent à quel point ils ont été actifs tout au long de l'année et combien le soutien apporté par leur personne-ressource a contribué au bon fonctionnement de leur comité.

En effet, en plus de collaborer à l'organisation d'activités permettant au comité des résidents de se faire connaître davantage, celles-ci les ont supportées dans le développement d'objets promotionnels, tels que calendriers et dépliants.

Malheureusement, les comités de résidents ont été victime de leur succès et plusieurs ont eu besoin d'une subvention supplémentaire pour répondre à leurs besoins. En toute bonne foi, le Comité des usagers a accordé les subventions demandées, puisqu'elles étaient justifiées par le salaire de la personne-ressource.

L'erreur commise a été de déterminer un salaire et un nombre d'heures à la personne-ressource sans considérer la dépense sur une base annuelle. Si tel avait été les cas, nous aurions vite constaté que les comités des résidents et le Comité des usagers ne pouvaient engager cette dépense compte tenu de la subvention annuelle reçue.

Compte tenu de notre situation budgétaire actuelle, les comités de résidents ont dû déterminer le salaire et le nombre d'heures de leur personne-ressource, en fonction du budget octroyé. Les comités étant autonomes, ils pouvaient accorder la totalité de leur subvention pour payer leur personne-ressource ou prévoir une partie seulement de leur budget pour son salaire et se réserver un montant pour des activités diverses. La deuxième option a été retenue par l'ensemble des comités des résidents.

Par ailleurs, ceux-ci n'étant pas une personne morale au sens de la Loi, ils ne peuvent pas engager quelqu'un pour les aider. C'est à l'établissement d'embaucher ces personnes pour les comités, et ceux-ci, devront rembourser l'établissement selon l'entente convenue. Ainsi, des dispositions ont été prises afin que les personnes-ressources soient engagées par l'établissement dès le 1er avril 2010.

CENTRE D'HÉBERGEMENT

GEORGES-PHANEUF

COMITÉ DES RÉSIDENTS

CENTRE GEORGES-PHANEUF

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

Avril 2010

TABLE DES MATIÈRES

1. MANDAT ET FONCTIONS DU COMITE DES RESIDENTS 3

2. COMPOSITION DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE GEORGES-PHANEUF 3

3. RAPPORT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ 4

3.1. RÉUNIONS RÉGULIÈRES

3.2. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

3.3. REPRÉSENTANT AU COMITÉ DES USAGERS

3.4. CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES (C.P.M.)

4. DOSSIERS TRAITÉS AU COMITÉ DES RÉSIDENTS POUR L'ANNÉE 2009-2010 5

5. BILAN FINANCIER 9

6. OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE 11

1. MANDAT ET FONCTIONS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

Le mandat du Comité des résidents est d'être le gardien des droits de ses résidents. Il doit veiller à ce que ceux-ci soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. De plus, il est l'un des porte-parole important auprès des instances de l'établissement.

Selon l'article 212 de la Loi sur les Services des Santé et de Services Sociaux (LSSSS), le Comité des résidents a trois fonctions dont il doit s'acquitter :

1. *Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;*

2. *Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;*

3. *Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.*

2. COMPOSITION DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE GEORGES-PHANEUF

Au cours de l'année 2009-2010, le Comité des résidents a connu des changements dans sa composition au niveau de ses membres.

Le Comité a eu un (1) nouveau membre qui s'est ajouté au cours de la dernière année. Mais par contre, il en a perdu cinq (5) membres. Normand Clément a déménagé à CGL, Francine Huneault son mari est déménagé aussi à CGL, Huguette Roman est décédée, Thérèse Cyr en invalidité, Francis Zorkoczy a délaissé.

Le présent Comité des résidents du Centre Georges-Phaneuf

au 31 mars 2010 :

Nom des membres	Résident(e) Membre de famille & bénévole	Poste au Comité
Louise Foisy	Résidente	Présidente
Raymonde Roy	Bénévole	Vice-présidente
Léo Martel	Bénévole	membre
Monique Lyons	Membre de famille	membre
Suzanne Côté	Bénévole	Secrétaire

3. RAPPORT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ

3.1. RÉUNIONS RÉGULIÈRES

Durant l'année 2009-2010, le Comité des résidents a tenu neuf (9) réunions régulières et une réunion extraordinaire concernant l'emplacement du fumoir.

3.2. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

L'Assemblée Générale Annuelle s'est tenue le mercredi 17 juin 2009 à 19h00. Une cinquantaine de personnes étaient présentes.

3.3. REPRÉSENTANT AU COMITÉ DES USAGERS

C'est Madame Louise Foisy qui est toujours au poste de représentante du Comité des résidents sur le Comité des usagers depuis le mois d'août 2007. Il est à noter que Madame Raymonde Roy, Vice-présidente du Comité des résidents, agit auprès de Madame Foisy en tant qu'accompagnatrice lors des réunions du Comité des usagers et du Conseil d'Administration du CSSS, ainsi que M. Léo Martel lors des absences de Mme Roy.

3.4. CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES (C.P.M.)

Le Comité des résidents a renouvelé son affiliation au C.P.M. pour l'année 2009-2010 en janvier dernier.

4. DOSSIERS TRAITÉS AU COMITÉ DES RÉSIDENTS POUR L'ANNÉE 2009-2010

1. Dans le local du Comité des résidents, il y a eu l'agrandissement de la porte avec une vitre. Les fauteuils roulants peuvent mieux y accéder.

2. Amélioration du fonctionnement du détecteur de mouvement afin de faciliter la sortie à l'extérieur des personnes en fauteuil roulant.

3. Le système de ventilation du fumoir a été réinstallé et amélioré.

4. En décembre 2009, le Comité des résidents a distribué un calendrier fait maison par M. Léo Martel ainsi qu'un dépliant expliquant le mandat du Comité des résidents et ce dépliant est aussi inclus dans le guide d'accueil du nouvel arrivant.

5. M. Frédéric Dionne est le nouveau conseiller en milieu de vie touchant les six sites depuis février 2010 suite à la démission en juillet 2009 de Madame Mylène Vachon. M. Dionne demeure très accessible étant donné que son bureau de consultation est situé au 4^{ième} étage de notre centre d'hébergement.

6. Dès l'automne 2009, une réunion du Comité d'alimentation a été tenue pour réviser les menus d'hiver et émettre nos opinions dans le but d'améliorer les menus.

7. M. Léo Martel s'occupe de faire des cartes personnalisées d'anniversaire depuis 2007. Toutefois, cette dépense était considérée comme étant non admissible. Le Comité des résidents s'est penché longuement sur cette situation qui lui tenait à cœur et trouvait fort dommage que M. Martel doive cesser cette belle attention pour nos résidents. Depuis 2007, nous avons fait des demandes constantes afin de rectifier cette situation auprès du Comité des Usagers. Dorénavant, vous trouverez sur vos cartes de souhaits une élaboration d'un de vos droits.

8. Les lampes infrarouges pour la cafétéria et les salles de bain ont été installées.

9. Les stationnements pour handicapé sont maintenant utilisés par les véhicules des personnes handicapées. Merci à tous.

10. Le départ du gardien de sécurité de notre centre est maintenant chose faite depuis le mois de janvier dernier. La sécurité est assurée par plusieurs caméras vidéo qui sont vérifiées directement à l'hôpital par les agents de sécurité en place. Une caméra de plus a été installée à l'extérieur pour surveiller le patio des résidents. À la fin avril, le système d'enregistrement a été amélioré et maintenant, il contient un enregistrement qui se renouvelle mensuellement.

11. Des insatisfactions et plaintes ont été reçues par le Comité des résidents tout au long du mandat. Une partie d'entre elles ont été réglées et d'autres sont toujours en suivi comme : l'alimentation, le respect, la sécurité, le fumoir, le stationnement etc.…

12. Le Comité des résidents du Centre Georges Phaneuf veut souligner l'importance d'établir une communication efficace avec les différents paliers de la Direction. Cette collaboration est essentielle afin d'améliorer les situations problématiques que vivent nos résidents. La mise en place du plan d'action fait par la Direction donne beaucoup d'espoir dans l'amélioration des services.

13. Dans le cadre des loisirs, en mai 2009, il y a eu un après-midi d'information sous forme de la Roue des Droits qui a été offerte aux résidents et membres de famille avec Mme Sylvie Presseault concernant les droits et obligations des résidents avec Josée Gauthier comme animatrice. Une cinquantaine de personnes étaient présentes, ce fut une belle réussite. Le Comité des résidents a distribué des cadeaux aux participants.

