


Centre de santé et de services sociaux  
Jardins-Roussillon



**COMITÉ DES USAGERS  
DU CSSS JARDINS-ROUSSILLON**

**RAPPORT ANNUEL  
2012-2013**

**PRÉSENTÉ AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU  
CSSS JARDINS-ROUSSILLON**

***NOVEMBRE 2013***

## **TABLES DES MATIÈRES**

	Page
Mot de la présidente	3
Fonctions et responsabilités	4
Présentation des membres du Comité des usagers pour l'année 2012-2013	5
Attribution de chacun des membres	6
Rapport d'activités pour l'année 2012-2013	8
États financiers 2012-2013	11
Objectifs pour l'année 2013-2014	13

### Rapports annuels 2012-2013 des trois Comités de résidents

Centre d'hébergement de Châteauguay  
Centre d'hébergement de La Prairie  
Centre d'hébergement de Saint-Rémi

## **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

L'année 2012-2013 en fut une de changements: nouveaux membres suite au renouvellement de mandat, nouvelle présidence, nouvelle vision et embauche d'une personne-ressource.

Pour plusieurs des membres, l'année en fut une d'appropriation de leurs rôles et force est de constater que la bonne volonté, le désir de bien faire les choses et d'accomplir le mandat qui nous est dévolu est bien présent en chacun de nous.

Je tiens à remercier tous les membres, les membres des comités de résidents ainsi que notre personne-ressource pour le temps et les efforts investis dans la défense des droits des résidents et des usagers. Vous êtes les yeux, les oreilles et les porte-parole de ceux-ci, il ne faut pas l'oublier.

Cette année, nous avons investi beaucoup de temps à rajeunir nos articles promotionnels et à en développer d'autres. Notre projet de calendrier pour l'année 2014 est en cours de réalisation. Une autre activité importante, fut notre présence dans toutes les installations du CSSS J-R lors de la semaine de promotion du code d'éthique.

Pour l'année qui vient, nous désirons augmenter notre visibilité: l'attribution d'un bureau dont nous prendrons possession prochainement à l'Hôpital Anna-Laberge, nous aidera en ce sens. Nous aimerions également travailler en partenariat avec les différentes directions: une approche a déjà été faite auprès des directeurs.

En terminant, je voudrais remercier l'équipe de la direction générale, pour leur écoute et leur disponibilité envers le Comité des usagers, ainsi que leur souci du bien-être des résidents et des usagers du CSSS J-R.

Denise Laframboise, présidente

Comité des usagers

## FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS

Les fonctions du Comité des usagers sont :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
  
- 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.
  
- 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.
  
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.
  
- S'assurer, le cas échéant, 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.
  
- Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1.

## PRÉSENTATION DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2012-2013

Composé de neuf membres bénévoles, six sont élus par les usagers de l'établissement et les trois autres sont les présidentes des Comité de résidents des Centres d'hébergement.

Depuis septembre 2012, madame Suzanne Globensky agit à titre de personne-ressource.

Centre de santé et de services sociaux  
Jardins-Roussillon

### Comité des usagers

 Denise Laframboise Présidente	 Micheline Tellier Vice-présidente	 Huguette Boyer Secrétaire-trésorière	 Réjeanne Laberge	 Richard Ménard
 Claire Roy	 Lucie Vallée	 Étienne Rivest	 Debra Shea	 Suzanne Globensky Personne-ressource

## ATTRIBUTIONS DE CHACUN DES MEMBRES

<b>Denise Laframboise</b>	Membre du Comité des usagers CSSS J-R Présidente du Comité des usagers CSSS J-R Présidente du comité de résidents CH de Châteauguay Représentante au C.A. Comité de vigilance et de la qualité Comité ad hoc du CA sur les négociations Membre du CPM et du RPCU
<b>Micheline Tellier</b>	Membre du Comité des usagers CSSS J-R Vice-présidente du Comité des usagers CSSS J-R Membre du CPM et du RPCU
<b>Huguette Boyer</b>	Membre du Comité des usagers CSSS J-R Secrétaire-Trésorière du Comité des usagers CSSS J-R Comité de gestion des risques et de la qualité Membre du CPM et du RPCU
<b>Réjeanne Laberge</b>	Membre du Comité des usagers CSSS J-R Présidente du Comité de résidents du CH de Saint-Rémi Membre du CPM et du RPCU
<b>Claire Roy</b>	Membre du Comité des usagers CSSS J-R Présidente du Comité de résidents du CH de La Prairie Membre du CPM et du RPCU
<b>Lucie Vallée</b>	Membre du Comité des usagers CSSS J-R Membre du CPM et du RPCU
<b>Richard Ménard</b>	Membre du Comité des usagers CSSS J-R Représentant au C.A. Comité d'éthique et de gouvernance Comité des affaires matérielles Membre du CPM et du RPCU