14. La pièce de théâtre, (Le théâtre Parminou) qui vous a été présenté grâce à l'implication du Comité des résidents, Comité des usagers et Josée Gauthier fut un réel succès avec la participation d'une soixantaine de personnes résidents, membres de famille et personnel.

15. Nous avons encore des dossiers en cours :

A) Les balcons ne sont pas encore sécurisés en date du mois de mai 2010

B) Le stationnement augmentation : de places. (Lettre envoyée à la ville et à la Direction)

C) L'abri du patio qui sera rénové soit comme l'ancien ou un permanent. Nous verrons en juin lorsqu'il sera installé.

D) Tout autre sujet dont vous désirez nous faire part.

BILAN FINANCIER

Pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

SOLDE REPORTÉ AU 1er AVRIL 2009		**1 985.56 $**
ENTRÉES DE FONDS:		
Subvention année 2009-2010	8 014.44	
Subvention supplémentaire	5 500.00	
		13 514.44 $
TOTAL DES REVENUS		**15 500.00 $**
SORTIES DE FONDS:		
Honoraires	5 708.50	
Publicité / Promotion	2 070.51	
Frais de repas	1 429.09	
Fournitures de bureau	1 272.01	
Frais d'accompagnement	1 187.00	
Frais de déplacement	862.97	
Frais de postes	611.58	
Documentations / abonnements	500.00	
Dépenses non-admissibles	442.48	
Dépenses de bureau	212.54	
Frais de photocopies	199.91	
Formation / conférence	80.00	
Frais bancaires	59.85	
TOTAL DES DÉPENSES		**14 636.44 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2010		**863.56 $**

6. OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

Pour faire connaître les besoins réels du quotidien des résidents et leurs familles, nous constatons aussi les besoins urgents aux niveaux du personnel qui est surchargé de travail. Les préposés sont brûlés, nos soldats aux fronts sont exténués. Nous apprécions tous les efforts qui se font pour améliorer leur situation. Sachez bien que notre objectif est que nos résidents soient heureux ainsi que les employés.

Chacun souffre du manque de temps et de la surcharge de travail des employés. « Je n`ai pas le temps » est devenu une expression quotidienne. Nous travaillons tous dans le même but; rendre notre milieu de vie plus agréable dans le respect de tous.

Nos objectifs prévus pour l'année 2010-2011

- Premièrement les 3 premiers objectifs que nous nous étions fixés l'année dernière ont été atteints, soit le dépliant inséré dans le guide d'accueil, le tableau d'affichage ainsi qu'une plaquette d'identification du Comité des résidents et informer les résidents et leurs familles en invitant des conférenciers ou personne-ressource, tel la pièce de théâtre, la commissaire aux plaintes Sylvie Presseault.

- Atteindre le nombre réglementaire de personnes siégeant sur le Comité des résidents, en y ajoutant des membres de famille et des résidents.

- Pour mieux servir les résidents ainsi que leurs familles, le bureau du Comité des résidents devrait être ouvert les lundis et mardis après-midi, mais dû aux coupures de budget, nous n'avons plus d'employé, nous sommes à la recherche de nouveaux membres de famille et de bénévoles pour aider à maintenir cet objectif.

- Offrir une formation sur les règles de fonctionnement du Comité des résidents aux membres.

- Un autre jeu sur les droits et les obligations des résidents se tiendra cet automne.

La période des vacances approchent à grand pas et toute l`équipe du Comité des résidents fera une petite pause (bien méritée!!) pour vous revenir en pleine forme à l'automne.

Donc, pour les mois de juillet et août 2010, il n`y aura aucune réunion de prévue à notre horaire. Par contre, soyez assurés que toute notre équipe ne vous abandonne pas et continue de veiller à votre bien-être et vos intérêts. Vous pouvez toujours venir nous rencontrer, il nous fera plaisir de vous écouter...

Nous ferons un résumé de toutes vos demandes lors de notre prochaine rencontre qui est prévue en septembre 2010. Alors d'ici là, portez-vous bien et bon été !!!

Il ne suffit pas de faire bouger les choses,

Il faut également savoir apprécier ce que l'on a

Pour vraiment évoluer vers le chemin du bonheur

Ici, on choisit d'être heureux !

CENTRE D'HÉBERGEMENT

GERTRUDE-LAFRANCE

COMITÉ DES RÉSIDENTS

CENTRE D'HÉBERGEMENTGERTRUDE LAFRANCE

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

AVRIL 2010

TABLE DES MATIÈRES

1. Fonctions du comité 2

2. Composition du comité des résidents de CGL 2

3. Rapport de l'exécutif du comité 3
   - 3.1. Réunions régulières 3
   - 3.2. Rapport annuel (2008-2009) 3
   - 3.3. Assemblée générale annuelle 2009 3
   - 3.4. CPM (Conseil pour la Protection des Malades) 3

4. Informations concernant le Milieu de vie 3

5. Activités du comité des résidents 4

6. Constats 5

7. Recommandations 6

Bilan financier 7

Annexe (Plan d'action 2009-10)

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE GERTRUDE-LAFRANCE
RAPPORT ANNUEL 2009-10

1. Fonctions du comité

Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus du centre d'hébergement.

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 autorité compétente.

2. Comité des résidents de CGL

Au 31 mars 2010, le comité se compose de :

Madame Marie-Andrée Dion	résidente	présidente
Madame Michelle Fournier	résidente	vice-présidente
Monsieur Jasmin Fréchette	représentant de famille	secrétaire-trésorier
Monsieur Germain Guimond	résident	membre
Madame Frédérique Bourque	bénévole	membre
Madame Cécile Marcoux	bénévole	membre
Madame Hélène Beaudry	résidente	membre
Monsieur Guy Charrette	résident	membre
Monsieur Luc Guertin	résident	membre
Monsieur Jean-Claude Séguin	résident	membre

Monsieur Sylvain Garceau, Mesdames Cécile Alexandre, Jacqueline Boudreau et Mary Allen ont démissionné comme membres du comité au cours de l'année 2009.

Le travail de secrétariat est assumé par Mme Micheline Dufour, personne-ressource.

3. Rapport de l'exécutif du comité

Réunions régulières

Le comité des résidents s'est réuni à 7 reprises. Il a fait relâche en juin, juillet, août, octobre 2009 et en janvier 2010.

Rapport annuel 2008-2009

Le rapport annuel a été présenté et accepté à l'assemblée générale annuelle du 29 avril 2009. Il a été par la suite acheminé au Comité des usagers et au Conseil pour la protection des malades.

Assemblée générale annuelle 2009

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 29 avril 2009. 7 membres du comité des résidents étaient présents, 12 résidents, 16 membres de famille, 1 bénévole, 2 membres du Comité des usagers, pour un total de 38 personnes. La directrice réseau programme PALV, la conseillère en milieu de vie et la commissaire aux plaintes étaient présentes. Le secrétariat a été assuré par madame Micheline Dufour.

Conseil pour la protection des malades

Le comité des résidents a renouvelé son adhésion pour l'année 2010.

4. Informations concernant le Milieu de vie

Mme Mylène Vachon a quitté son poste de conseillère en milieu de vie au CSSS/HR/R et a été remplacée par M. Frédéric Dionne, au cours de l'année 2009-2010.

5. Activités du comité des résidents

- Le comité des résidents a offert une activité aux membres de famille au mois de novembre 2009, afin de les épauler dans leur rôle essentiel auprès de leurs proches. Une quarantaine de personnes (résidents, membres de famille et bénévoles) y ont assisté. Cette activité sous forme de Roue chanceuse a été présentée en collaboration avec Mme Sylvie Presseault, commissaire aux plaintes au CSSS/HR/R, dans le but de se familiariser et de faire connaître les droits et les obligations des résidents.

- Un membre du comité a obtenu une commandite de la Pépinière Brown pour des fleurs annuelles. Ces fleurs ont été plantées par des bénévoles, certains membres du comité, etc. Suite à cette plantation, deux membres du comité se sont beaucoup dévoués pour le désherbage et l'arrosage.

- Un plan d'action 2009-10 a été élaboré par le comité des résidents au mois de mai 2009. Les objectifs visés ont été respectés et réalisés. (voir le plan d'action en annexe).

- Un présentoir est alimenté régulièrement pour tous les feuillets d'information et la documentation qui s'adressent à la clientèle et aux membres de famille. Le comité des résidents possède un tableau d'affichage à la cafétéria et une vitrine dans le corridor près du secrétariat, qui sont également alimentés de documents pertinents pour la clientèle et les membres de famille.

- Le comité des résidents a distribué à chacun des résidents un calendrier 2010 dans le but de faire la promotion de leur comité.

- Cinq membres du comité ont assisté à une formation offerte par le RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers) afin d'aller chercher de l'information pertinente concernant le rôle, les responsabilités et les fonctions du comité des résidents.

- Un dépliant concernant le comité des résidents a été réalisé afin de faire connaître davantage les fonctions et les responsabilités du comité auprès des résidents. Il sera inséré dans le guide d'accueil qui sera remis aux nouveaux arrivants du centre.

- Une pièce de théâtre Les petits détours, création du Théâtre Parminou a été offerte au mois de mars 2010, afin de mieux comprendre certains comportements, la bonne volonté des gens et la dénonciation de certaines situations. Cette activité a été très instructive et enrichissante concernant le respect et les droits des résidents.

- Le comité des résidents dispose d'un local approprié à la tenue de ses activités au rez-de-chaussée, près de la réception.

- Des membres du comité des résidents ont assistée aux réunions du comité du service alimentaire, afin d'améliorer la qualité et le choix des menus des résidents.

- Madame Marie Andrée Dion siège toujours à titre de vice-présidente au comité des usagers.

6. Constats

- Le centre Gertrude-Lafrance, en fonction des ressources disponibles, est un milieu de vie de qualité et accueillant, dans la lignée de ses obligations.

- Les services et les soins individualisés s'inscrivent dans le respect de la mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée. Le personnel a la préoccupation de dispenser des soins et services adaptés à la condition de santé de chaque résident.

- Le service des loisirs offre régulièrement des activités que les résidents apprécient beaucoup au centre Gertrude-Lafrance. Ces activités de loisir sont nombreuses, intéressantes et diversifiées et les résidents peuvent y participer en fonction de leurs intérêts.

- Une évaluation de la qualité des soins a été faite au centre Gertrude-Lafrance. Cette évaluation a permis de recueillir des observations directes et des informations verbales de la part du personnel, afin de mesurer le niveau de conformité des soins dispensés avec le niveau des soins attendus des résidents.

- Concernant le choix des calendriers offerts aux résidents, des démarches ont été prises par le comité, suite à des commentaires apportés lors de la dernière assemblée générale. Pour obtenir des chiffres beaucoup plus gros, le calendrier étant beaucoup moins intéressant et le coût de beaucoup supérieur, les calendriers sont similaires à ceux de 2009.

8. Recommandations

- Définir les objectifs annuels en équipe, lors d'un comité des résidents, pour les présenter dans le cadre d'un plan d'action.

- Continuer d'assister aux rencontres du comité du service alimentaire, afin d'appuyer la qualité des repas offerts aux résidents.

- Poursuivre la participation au comité des usagers afin de se renseigner sur les droits et les intérêts à défendre auprès des résidents.

- Maintenir une assistance aux activités de ressourcement du Conseil pour la protection des malades (CPM) : assemblée générale, colloques de formation. Cette participation a comme but d'être à la fine pointe des nouvelles tendances en matière des nouveaux développements concernant les CSSS.

- Continuer d'offrir et organiser des ateliers de ressourcement aux membres de famille afin de les épauler dans leur rôle essentiel auprès de leurs proches.

Il est plus que souhaitable que la direction maintienne un comité des résidents dans notre milieu de vie au centre Gertrude-Lafrance.

==========

Préparé par Micheline Dufour
Secrétaire/personne-ressource du comité
Le 15 avril 2010

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE-LAFRANCE

BILAN FINANCIER POUR L'EXERCICE
DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010

SOLDE REPORTÉ AU 1ER AVRIL 2009		256.48 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention année 2009-2010	9743.89		
Remboursement subvention	1 980.00		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		7 763.89 $	
TOTAL DES REVENUS			**8 020.37 $**
SORTIES DE FONDS			
Honoraires	3 598.50		
Frais de publicité / promotion	1 412.84		
Frais de déplacement	1 051.86		
Frais d'abonnement / documentation	850.00		
Frais de repas	367.23		
Dépenses de bureau	94.12		
Frais de poste	202.41		
Fournitures de bureau	213.61		
Frais de photocopies	61.87		
Frais bancaires	89.60		
TOTAL DES DÉPENSES			**7 942.04 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2010			**78.33 $**

Préparé par : M. Dufour
Secrétaire/personne-ressource
2010-03-31
Révisé le 21 avril 2010

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE-LAFRANCE

BILAN FINANCIER POUR L'EXERCICE RÉVISÉ
DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010

SOLDE REPORTÉ AU 1ER AVRIL 2009		256.48 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention année 2009-2010	9743.89		
Remboursement subvention	1 980.00		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		7 763.89 $	
TOTAL DES REVENUS			**8 020.37 $**
SORTIES DE FONDS			
Honoraires	3 598.50		
Frais de publicité / promotion	1 330.69		
Frais de déplacement	1 051.84		
Erreur sur frais de déplacement	0.02		
Frais d'abonnement / documentation	850.00		
Frais de repas	367.23		
Dépenses de bureau	213.61		
Frais de poste	202.41		
Fournitures de bureau	176.27		
Frais de photocopies	61.87		
Frais bancaires	89.60		
TOTAL DES DÉPENSES			**7 942.04 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2010			**78.33 $**

EXPLICATION DU BILAN FINANCIER RÉVISÉ

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE-LAFRANCE

- Le Comité des résidents a remboursé un montant de 1 980.00$ au Comité des usagers afin de permettre à celui-ci d'éviter un déficit au 31 mars 2010.

- Nonobstant que certaines dépenses n'ont pas été mises dans le bon compte de dépenses, deux erreurs sont survenues dans le remboursement des frais de déplacement. En fait, le calcul des frais de déplacement a été fait correctement, toutefois, les chèques ont été libellés avec un montant supplémentaire de 0.01$.

  La raison de ces erreurs en est certainement une d'inattention, mais par soucis de transparence, nous tenions à les mentionner.

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE LAFRANCE
PLAN D'ACTION 2009-10

OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNÉES
1. Réviser en groupe les droits et obligations des résidents	- Point à l'ordre du jour d'une réunion du comité des résidents	Résidents Réunion de décembre 09
2. Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants au Centre Gertrude-Lafrance	- Remise de documentation d'accueil et de bienvenue par le travailleur social et par la suite : - Rencontre individuelle (dans les mois suivant leur arrivée) au nouveau résident ou à leur répondant pour présenter : - le rôle du comité - le centre - les ressources du centre	Présidente et/ou les membres du comité avec l'accord de la direction et/ou la présence de son représentant
3. Faire connaître les droits et défendre les intérêts des résidents	- Activité traitant de la promotion des droits des résidents, sous forme de roue chanceuse sur les droits. - Transmission aux autorités compétentes du milieu d'hébergement des besoins relatifs aux droits des résidents - Accompagnement et aide sur demande à un résident désemparé face à une plainte	Résidents et membre de famille avec la commissaire aux plaintes Novembre 2009
4. Collaborer au développement du milieu de vie du centre par notre appui	- Inventaire, avec les autres membres du comité, des actions à entreprendre susceptibles d'améliorer le climat de vie - Participation au comité service alimentaire - Réflexion sur le code d'éthique (marques de politesse, etc)	Résidents (en évaluation avec la direction) En continu
5. Soutenir les familles dans leur rôle d'aidant auprès des personnes hébergées	- Présentation d'une pièce de théâtre sur les droits des résidents. ***Les petits détours*** de la troupe théâtre Parminou.	Résidents, membres de famille 21 mars 2010
6. Consolider les liens entre les membres du comité des résidents	- Planification d'une activité sociale annuelle (réflexion à poursuivre)	Membres du comité des résidents
7. Préparer l'assemblée générale annuelle	- Lettre d'invitation aux familles - Distribution de la convocation aux résidents aptes à y assister - Prévoir la logistique	Membres de famille Résidents Membres de l'administration Avril

CENTRE D'HÉBERGEMENT

CHAMPAGNAT

COMITÉ DES RÉSIDENTS

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

AVRIL 2010

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT
RAPPORT ANNUEL 2009-10

1. FONCTIONS DU COMITÉ

Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus du centre d'hébergement.