**Étienne Rivest**

Membre du Comité des usagers CSSS J-R  
Membre du CPM et du RPCU

---

**Debra Shea**

Membre du Comité des usagers CSSS J-R  
Membre du CPM et du RPCU

### **Sous-comités 2012-2013**

#### **Comité exécutif :**

Madame Denise Laframboise, présidente  
Madame Micheline Tellier, vice-présidente  
Madame Huguette Boyer, secrétaire-trésorière

#### **Comité des articles promotionnels :**

Madame Denise Laframboise  
Madame Micheline Tellier  
Madame Huguette Boyer  
Monsieur Etienne Rivest  
Madame Lucie Vallée  
Madame Réjeanne Laberge

## **RAPPORT D'ACTIVITÉS POUR L'ANNÉE 2012-2013**

### **Réunions :**

**Le Comité des usagers** s'est réuni à neuf reprises au cours de l'année, soit les :  
11 avril, 9 mai, 13 juin, 25 juillet (envoi électronique), 13 septembre, 1<sup>er</sup> novembre,  
5 décembre 2012, 23 janvier et 6 mars 2013.

Nous avons invité lors de nos rencontres :

- Madame Hélène Lejeune, Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services les 13 juin 2012, 13 septembre 2012, 23 janvier 2013 . Échanges et présentation le 23 janvier du diaporama sur les droits et obligations des usagers.
- Madame Sylvie Marleau, Directrice des ressources financières le 13 septembre 2012. Explications sur les règles d'attribution de notre budget.
- Madame Diane Arcand, Directrice générale adjointe le 5 décembre 2012. Présentation aux membres, elle agit à titre de répondante de l'établissement.
- Monsieur Yvan Girard, Coordonnateur du mécanisme d'accès et de l'approche milieu de vie le 23 janvier 2013. Présentation du nouveau guide du résident en CH.
- Madame Lucie Moisan, Directrice des soins infirmiers et de la qualité le 6 mars 2013 . Présentation sur les télé-soins à domicile - SCIAD.

Nous avons été sollicités pour donner notre avis concernant la politique alimentaire.

**Le comité exécutif** s'est réuni à trois reprises, soit les 9 janvier, 6 février et 20 mars 2013.

**Le comité des articles promotionnels** s'est rencontré à quatre reprises, soit les 20 juin et 25 juillet 2012 et les 30 janvier et 20 février 2013.

### **Garde téléphonique :**

Nous recevons peu d'appels malgré nos efforts pour augmenter notre visibilité.

Plaintes ou demandes d'assistance reçues :

- Stationnement au CLSC de Saint-Rémi : accès pour le paiement, difficile pour les handicapés;
- Temps d'attente à l'urgence ainsi que le délai pour passer les examens;
- Délai de réponse aux cloches au CH de La Prairie;
- Manque de respect et identification peu visible du personnel à l'urgence;
- Demande d'information pour logement adapté;
- Chaleur et humidité d'une chambre à l'HAL.



## **RAPPORT D'ACTIVITÉS POUR L'ANNÉE 2012-2013 (suite)**

### **Élections :**

Le 1<sup>er</sup> novembre 2012, nous avons procédé au renouvellement de mandat du Comité des usagers. Trois membres ont quitté le comité à la fin de leur mandat et suite aux élections, nous avons accueilli trois nouveaux membres. Élection d'une nouvelle présidente pour le Comité de résidents du CH de La Prairie.

### **Site internet :**

Notre site est encore très jeune et l'administrons nous-même depuis l'été 2012. Il y a beaucoup de travail à faire et nous espérons l'améliorer graduellement. Présentement, nous avons entre 15 à 20 nouveaux visiteurs mensuellement.