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 autorité compétente.

2. COMITÉ DES RÉSIDENTS DE RÉSIDENCE CHAMPAGNAT

Au 31 mars 2010, le comité se compose de :

Mme Ginette Pelletier	résidente	membre
Mme Adrienne Seney	résidente	membre
Mme Thérèse Ouimet	résidente	membre
Mme Francine Mongeau	représentant de famille	membre
Mme Jeanne Massé	représentante de famille	membre

Mme Odile Tessier est décédée au cours de l'année 2009. M. Aimé Landry et Mme Madeleine Méthé ont démissionné au cours de l'année 2009.

Le travail de secrétariat est assumé par Mme Micheline Dufour.

3. RAPPORT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ

Réunions régulières

Le comité des résidents s'est réuni à sept reprises.

Rapport annuel 2008-2009

Le rapport annuel a été présenté et accepté à l'assemblée générale annuelle du 29 avril 2009. Il a été par la suite acheminé au Comité des usagers et au Conseil pour la protection des malades.

Assemblée générale annuelle 2009

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 29 avril 2009. 4 membres du comité des résidents étaient présents, 25 résidents, 5 membres de famille, la secrétaire du Comité des usagers pour un total de 35 personnes. La directrice réseau programme PALV et la conseillère en milieu de vie étaient présentes. L'assemblée a été animée par madame Micheline Dufour.

4. INFORMATIONS CONCERNANT LE MILIEU DE VIE

Mme Mylène Vachon a quitté son poste de conseillère en milieu de vie au CSSS/HR/R et a été remplacée par M. Frédéric Dionne, au cours de l'année 2009-10.

5. ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

- Au cours du mois de mai 2009, le comité des résidents a offert aux résidents et membres de famille un atelier de ressourcement présenté par Mme Sylvie Presseault, commissaire aux plaintes au CSSS. Cet exposé était sur la défense des droits, les obligations des résidents. Une trentaine de personnes (résidents, membres de famille et bénévoles) y ont assisté.

- Le comité des résidents a offert à chacun des résidents et membres de famille un calendrier 2010, dans le but de faire la promotion de leur comité.

- Le comité des résidents a offert une activité aux membres de famille au mois de janvier 2010, afin de les épauler dans leur rôle essentiel auprès de leurs proches. Une cinquantaine de personnes (résidents, membres de famille et bénévoles) y ont assisté. Cette activité sous forme de Roue chanceuse a été présentée en collaboration avec Mme Sylvie Presseault, commissaire aux plaintes, dans le but de se familiariser et de faire connaître les droits et les obligations des résidents. Cette activité a été très instructive et enrichissante auprès des résidents et membres de famille.

- Le comité dispose d'un local approprié à la tenue de ses activités au rez-de-chaussée.

- Un tableau identifié au nom du comité, avec photos des membres, a été installé à l'entrée principale du centre, afin de mieux se faire connaître auprès des résidents et membres de famille.

- Le comité des résidents prépare un dépliant afin de faire connaître davantage les fonctions et les responsabilités du comité auprès des résidents.

6. CONSTATS

- Le centre d'hébergement Champagnat, en fonction des ressources disponibles, est un milieu de vie de qualité et accueillant, dans la lignée de ses obligations.

- Les services et les soins individualisés s'inscrivent dans le respect de la mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée. Le personnel a la préoccupation de dispenser des soins et services adaptés à la condition de santé de chaque résident.

- Une évaluation de la qualité des soins a été faite au centre Champagnat. Cette évaluation a permis de recueillir des observations directes et des informations verbales de la part du personnel, afin de mesurer le niveau de conformité des soins dispensés avec le niveau des soins attendus des résidents.

- Le service des loisirs offre les jours ouvrables et un soir/semaine des activités que les résidents apprécient beaucoup au centre Champagnat. Ces activités de

loisir sont nombreuses, intéressantes et diversifiées et les résidents peuvent y participer en fonction de leurs intérêts.

- Il est souhaitable que la pente de l'entrée principale soit moins abrupte pour les résidents en fauteuil roulant manuel. Ce qui rendrait la sécurité des résidents plus conforme.

8. RECOMMANDAITONS

- Organiser et offrir des ateliers de ressourcement aux membres de famille afin de les épauler dans leur rôle essentiel auprès de leurs proches.

- Recruter soit un membre du comité, un membre de famille ou un bénévole, pour assister aux rencontres du comité des usagers, afin de se renseigner sur les droits et les intérêts à défendre auprès des résidents.

- Inciter le personnel à respecter la dignité, les droits et libertés des résidents.

- Il est souhaitable qu'il y ait un deuxième intervenant en loisirs afin de continuer les activités déjà offertes, ce qui est très apprécié des résidents.

Il est plus que souhaitable que la direction maintienne un comité des résidents dans notre milieu de vie à la résidence Champagnat, afin de continuer à améliorer la qualité de vie de nos résidents.

==========

Préparé par Micheline Dufour
Secrétaire/personne-ressource du comité,
ce 18 avril 2010

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT

BILAN FINANCIER POUR L'EXERCICE
DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010

SOLDE REPORTÉ AU 1ER AVRIL 2009		11.05 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention année 2009-2010	4 986.82		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		4 986.82 $	
TOTAL DES REVENUS			**4 997.87 $**
SORTIES DE FONDS			
Honoraires	2 502.00		
Frais de publicité / promotion	1 262.66		
Frais de déplacement	634.85		
Dépenses de bureau	191.49		
Frais de repas	199.57		
Fournitures de bureau	162.01		
Frais de postes	81.27		
Frais bancaires	60.00		
TOTAL DES DÉPENSES			**4 995.33 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2010			**2.54 $**

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT

BILAN FINANCIER POUR L'EXERCICE RÉVISÉ
DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010

SOLDE REPORTÉ AU 1ER AVRIL 2009		11.05 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention année 2009-2010	4 986.82		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		4 986.82 $	
TOTAL DES REVENUS			**4 997.87 $**
SORTIES DE FONDS			
Honoraires	2 406.50		
Frais de publicité / promotion	755.06		
Frais de déplacement	634.85		
Dépenses de bureau	510.79		
Frais de repas	199.55		
Fournitures de bureau	175.42		
Frais de postes	81.27		
Location de caméra	169.31		
Autres dépenses non admissibles	2.58		
Frais bancaires	60.00		
TOTAL DES DÉPENSES			**4 995.33 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2010			**2.54 $**

EXPLICATION DU BILAN FINANCIER RÉVISÉ

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT

- Cette année, le Comité des résidents a effectué des dépenses non admissibles telles que la location de caméra et l'achat de nettoyant pour bureau. Deux dépenses qui sont de la responsabilité de l'établissement.

  Par ailleurs, le comité des résidents a entrepris des démarches concernant la location de caméra qu'il paie depuis plusieurs années, et a obtenu que la direction assume cette dépense, qui d'ailleurs, lui appartient.

- Mise à part les dépenses non admissibles, les différentes dépenses effectuées n'ont pas tous été mises dans le bon compte. Malgré tout, le solde à la fin de l'année balance avec le relevé bancaire.

CENTRE D'HÉBERGEMENT

STE-CROIX

Comité des Résidents
Sainte-Croix

300 Dr Poulin, Marieville, QC, J3M 1L7

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

DU 1ER AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010

AVRIL 2010

COMITÉ DES RÉSIDENTS
RÉSIDENCE STE-CROIX
RAPPORT ANNUEL 2009-2010

1. FONCTIONS DU COMITÉ

- ✓ Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations.
- ✓ Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus du centre d'hébergement.
- ✓ 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 autorité compétente.

2. COMITÉ DES RÉSIDENTS DE SAINTE-CROIX

Au 31 mars 2010, le comité se compose de :

Monsieur André Savoie	résident	président
Monsieur Gilles Monast	résident	vice-président
Madame Lucie Gagnon	bénévole	sec.-trésorière
Monsieur Michel Bahl	résident	membre
Monsieur André Hamel	résident	membre

La personne-ressource est Madame Lucie Campbell.

Monsieur Alain Carreau, Madame Laure Nadeau ont démissionné au cours de l'année 2009 et Madame Irène Russell est décédée.