### **Articles promotionnels :**

Nous avons refait nos dépliants et nos napperons, renouvelé nos blocs-notes et nos stylos. Nous avons ajouté des signets indiquant les droits des usagers, des jetés pour les résidents en CH, des affiches plastifiées, des aide-mémoire magnétiques ainsi qu'une bannière.

### **Autres activités :**

- Lors de la semaine de promotion du code d'éthique, nous avons été présents dans les CLSC, l'HAL, les centres de santé mentale ainsi qu'au café-rencontre dans les CH portant sur les droits et obligations des usagers. Nous en avons profité pour distribuer des signets, stylos et blocs-notes.
- Trois membres ont assisté au congrès du RPCU en octobre 2012.
- Café-conférence sur les types de régimes de protection au CH de La Prairie.
- Formation de base sur les rôles, fonctions et responsabilités des membres des Comités des usagers, donnée par le RPCU à l'Hôpital Anna-Laberge le 16 janvier 2013.
- Installations d'affiches plastifiées faisant la promotion du Comité des usagers à l'HAL, les RNI et au Manoir Parent.
- Remise de signets, stylos et blocs-notes aux usagers des RNI et du Manoir Parent.
- Distribution de calendriers adaptés à la clientèle des centres de jour des 3 CH.

## **RAPPORT D'ACTIVITÉS POUR L'ANNÉE 2012-2013 (suite)**

- Remise de jetés, identifiés Comité de résidents CSSS J-R comme cadeau d'accueil aux résidents des trois CH.
- Distribution de napperons dans plusieurs restaurants du territoire.
- Distribution de signets dans certaines pharmacies du territoire.
- Lettre adressée aux directeurs signifiant notre intérêt à travailler en partenariat avec eux à différents projets.
- Lettre adressée à monsieur Paul Moreau, directeur général, concernant l'aménagement d'un jardin extérieur au CH de Châteauguay.
- Rédaction de deux lettres d'appui, pour la candidature de Monsieur Paul Moreau pour le prix AQESSS 2013 ainsi que pour le prix d'excellence Raymond-Carignan.
- Révision des règlements de régie interne du Comité des usagers.
- Rédaction des règles de fonctionnement des comités de résidents.
- Organisation d'un brunch et remise d'une plaque souvenir à Monsieur Germain A. Faubert lorsqu'il a remis sa démission à titre de président du Comité des usagers.
- Élaboration d'un sondage pour évaluer la satisfaction de la clientèle en CH.
- Achat de portables pour les 3 comités de résidents ainsi que pour la personne-ressource.
- Contribution financière dans le cadre des campagnes de l'hygiène des mains, de la vaccination contre l'influenza ainsi que dans le cadre du processus de l'Agrément.
- Renouvellement de notre adhésion au CPM et au RPCU.
- Remise de blocs-notes et de stylos à l'association des bénévoles de l' HAL pour l'Assemblée provinciale des comités de bénévoles.
- Lors de la vente de livres par les bénévoles, remise d'un signet à chaque personne qui achète un livre.

## ÉTATS FINANCIERS 2012-2013

Le Comité des usagers reçoit un budget annuel par l'entremise du CSSS Jardins-Roussillon, basé selon les critères et les dispositions législatives.

Le Comité doit utiliser son budget pour se donner les ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Il est également de sa responsabilité de s'assurer que chaque Comité de résidents dispose d'un budget satisfaisant pour accomplir convenablement ses propres fonctions.

Deux préoccupations sont soulignées par le Ministère dans la définition des paramètres, à savoir : remplir adéquatement notre mandat et tenir compte des trois Comités de résidents sur notre territoire et ce, toujours dans le seul but de bien s'acquitter des tâches qui nous sont assignées.

Les membres du Comité des usagers et des Comités de résidents ont retenu les services comptables de la firme **Raymond Chabot Grant Thornton** pour vérifier leurs états financiers.

## ÉTATS FINANCIERS 2012-2013 (suite)

### Rapport financier 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013

<b>Solde aux livres le 1<sup>er</sup> avril 2012</b>	<b>73 461,99\$</b>
<b>Chèques en circulation</b>	<b>2 675,81\$</b>
Revenus	34 002,00\$
<b>Total aux livres avant dépenses</b>	<b>107 463,99\$</b>

#### DÉPENSES

Comités de résidents	9 000,00\$
Fournitures de bureau	6 579,07\$
Frais bancaires	80,90\$
Frais d'association	900,00\$
Frais de déplacement	2 182,35\$
Frais de congrès	2 754,65\$
Publicité et promotion	31 565,94\$
Frais de secrétariat	4 245,15\$
Repas (buffet)	2 244,85\$
Divers (petite caisse)	2 298,82\$

**Total des dépenses** **61 851,73\$**

**Total aux livres au 31 mars 2013** **45 612,26\$**

**Chèques en circulation** **15 643,74\$**

**SOLDE EN BANQUE AU 31 MARS 2013** **61 256,00\$**

## **OBJECTIFS POUR L'ANNÉE 2013-2014**

Voici un bref aperçu des orientations additionnelles que nous envisageons pour la nouvelle année :

- Préparation d'un calendrier CSSS Jardins-Roussillon pour 2014.
- Établir un partenariat avec les différentes directions.
- Augmenter la visibilité du Comité des usagers.
- Instaurer un registre des articles promotionnels.
- Amélioration du site internet.
- Visites des RNI avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- Semaine des droits des usagers fin septembre 2013.

Les membres du Comité des usagers ont approuvé les nouvelles démarches à entreprendre pour la prochaine année.

# **RAPPORT ANNUEL**

**COMITÉ DE RÉSIDENTS**

**CENTRE D'HÉBERGEMENT DE CHÂTEAUGUAY**

**2012-2013**

## Mot de la présidente

Il me fait plaisir de vous présenter notre rapport d'activités pour l'année se terminant le 31 mars 2013. L'année 2012-2013 s'inscrit dans la continuité avec le renouvellement de mandat des membres du comité, tous les anciens membres ayant été réélus.

Merci aux membres du comité, résidentes et bénévoles, qui sont les yeux et les oreilles des résidents. Merci à madame Hélène Lussier coordonnatrice du CH de Châteauguay à madame Chantal Larivière, responsable du centre de jour et des activités aux résidents, ainsi qu'à madame Agathe Godbout, du service alimentaire, pour leur présence assidue à nos réunions, leur écoute et leur grande efficacité.

Merci également à mesdames Diane Demers et Carole Lusignan pour le support clérical. Je me dois également de souligner la disponibilité de madame Chantal Arseneault, directrice hébergement.

La collaboration de tous et chacun permet de maintenir et d'améliorer la qualité de vie de nos résidents qui sont la raison d'être du comité.

Denise Laframboise

Présidente

## Fonctions du comité de résidents.

Les trois fonctions du comité de résidents sont :

- ❖ Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- ❖ Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- ❖ 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 de l'établissement ou de toute autorité compétente.



## Présentation des membres

Au 31 mars 2013, les membres du comité sont :

Denise Laframboise, présidente  
Jeannine Giguère, secrétaire-trésorière,  
Huguette Marchand, résidente  
Pierrette Desormeaux, résidente



## Rencontres et activités réalisées en 2012-2013

### Rencontres

Le comité de résidents s'est réuni à huit (8) reprises pendant l'année, soit les 18 avril – 30 mai - 19 septembre – 24 octobre – 6 novembre – 19 décembre 2012 et les 29 janvier et 20 mars 2013.

Selon sa disponibilité, madame Hélène Lejeune, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services vient échanger avec nous en début de rencontre.

Lors de nos rencontres, madame Hélène Lussier coordonnatrice, nous informe des modifications concernant le centre d'hébergement : embauche du personnel, travaux à venir, politiques et procédures etc. Nous en profitons pour échanger sur divers sujets :

- ❖ L'usage du téléphone cellulaire par les employés : suivi fait, politique.
- ❖ Le temps d'attente pour le résident désirant aller aux toilettes surtout à l'heure du repas : suivi en continu.
- ❖ Configuration des tables à la salle à dîner : réglé.
- ❖ Perte de vêtements des résidents : amélioration.
- ❖ Quantité insuffisante de lingerie à certaines périodes.
- ❖ Espace à Noël et au Jour de l'An pour que les familles qui le désirent puissent venir dîner avec leur résident : salle du centre de jour.
- ❖ Identification des aides techniques : en continu.
- ❖ Emploi du temps des préposés lorsqu'il y a des activités sur les étages.
- ❖ Son agressif (strident) dans l'ascenseur du système antifugue; en attente.
- ❖ Largeur de la porte de la comptabilité : discuté l'an dernier, toujours en attente.
- ❖ Espace sécuritaire pour que les résidents puissent circuler à l'extérieur : discuté l'an dernier, toujours en attente d'un projet de la Fondation Anna-Laberge.
- ❖ Format des papiers-mouchoir fournis aux résidents.