Madame Jeanne Delage, membre de famille a intégré le comité cette année et en a démissionné. Monsieur André Drouin, résident a aussi intégré le comité cette année et est décédé en février.

3. RAPPORT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ

Réunions régulières

Le comité des résidents s'est réuni à 9 reprises et une réunion spéciale a eu lieu.

Rapport annuel 2008-2009

Le rapport annuel a été présenté et accepté à l'assemblée générale annuelle du 13 mai 2009. Il a été par la suite acheminé au Comité des usagers et au Conseil pour la protection des malades.

Assemblée générale annuelle 2009

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 13 mai 2009. 7 membres du comité des résidents étaient présents, 5 résidents, 2 membres du Comité des usagers pour un total de 14 personnes. Le secrétariat a été assuré par madame Micheline Dufour, personne-ressource en poste à ce moment.

Conseil pour la protection des malades

Le comité des résidents n'a pas renouvelé son adhésion.

4. INFORMATIONS CONCERNANT LES MILIEUX DE VIE

Mme Mylène Vachon, conseillère en milieu de vie a quitté son poste et a été remplacée par M. Frédéric Dionne qui est arrivé en février 2010.

5. ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

- ✓ Les membres du comité ont choisi un logo pour les représenter.

- ✓ Les membres du comité ont produit un calendrier-agenda incluant leurs droits, pour l'année 2010 qu'ils ont remis à tous les résidents hébergés, à ceux qui arriveront dans l'année ainsi qu'aux postes des infirmières et à la réception.

- ✓ Les membres du comité ont aussi produit un dépliant d'informations pour remettre à chaque nouveau résident ainsi qu'aux gens du public qui désirent le consulter. Ils sont disponibles dans le présentoir du comité des résidents près du bureau.

- ✓ Les membres du comité ont organisé un « Parle, parle, jase, jase du Comité des résidents » qui consiste en une rencontre d'environ 1 heure par mois avec tous les résidents intéressés à connaître leurs droits, leurs responsabilités, à exprimer le positif et le négatif qu'ils vivent à la résidence. Cette activité a été annulée en février étant donné le manque d'intérêt des résidents capables de profiter de cette activité.

- ✓ Le bureau du comité des résidents est déménagé du 5ième étage en février 2010. Il est maintenant situé au 1er étage dans le local 1412.

- ✓ Le 31 janvier 2010, le Comité des usagers a offert une activité « théâtre » en collaboration avec le Comité des résidents. Une centaine d'invitations ont été envoyées aux membres de famille et des affiches ont été installées dans la résidence.

  Nous avons reçu la troupe « Parminou » qui a présenté la pièce « Les petits détours ». Environ 100 personnes y ont assisté…. Une légère collation a été offerte après la représentation.

  Après discussion à la réunion du Comité des résidents du 22 février 2010, les commentaires des membres sont bons. Ils ont apprécié cette pièce.

- ✓ Le Comité des résidents a conçu un dépliant (outil de travail) pour faciliter les rencontres avec des résident(e)s ou des membres de famille lors d'insatisfactions.

6. SITUATIONS D'INSATISFACTION APPORTÉES AU COMITÉ DES RÉSIDENTS

- ✓ Au mois de décembre 2009, une première insatisfaction a été communiquée au Comité des résidents; cette insatisfaction est en rapport des comportements dérangeants d'une résidente.

  Cette insatisfaction est signalée à Mme Lucie Campbell, directrice-adjointe au réseau PALV.

  Le 1er février 2010, des solutions ont été trouvées pour régler cette insatisfaction. Une rencontre a lieu entre les plaignantes et Mme Lucie Campbell. Les plaignants se sont dits très satisfaits et heureux d'avoir eu l'aide de la personne-ressource et d'un membre du comité des résidents. Bravo!

- ✓ Le 11 janvier, à la première rencontre « Parle, parle, jase, jase », plusieurs insatisfactions nous sont signalées par des membres de famille. Le comité a traité ces insatisfactions comme une plainte collective. Ces insatisfactions ont été signalées à Mme Lucie Campbell, directrice adjointe au réseau PALV.

  Mme Lucie Campbell, directrice adjointe au réseau PALV apporte au comité des résidents, des réponses le 1er février 2010.

  Le 8 février 2010, une réunion est prévue pour donner réponse aux plaignants. Personne ne se présente à cette réunion.

- ✓ Le 11 janvier 2010, une résidente disant se faire voler par une employée nous est aussi signalée. Après vérification avec des intervenants et Mme Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes, il s'avère que ce signalement ne sera pas traité.

- ✓ Le 15 février 2010, une insatisfaction d'un membre de famille nous est rapportée à l'effet que son parent ne recevrait pas des services adéquats. La personne-ressource informe cette personne des partenaires pouvant l'aider.

  Cette personne communique avec le CPM, parle avec une avocate et se dit insatisfaite.

  Le 22 février 2010, elle revient rencontrer la personne-ressource pour lui faire part de la situation. La personne-ressource lui donne un dépliant du Protecteur du citoyen.

BILAN FINANCIER

Pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

COMITÉ DES RÉSIDENTS

Centre d'hébergement Ste-Croix

SOLDE REPORTÉ AU 1ER AVRIL 2009		2 841.45 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention année 2009-2010	2 158.57		
Subvention supplémentaire	10 500.00		
Remboursement des frais bancaires	120.35		
Ristourne – Frais de service	0.33		
Régularisation	0.06		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		12 779.31 $	
TOTAL DES REVENUS			**15 620.76 $**
SORTIES DE FONDS			
Honoraires	6 046.00		
Frais de publicité / promotion	3 801.45		
Équipement informatique	2 386.49		
Fournitures de bureau	1 276.72		
Frais de déplacement	775.50		
Frais de poste	440.22		
Dépenses de bureau	428.22		
Frais de repas	246.88		
Frais bancaires	149.95		
TOTAL DES DÉPENSES			**15 551.43 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2010			**69.33 $**

CENTRE D'HÉBERGEMENT

ST-JOSEPH

COMITÉ DES RÉSIDENTS

RÉSIDENCE SAINT-JOSEPH

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

AVRIL 2010

COMITÉ DES RÉSIDENTS
RÉSIDENCE SAINT-JOSEPH
RAPPORT ANNUEL 2009-2010

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

En tant que présidente du Comité des résidents, il me fait plaisir de vous livrer le rapport annuel de notre Comité. Il se veut un reflet de notre travail tout au long de l'année et il témoigne de notre engagement. Comme vous le constaterez à la lecture, il nous reste beaucoup à faire, mais nous avons au cours de cette année donné une réalité à notre Comité.

2. FONCTIONS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.

- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus du centre d'hébergement.

- 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 autorité compétente.

3. LES PRIORITÉS DU COMITÉ

Il n'y a pas eu de priorités établies par le Comité. Celui-ci a eu à se donner une identité, une réalité, un mode de fonctionnement.

4. LES MEMBRES DU COMITÉ

Au 1er avril 2009, les membres du Comité sont :

- Madame Louise Courtemanche, résidente,
- Madame Claudette Giroux, bénévole,
- Madame Fernande Sorel, résidente.

Le 27 avril, s'ajoutent :

- Madame Marie-Andrée Fiset, membre de famille,
- Madame Thérèse Fiset, résidente.

Le 1er juin, madame Claudette Giroux démissionne.
Le 16 juillet, madame Fernande Sorel démissionne.

Suite à l'assemblée générale du 16 septembre 2009, le Comité se compose de :

- Madame Ann Conway, résidente,
- Madame Muguette Côté, famille d'un résident (secrétaire-trésorière),
- Madame Louise Courtemanche, résidente (présidente),
- Madame Marie-Andrée Fiset, famille d'un résident (vice-présidente),
- Madame Claudia Fournier, famille d'un résident.

Le 25 novembre, madame Claudia Fournier démissionne.

Le 8 décembre, madame Claudette Dupuis, famille d'un résident, s'ajoute au Comité.

Le 9 décembre, madame Louise Courtemanche décède.

Le 12 janvier, s'ajoutent au Comité :

- Madame Fernande Sorel, résidente (présidente),
- Madame Denise Tremblay, résidente.

Le 9 février, madame Laurence Leclerc, résidente, s'ajoute au Comité, mais madame Marie-Andrée Fiset démissionne. (Madame Ann Conway devient vice-présidente.)