### **Pour le secteur alimentaire**

- ❖ Présentation et échange sur les menus d'hiver et d'été.
- ❖ Certains aliments sont trop salés : explications données.
- ❖ Pâtes pas assez cuites : remédié.
- ❖ Température de la nourriture : certains trouvent que ce n'est pas assez chaud.
- ❖ Gruau froid lorsque servi surtout si le résident déjeune à sa chambre : suivi fait.

### **Pour le secteur activités aux résidents :**

- ❖ Avec les activités sur les étages, on note une augmentation de la participation.
- ❖ Malheureusement la fête pour les anniversaires du moins a été enlevée de nouveau: organisation trop laborieuse et ne rejoint pas assez de monde.
- ❖ La communion sur les étages se donne lors de l'activité récitation du chapelet.

### **Activités des membres**

- Aide apportée aux résidents lors des élections provinciales en septembre 2012.
- Participation à la journée reconnaissance pour le personnel du CH : tirage de deux certificats-cadeau de \$30.00.
- Élection des membres du comité de résidents.
- Participation au bazar du CH en octobre.
- Participation d'un membre au congrès du RPCU en octobre.
- Petits articles dans le journal mensuel Entre nous et vous, plus article faisant la promotion du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- Participation à la cérémonie commémorative. Le comité de résidents a défrayé les coûts de l'organiste et du gâteau.
- Présence de tous les membres au café-rencontre en novembre lors de la semaine de promotion du code d'éthique.
- Participation aux décorations de Noël.
- En décembre, achat et installation des calendriers aux résidents. Donnons également un stylo et un bloc-notes identifiés au nom du Comité de Résidents du CH de Châteauguay. Profitons de l'occasion pour offrir nos vœux de Noël et Bonne Année.
- Carte de sympathie envoyée à la famille lors du décès d'un résident.
- Accueil de chaque nouveau résident par un membre du comité. À cette occasion, un petit cadeau lui est remis: papiers-mouchoirs, savon pour le corps, crème hydratante et savon liquide pour les mains. Pour la clientèle en déficit cognitif, le cadeau d'accueil est un jeté identifié Comité de résidents CSSS J-R.
- Lors de l'accueil de chaque nouveau résident, enveloppe remise au répondant contenant : lettre de bienvenue et informations sur le comité de résidents, un stylo et un bloc-notes identifiés Comité de résidents CH de Châteauguay avec les coordonnées pour nous contacter.
- Présence de deux membres à la formation de base donnée par le RPCU en janvier.
- Processus d'agrément : collaboration dans le cadre de l'activité du sondage de satisfaction de la clientèle apte en hébergement.
- Élaboration des règles de fonctionnement du comité de résidents.
- Fait à noter, la majorité des membres font du bénévolat au CH sous différentes formes, ce qui nous permet d'assurer une visibilité et d'être à l'écoute des besoins des résidents.

## ÉTATS FINANCIERS 2012-2013

<b>Solde en banque au 1<sup>er</sup> avril 2012</b>	<b>2 650.53\$</b>
Chèques en circulation	201.25\$
<b>Solde aux livres le 1<sup>er</sup> avril 2012</b>	<b>2 449.28\$</b>
Revenus	3 000.00\$
<b>Total aux livres avant dépenses</b>	<b>5 449.28\$</b>

### ***DÉPENSES***

Repas-collation	372.95\$
Fournitures bureau	88.55\$
Frais bancaires	60.65\$
Frais association	0.00\$
Frais déplacement	261.05\$
Publicité-Promotion	2 714.73\$
Frais congrès	604.99\$
<b>Total des dépenses</b>	<b>4 102.92\$</b>
<b>Total aux livres le 31 mars 2013</b>	<b>1 346.36\$</b>
<b>Chèques en circulation</b>	<b>151.25\$</b>
<b>Solde en banque au 31 mars 2013</b>	<b>1 497.61\$</b>

## Objectifs pour année 2013-2014

- ❖ Suivi du sondage de satisfaction fait dans le cadre du processus d'agrément : nouveau sondage si nécessaire.
- ❖ Assemblée annuelle à l'automne.
- ❖ Semaine des droits des usagers à souligner.
- ❖ Poursuite des actions déjà en cours.