Le 23 février, madame Denise Tremblay démissionne.

Au 31 mars 2010, le Comité des résidents se compose donc de

- madame Fernande Sorel (résidente) – présidente,
- madame Ann Conway (résidente) – vice-présidente,
- madame Muguette Côté (famille d'un résident) – secrétaire-trésorière,
- madame Claudette Dupuis (famille d'un résident),
- madame Laurence Leclerc (résidente).

Constatation :

Il y a beaucoup de mouvements dans la composition du Comité, ce qui implique qu'il faille toujours recommencer, se chercher constamment une identité, une réalité. Dans un tel contexte, il est difficile de déterminer les priorités. Le Comité se retrouve donc toujours en recrutement.

Représentation au Comité des usagers :

Avril à octobre : madame Louise Courtemanche;
Octobre à février : madame Marie-Andrée Fiset;
Depuis février : madame Fernande Sorel.

5. LES RÉUNIONS

a) Assemblée générale

Elle a eu lieu le 16 septembre 2009. C'est la première fois que le Comité des résidents de St-Joseph organisait une assemblée générale. 17 personnes y ont participé.

b) Réunions du Comité (5)

LES DATES	LES INVITÉS
27avril	Mylène Vachon, conseillère en milieu de vie Robert Blanchard, président Conseil d'administration Anic Barré, personne-ressource du Comité des Usagers
08 septembre	Sylvie Presseault, commissaire aux plaintes Marie Savaria, conseillère en soins infirmiers Annick Villeneuve, coordonnatrice au Centre St-Joseph Anic Barré, personne-ressource du Comité des Usagers
13 octobre	Annick Villeneuve, coordonnatrice au Centre St-Joseph Anic Barré, personne-ressource du Comité des Usagers
08 décembre	Cécile Couture, psycho-éducatrice Annick Villeneuve, coordonnatrice au Centre St-Joseph Anic Barré, personne-ressource du Comité des Usagers
09 février	Frédéric Dionne, conseiller en milieu de vie Annick Villeneuve, coordonnatrice au Centre St-Joseph Anic Barré, personne-ressource du Comité des Usagers

c) Réunions extraordinaires (2)

12 janvier 2010
30 mars 2010

d) Rencontres de travail (4)

15 décembre 2009
5 janvier 2010
16 février 2010
9 mars 2010

6. LES ACTIVITÉS ENTREPRISES DURANT L'ANNÉE

A) Pour prendre réalité

- Un classeur sous clé pour conserver les documents;
- Un appareil téléphonique et une boîte vocale;
- Achat d'un meuble informatique;
- Identification du Comité à trois endroits :
    - Tableau dans la salle à dîner
    - Classeur dans le salon des résidents
    - Meuble informatique dans la salle du Bassin;
- Ordinateur portable pour le Comité;
- Acquisition d'une étampe au nom du Comité;
- Photographies des membres du Comité sur le babillard;
- Formation du Regroupement provincial des Comités des usagers.

B) Pour se faire connaître

- Identification du Comité à trois endroits stratégiques;
- Démarches pour souligner l'anniversaire des résidents;
- Lettres pour l'assemblée générale et les activités;
- Assemblée générale.

C) Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations

- Cartes d'anniversaire avec formulation d'un droit et identification du Comité (début en mars 2010);
- « La roue chanceuse des droits » - Activité de madame Presseault tenue le 23 janvier. Très bonne participation tant des résidents que des familles.

D) Promouvoir l'amélioration de la qualité des soins

- Étude du document de madame Savaria – évaluation de la qualité des soins;
- Prise de connaissance, discussion et questionnement du Plan d'action de madame Villeneuve;
- Pièce de théâtre « Les petits détours » présentée le 20 mars et qui porte sur l'amélioration de la qualité des soins;
- Menu : consultations et demandes;
- Fumoir extérieur des résidents : consultation;
- Représentation auprès de la coordonnatrice portant sur différents sujets (nourriture, odeurs, attitudes, communication avec les familles).

Tout en faisant valoir les points de vue des résidents, le Comité a discuté avec la coordonnatrice, madame Villeneuve, des stratégies qu'elle adoptera pour apporter des correctifs et des suivis.

E) Défendre les droits et les intérêts individuels d'un résident

Une demande a été adressée en ce sens. Suite à une rencontre avec la coordonnatrice, la situation a été réglée dans les délais convenus et à la satisfaction de la personne concernée.

Constatations

Une période pour s'identifier, une autre pour se faire connaître, une autre pour organiser des activités d'informations, une autre pour s'impliquer dans les dossiers... et le temps a filé allègrement.

Il n'y avait pas de plan d'action proprement élaboré, mais cela n'a pas empêché le Comité de poser des actions concrètes tout au long de l'année.

Lors de sa dernière réunion de travail, le Comité a réfléchi à son plan d'action pour la prochaine année.

7. RESSOURCES HUMAINES

Une personne ressource a été embauchée durant l'été et travaille avec le Comité depuis la fin août:

- Rédaction des convocations, ordres du jour et procès-verbaux;
- Suivis aux décisions;
- Participation aux activités (planification et organisation);
- Assistance aux membres et aux résidents;
- Activités reliées à la présence dans le milieu;
- Suivis financiers et démarches auprès de la Caisse Populaire;
- Communications avec la personne ressource du Comité des usagers (madame Barré);
- Correspondance;
- Achats;
- Classification des documents et organisation.

8. OBJECTIFS DE LA PROCHAINE ANNÉE

- Finaliser le plan d'action;
- Réaliser le dépliant du Comité des résidents;
- Continuer à se faire connaître;
- Assumer pleinement et efficacement les fonctions;
- Intéresser des personnes au Comité pour recruter des membres potentiels.

BILAN FINANCIER

Pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

COMITÉ DES RÉSIDENTS

Centre d'hébergement St-Joseph

SOLDE REPORTÉ AU 1ER AVRIL 2009		1 438.96 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention année 2009-2010	1 061.04		
Subvention supplémentaire	3 000.00		
Remboursement informatique	911.06		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		4 972.10 $	
TOTAL DES REVENUS			**6 421.06 $**
SORTIES DE FONDS			
Salaire :			
Secrétariat (avril à juin)	302.35		
Personne-ressource :	4 31.00		
Sous-total		4 613.35 $	
Meuble informatique		225.74 $	
Fourniture de bureau et frais de poste		232.38 $	
Activités :			
Assemblée générale	90.00		
Réunion du comité	15.00		
La Roue chanceuse sur les droits	142.80		
Pièce de théâtre « Les petits détours	0.00		
Sous-total		247.80 $	
Frais bancaires :			
Administration	50.91		
Commande de chèque	120.35		
Sous-total		171.26 $	
TOTAL DES DÉPENSES			**5 490.53 $**
SURPLUS AU 1er AVRIL 2010			**920.53 $**

BILAN FINANCIER RÉVISÉ

Pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

COMITÉ DES RÉSIDENTS

Centre d'hébergement St-Joseph

SOLDE REPORTÉ AU 1ER AVRIL 2009		1 442.95 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention année 2009-2010	1 061.04		
Subvention supplémentaire	3 000.00		
Remboursement équipement informatique	911.06		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		4 972.10 $	
TOTAL DES REVENUS			**6 415.05 $**
SORTIES DE FONDS			
Honoraires	4 551.00		
Dépenses de bureau	256.72		
Fournitures de bureau	177.81		
Frais de publicité / promotion	142.80		
Frais de postes	125.29		
Frais de repas	123.65		
Frais de déplacement	62.35		
Frais bancaires	49.00		
TOTAL DES DÉPENSES			**5 488.62 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2010			**926.43 $**

EXPLICATION DU BILAN FINANCIER RÉVISÉ

COMITÉ DES RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JOSEPH

Bien que le comité des résidents ait accepté le bilan financier annuel lors de sa rencontre du 13 avril 2010, celui-ci comporte certaines lacunes. Par conséquent, un bilan financier révisé a dû être élaboré afin de présenter la situation réelle des dépenses effectuées au cours de l'année 2009-2010.

- Tout d'abord le solde à la fin doit être de 926.43$. En effet, la différence de 5.00$ s'explique par la part de qualification (capital social) que nous devons prendre en considération puisque cet argent appartient au comité. Par ailleurs, l'année financière se terminant le 31 mars 2010, c'est cette date qu'il devrait être inscrit, et non la date du début de la prochaine période.

- En ce qui concerne le salaire, il y a un montant de 62.35$ qui correspond aux frais de déplacement de la secrétaire. Ces frais ne doivent pas être considéré dans le salaire puisque ce n'en est pas un.

- L'activité « Roue chanceuse sur les droits » correspond aux frais de promotion / publicité.

- Les activités « Assemblée générale » et « Réunion du comité » correspondent à des frais de repas.

- Le meuble informatique est considéré comme une dépense de bureau.

- La commande de chèque est considérée comme de la fourniture de bureau.

- En ce qui concerne les autres frais, ils n'ont pas tous été décortiqués et mis dans les bons compte. C'est ce qui explique les différences de montant.

- Enfin, les frais bancaires sont réellement de 49.00$. La différence de 1.01$ s'explique de la façon suivante :

À la fin du mois de mars 2009, le comité des résidents a dû s'ouvrir un compte bancaire indépendant. En effet, auparavant, il y avait 1 compte bancaire pour les trois comités du Centre Rouville soit Ste-Croix, St-Joseph et Val-Joli.

Donc, le comité des résidents a d'abord procédé à l'ouverture du compte bancaire, en mars 2009, et n'y a déposé l'argent qu'à la mi-avril.

Au 31 mars 2009, il y a eu des frais bancaires de 1.01$, qui ont amené le solde du compte dans le négatif, car il n'y avait pas encore d'argent de déposé. Toutefois, ces frais bancaires ont été considérés dans l'année financière se terminant au 31 mars 2009 et ne devraient pas entrer en ligne de compte dans le bilan financier 2009-2010.

CENTRE D'HÉBERGEMENT

VAL-JOLI

Rapport annuel

2009 - 2010

1er avril 2009 au 31 mars 2010

Comité des résidents

Centre d'hébergement Val-Joli

Rapport annuel 2009-2010

Comité des résidents

Centre d'hébergement Val-Joli

---

1. Mot du président

À titre de président du comité des résidents, je suis heureux et fier de pouvoir aider les personnes en difficultés et en perte d'autonomie.

Je suis particulièrement fier des efforts de notre comité, combinés à ceux de la coordonnatrice du centre Val-Joli ainsi que du Comité des usagers, qui ont permis que des travaux seront réalisés en 2010, afin de sécuriser et de moderniser la terrasse arrière extérieure, ce qui permettra à un plus grand nombre de personnes de profiter de la nature et de la belle saison.

En mon nom et au nom des autres membres du comité des résidents de Val-Joli, je tiens à remercier la coordonnatrice du centre d'hébergement Val-Joli pour l'excellente collaboration dont elle a fait preuve, dans la résolution des insatisfactions qui ont été portées à son attention.

Je souhaite aussi remercier les anciens membres du comité des résidents, qui ont travaillé avec moi, au début de l'année 2009, soit Mme Thérèse Alix, M. Rosaire Messier et M. Gérard Paquette, qui est malheureusement décédé en janvier 2010.

2. Fonctions du comité des résidents

Les fonctions du comité des résidents sont déterminées par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (art. 212, LSSS).

Les TROIS fonctions des comités des résidents sont :

1. **Renseigner** les résidents sur leurs droits et leurs obligations
2. **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et **évaluer** leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus du centre d'hébergement
3. **Défendre** les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et intérêts en tant qu'usager auprès du centre d'hébergement ou de toute autre autorité compétente

3. Membres du comité des résidents au 31 mars 2010

Monsieur André Davignon	**Centre d'hébergement Val-Joli**	**Résident**	**Président**
Monsieur Raymond Noiseux	**Centre d'hébergement Val-Joli**	**Résident**	**Vice-président**
Madame Linda Duquette	**Centre d'hébergement Val-Joli**	**Résidente**	**Secrétaire-Trésorière**

4. Plan d'action 2009-2010 du comité des résidents

- Embauche d'une nouvelle personne – ressource : Mme Ghislaine Vertefeuille a été embauchée en août 2009.
- Tenue d'une assemblée générale : 29 septembre 2009.
- Formation des membres, afin de mieux comprendre leur mandat et leur rôle : les 3 membres du comité des résidents ainsi que la personne-ressource ont participé à une session de formation préparée par le RPCU (regroupement provincial des comités d'usagers).
- Achat et installation de l'équipement nécessaire au fonctionnement du comité.
- Tenue de réunions mensuelles et suivi de dossier, si nécessaire : le comité des résidents a tenu 6 réunions régulières et 2 réunions extraordinaires.
- Mettre en place des éléments visant la sensibilisation des résidents à leurs droits.
- Collaborer avec le Comité des usagers du CSSS Haut-Richelieu-Rouville à l'organisation d'activité (s) sur les droits.

4.1 **Compléments d'informations** :

- **Tenue de réunions** :

  Les réunions régulières se sont tenues aux dates suivantes :

  23 septembre 2009, 28 octobre 2009, 25 novembre 2009, 27 janvier 2010, 24 février 2010 et 24 mars 2010.

  Les réunions extraordinaires se sont tenues aux dates suivantes : 7 octobre 2009 et 1 février 2010.

  Lors des réunions mensuelles ou extraordinaires, le comité des résidents a reçu les personnes suivantes :

- **Mme Marie-Josée Gervais,** conseillère en communications du CSSS Haut-Richelieu-Rouville, qui nous a fait bénéficier de son expérience et de ses conseils pour le développement d'un feuillet de présentation du comité et de sensibilisation des résidents à leurs droits.
- **M. Robert Blanchard**, président du conseil d'administration du CSSS Haut-Richelieu – Rouville, qui a surtout insisté sur l'importance des comités de résidents pour le bon fonctionnement du réseau de la santé. Il a mentionné que l'objectif des comités de résidents doit être l'écoute et le bien-être de tous les résidents.
- **Mesdames Marie Savaria,** conseillère – soins infirmiers spécialisés en gériatrie et **Annie Brière**, coordonnatrice du centre d'hébergement Val-Joli, nous ont présenté un rapport d'évaluation de la qualité des soins au centre Val-Joli ; le rapport a été rédigé en septembre 2009 et fait suite à des observations qui ont eu lieu, les 2 et 3 mars 2009, sur tous les quarts de travail.
- **Mesdames Micheline Stjagow Lapointe**, présidente du Comité des usagers et **Anic Barré**, personne-ressource du Comité des usagers, sont venus rencontrer le comité des résidents afin de les informer des nouvelles contraintes budgétaires pour l'année 2010-2011 et de répondre à leurs préoccupations.

- **Installations de bureautique** :

  Un ordinateur portable a été installé le 21 novembre 2009 ; le comité des résidents a dû composer avec la faiblesse du réseau informatique existant, qui ne permettait pas l'installation de l'accès internet, et accepter l'offre de la personne-ressource, soit de fonctionner à partir de ses installations informatiques personnelles. Quant à l'achat d'imprimante, il a été différé à

une date indéterminée, étant donné le budget limité et la possibilité d'utiliser l'imprimante du centre d'hébergement par l'entremise d'une clé USB.

5. Activités du comité des résidents durant l'année 2009-2010

Au cours de l'année 209-2010, le comité des résidents a organisé ou participé aux activités suivantes :

- **L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 29 septembre dernier** et 25 personnes étaient présentes (résidents et membres de famille) ; deux membres du comité ont été réélus et un nouveau membre s'est ajouté pour un total de 3 membres. En plus de la coordonnatrice du centre, Mme Annie Brière, qui s'est adressée aux gens présents, Mme Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des soins du CSSS Haut-Richelieu-Rouville est venue expliquer aux participants le fonctionnement du processus de traitement des plaintes.

- **Contribution à l'effort de planification stratégique du CSS Haut-Richelieu-Rouville tenue le 25 septembre 2009.** Un membre du comité des résidents accompagné de la personne-ressource a participé à cette rencontre et a fait part de ses commentaires en réponse aux diverses questions posées par la représentante du CSS Haut-Richelieu-Rouville, Mme Ginette Senez, visant à faire un bilan de la fusion des structures de gestion des installations CLSC, CHSLD et hôpital du CSS HRR.