# **RAPPORT ANNUEL**

**COMITÉ DE RÉSIDENTS**

**CENTRE D'HÉBERGEMENT DE LA PRAIRIE**

**2012-2013**

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Aux membres du Comité de résidents,

Vous trouverez dans le rapport annuel 2012 – 2013 le résumé des activités réalisées au cours de l'année qui s'est terminée le 31 mars ainsi que les états financiers du Comité de résidents du centre d'hébergement de La Prairie.

La collaboration des membres du personnel et de la direction, ainsi que celles des bénévoles, nous a permis d'assumer davantage notre rôle dans le respect des droits des résidents et de leur qualité de vie.

Un grand merci à tous!

Claire Roy, présidente  
Comité de résidents  
Centre d'Hébergement de La Prairie

## FONCTIONS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Les trois fonctions du comité de résidents sont :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente



## PRÉSENTATION DES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Au 31 mars 2013, les membres du comité sont :

Madame Claire Roy, présidente-trésorière

Madame Céline Lamarche, vice-présidente

Madame Thérèse Legault, bénévole

Madame Denyse Myre, résidente

Monsieur Rémi Van Winden, résident



## RENCONTRES ET ACTIVITÉS RÉALISÉES EN 2012-2013

### Rencontres

Le comité a tenu 5 rencontres au cours de l'année : 17 mai, 20 septembre, 22 novembre, 20 décembre 2012 et le 24 janvier 2013.

Madame Hélène Lejeune, commissaire aux plaintes, est présente au début de nos assemblées pour nous renseigner sur son rôle.

Monsieur Éric Rémillard, coordonnateur, assiste à toutes les rencontres et nous informe des changements à venir dans notre centre : travaux de rénovation, entretien général des lieux, changement d'horaire pour le personnel, etc. Nous en profitons pour parler de différents sujets :

- Personnel qui fume en avant de la résidence en laissant trainer les chaises sur le trottoir : à cause des travaux de construction à l'arrière, leur présence sera tolérée mais chacun devra ramasser sa chaise en partant. Le personnel coopère bien.
- Espace pour les familles à Noël et au Jour de l'An : la cafétéria et le centre de jour sont offerts.
- Propreté à l'avant du centre : laisse à désirer, clôture à réparer, cendriers à vider, mauvaises herbes dans les fleurs. Il faudra faire mieux cette année.
- Les aires de lavage sont encombrées, un ménage s'impose.
- Un local et une ligne téléphonique pour le comité à la fin des travaux de rénovation.
- La peinture des chambres des résidents est une priorité pour 2013 : à suivre.
- Délai trop long pour réparation ou ajustement des fauteuils roulants : à suivre.

### **Pour le secteur alimentaire :**

Madame Diane Lamy, assiste au début de chacune de nos rencontres pour nous présenter les menus d'hiver et d'été. En général les résidents sont satisfaits de la nourriture. Le téléviseur est maintenant fermé durant les repas c'est une bonne chose.

### **Pour le secteur activités des résidents :**

Une fête familiale sous le chapiteau début septembre a rassemblé parents et amis en grand nombre, c'est une fête très appréciée des familles.

À Noël, réveillon sur chaque étage avec musique et chants. Les familles participent bien. Le comité Activité-Soleil organise un bingo le dernier mercredi du mois sauf en décembre, juillet et août. Ce comité fonctionne depuis les débuts du centre un 1977. Un grand MERCI à ces bénévoles dévoués, pour quelques-uns depuis le début. Présentement, un manque de personnel perturbe les activités quotidiennes des résidents, espérons que ce n'est que passager, À suivre.  
Le Journal de Montréal est toujours distribué sur les étages