- **<u>Activités de sensibilisation des résidents à leurs droits</u> :**

1. <u>L'activité théâtre ¨Les petits détours ¨ de la troupe PARMINOU qui s'est tenue le 24 janvier 2010</u> a été un franc succès et a attiré une cinquantaine (50) de participants : résidents, membres de famille, employés. Les gens ont apprécié le talent des comédiens ainsi que le réalisme des situations décrites dans les scénettes. Les comédiens ont dialogué avec les spectateurs sur certains aspects montrés (nourriture, solitude, personnel débordé).

   Cette activité a été organisée en collaboration avec le Comité des usagers.

2. <u>Cartes d'anniversaire</u> : depuis janvier 2010, le comité des résidents fait la promotion de son comité en remettant à chaque résident une carte d'anniversaire. En plus des bons vœux des membres du comité, on y retrouve une étiquette informant le résident sur un de ses droits ou obligations.

3. <u>Feuillet de présentation du comité des résidents</u> : le comité des résidents a pris la décision de développer et de faire imprimer un feuillet afin d'expliquer son rôle et son mandat. De plus, le feuillet présente la liste des droits des résidents en centre d'hébergement. Celui-ci sera mis à l'intérieur du guide d'accueil, lequel sera remis à tous les nouveaux résidents. Par ailleurs, il a aussi été mis à la disposition de tous, dans un présentoir situé à l'entrée du centre d'hébergement Val-Joli.

4. <u>Logo et slogan</u> : le comité des résidents a développé un logo et un slogan ¨ VOTRE BIEN-ÊTRE EST NOTRE PRIORITÉ ¨, qui représentent ses

convictions profondes. Ce logo et ce slogan forment l'entête du nouveau feuillet imprimé aux couleurs de Val-Joli.

- **Démarches afin d'assurer la défense des droits des résidents** :

  Afin de permettre aux résidents ou aux membres de famille de contacter le comité des résidents dans le but de poser des questions ou de formuler des insatisfactions, le comité des résidents a fait des démarches auprès de la direction afin d'obtenir une boite vocale réservée à l'usage du comité des résidents. Il est maintenant possible de laisser un message téléphonique au comité des résidents grâce à la boite vocale qui a été installée ; de plus, le message d'accueil du centre d'hébergement a été modifié et donne les indications à suivre pour accéder à cette boite vocale, en composant le 450-469-3194 (poste 16).

5.1 Complément d'informations

- **Délégation d'un représentant du comité des résidents aux réunions mensuelles du Comité des usagers du CSS Haut-Richelieu-Rouville :**
  Mme Linda Duquette, secrétaire-trésorière du comité des résidents a accepté cette responsabilité lors de la réunion extraordinaire du 7 octobre 2009.

6. Défense des droits des résidents : traitement des insatisfactions

Il est important de souligner que lors de la formulation d'une insatisfaction ou d'une plainte, des précisions doivent être fournies relativement à la date, l'heure, le lieu et le nom de la ou des personnes impliquées, tout ceci afin de permettre une confirmation des faits et une action ciblée et efficace. La direction du centre

d'hébergement ne peut agir et apporter des correctifs, à partir d'insatisfactions ou de plaintes basées sur des informations générales et imprécises.

- **Rapport sur les insatisfactions individuelles**

  - Cloche d'urgence : le transfert d'appels sur le téléphone portable, avant de quitter le poste de travail, n'est pas toujours fait, ce qui a occasionné dans la réponse aux résidents.

    RÉSOLUTION : un mémo a été préparé par la coordonnatrice du centre afin de faire un rappel au personnel de l'importance du transfert d'appels sur le téléphone portable, lors des déplacements.

  - Prise de médicaments, en position couchée : parfois, les médicaments sont donnés aux résidents alors qu'ils sont couchés, cette façon de faire rend l'absorption du médicament difficile.

    RÉSOLUTION : la situation a été portée à l'attention du personnel afin que la remise de médicaments se fasse alors que le résident est assis.

  - Calorifères défectueux : la défectuosité de certains calorifères a été signalée.

    RÉSOLUTION : les réparations ont été effectuées de façon satisfaisante.

  - Préchauffage de salle de bains ou douche : le comité des résidents a porté à l'attention de la direction que la salle de bain ou de douche n'était pas toujours préchauffée suffisamment longtemps, afin d'assurer un confort aux résidents lors de ces soins d'hygiène.

    RÉSOLUTION : Mme Annie Brière, la coordonnatrice a fait un rappel à son personnel à ce sujet.

- **Rapport sur les insatisfactions collectives**

  - Nourriture : certains aspects irritants ont été signalés à la direction du centre d'hébergement Val-Joli soit :
    a. très grande fréquence des pommes de terre en purée
    b. mets trop épicés
    c. manque de plat alternatif au souper (toasts)

    RÉSOLUTION : une réunion s'est tenue en octobre 2009 entre le comité des résidents, la coordonnatrice du centre et la responsable de la cafétéria ; des ajustements ont été apportés à la satisfaction des résidents.

  - Porte ouverte lors de soins aux résidents : le comité des résidents a porté à l'attention de la direction que lors de la prestation de soins, l'intimité des résidents n'était pas toujours correctement respectée.

    RÉSOLUTION : Mme Annie Brière, la coordonnatrice du centre a immédiatement rédigé un mémo destiné au personnel à ce sujet ; elle a demandé la signature de chaque membre du personnel sur le mémo afin de s'assurer que tous étaient bien sensibilisés à l'importance de ce dossier.

  - Personnel pour le quart de nuit : durant le quart de nuit, l'infirmière et le préposé font une partie de leur travail en équipe. Pendant ce temps, les perturbations ne peuvent être détectées rapidement, sur un des deux étages.

    RÉSOLUTION : lors de situations cliniques particulières, par exemple : un résident qui demande une surveillance accrue, la direction peut ajouter une ressource de façon ponctuelle et temporaire.

  - Terrasse arrière extérieure: la terrasse arrière a été la plus importante préoccupation du comité des résidents, car non sécuritaire pour les

résidents. En effet, les dalles de ciment sont très instables, compte-tenu de l'aménagement existant et des conditions climatiques ; par conséquent, plusieurs résidents évitent même de se rendre sur la terrasse et ne profitent donc pas de la belle saison. Par ailleurs, en plus de la terrasse, la condition de la verrière s'est ajoutée à ce dossier.

RÉSOLUTION : la direction du centre d'hébergement Val-Joli ainsi que le Comité des usagers ont été sollicités dans ce dossier. Grâce aux efforts combinés de plusieurs intervenants, des travaux de réfection et de rénovation seront entrepris durant l'été 2010, afin de rendre la verrière utilisable en toute saison et la terrasse sécuritaire et plus adaptée aux besoins des résidents.

7. Objectifs de l'année 2010-211

- **Plan d'action 2010-2011**

1. Sensibilisation aux droits:

a) Cartes d'anniversaire
b) Affiches
c) Lettre aux familles (transmission du feuillet)
d) Activité sur les droits (Le cercle)
e) Assemblée générale annuelle

2. Promotion et évaluation de la qualité des soins :

a) Discussion collation – rencontres
b) Sondage maison (si budget disponible)

3. Défense des droits :

a) Formation spécifique sur le traitement des plaintes

b) **Constatation et transmission des problèmes aux personnes compétentes pour y remédier à l'interne**

c) **Suivi des plaintes formulées**

- **Recruter de nouveaux membres, si possible**
- **Collaborer à la procédure d'accueil des nouveaux résidents**

8. Bilan financier 2009 – 2010

SOLDE REPORTÉ AU 1ER AVRIL 2009		875.63 $	
ENTRÉES DE FONDS :			
Subvention année 2009-2010	1 653.21		
Subvention supplémentaire	3 000.00		
Remboursement équipement informatique	911.06		
Fermeture Petite Caisse	1.02		
TOTAL DES ENTRÉES DE FONDS		5 565.29 $	
TOTAL DES REVENUS			**6 440.92 $**
SORTIES DE FONDS			
Honoraires	3 688.00		
Dépenses de bureau	1 623.32		
Frais de publicité / promotion	504.56		
Frais de repas	211.05		
Frais de poste	121.90		
Fournitures de bureau	99.94		
Frais de déplacement	58.48		
Frais bancaires	77.56		
TOTAL DES DÉPENSES			**6 384.81 $**
SURPLUS AU 31 MARS 2010			**56.11 $**

Comité des usagers CSSS Haut-Richelieu –Rouville
978, Boul. du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1E5

450 358-2578, poste 8958
comiteusagers.cssshrr@rrsss16.gouv.qc.ca