### **Activités des Membres**

- En novembre souper spaghetti au club de golf de La Prairie
- Élection des membres du comité de résidents, Mesdames Myre, Lamarche et Legault ainsi que M. Van Winden renouvellent leur mandat. Madame Claire Roy est élue pour la première fois.
- L'Assemblée générale du Comité des Usagers ainsi que la 1ere assemblée régulière, ont eu lieu au CH de La Prairie
- Participation à la soirée commémorative du 28 novembre. Environ 60 personnes étaient présentes. Nous avons offert le café et les biscuits.
- Café-rencontre lors de la semaine de promotion du code d'éthique en novembre.
- Participation aux décorations de Noël et de Pâques.
- Le 20 décembre repas de Noël du comité au restaurant Buffet Vichy; les 2 membres du comité, résidents du centre d'hébergement ont bien apprécié.
- Le comité a offert savon à main et carte de Noël à chaque résident ainsi que le calendrier.
- Remis avec la responsable du centre de jour, calepin, crayon, calendrier à chaque usager lors du repas de Noël.
- Assistance aux résidents pour répondre au questionnaire du conseil québécois d'Agrément en février.

### **Pour 2013-2014**

Étude et approbation des règles de fonctionnement du comité de résidents.  
Jeté à offrir aux résidents : clientèle à déterminer.

Un grand merci aux membres du comité et à tous les bénévoles qui ont permis d'offrir à nos résidents des moments de plaisir.

## COMITÉ DE RÉSIDENTS CHSLD DE LA PRAIRIE

### ÉTATS FINANCIERS 2012-2013

<b>Solde en banque au 1<sup>er</sup> avril 2012</b>	<b>670.27\$</b>
Chèques en circulation	27.55\$
Revenus	3 000.00\$
<b>Total aux livres avant dépenses</b>	<b>3 642.72\$</b>
<b><i>DÉPENSES</i></b>	
Repas-collation	269.50\$
Fournitures bureau	171.36\$
Frais bancaires	103.85\$
Frais déplacement	20.00\$
Publicité-Promotion	2 608.08\$
Formation	150.00\$
<b>Total des dépenses</b>	<b>3 322.79\$</b>
<b>Total aux livres le 31 mars 2013</b>	<b>319.93\$</b>
Chèques en circulation	-----
<b>Solde en banque au 31 mars 2013</b>	<b><u>319,93\$</u></b>

# **RAPPORT ANNUEL**

**COMITÉ DE RÉSIDENTS**

**CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SAINT-RÉMI**

**2012-2013**

## **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

À tous les membres du Comité de résidents,

Il me fait plaisir de vous soumettre notre rapport d'activités pour l'année se terminant au 31 mars 2013.

Vous y trouverez les informations concernant notre mission, la composition de notre comité, nos rencontres et nos projets qui contribuent à l'amélioration du bien-être des résidents.

La collaboration des résidents, des bénévoles, du personnel et de la direction, qui participent au comité, contribue à la réussite de nos projets et fait en sorte que nous puissions nous rapprocher de nos objectifs d'informations fournies aux résidents et à promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents dans le respect de tous.

Merci à tous,

Réjeanne Laberge, présidente  
Comité de résidents  
Centre d'hébergement Saint-Rémi

## **MISSION DU COMITÉ DE RÉSIDENTS**

Nos actions sont orientées vers les buts que nous nous sommes fixés soit, renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents, évaluer la satisfaction des résidents et partager l'information avec la direction dans le but d'une collaboration visant l'amélioration et le maintien du bien-être des résidents.

## PRÉSENTATION DES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Au 31 mars 2013, les membres du comité sont :

*Madame Réjeanne Laberge, présidente*  
*Madame Francine Laroche, vice-présidente*  
*Madame Julienne Thibault, secrétaire-trésorière*  
*Monsieur René Lefrançois, résident*  
*Madame Laurette Boyer, résidente invitée*





Notre Comité de résidents est formé de trois résidents et de deux bénévoles représentant les familles. C'est en cours d'année que nous avons eu le plaisir d'accueillir un nouveau membre résident soit Madame Laurette Boyer.

J'aimerais remercier tous les membres pour leur participation et leur implication. Un merci tout particulier à nos membres résidents qui sont très impliqués auprès de nos bénéficiaires et leurs familles en leur expliquant le but de notre comité.

Il ne faut pas oublier Chantal Lacroix, notre personne ressource, qui fait le travail de secrétariat et plus encore, ainsi que Mme Sylvie Grégoire pour son soutien et son expertise.

## RENCONTRES ET ACTIVITÉS RÉALISÉES EN 2012-2013

Comme à chaque année, Mme Sylvie Grégoire, coordonnatrice de la résidence assiste à toutes les réunions du Comité de résidents afin de partager avec nous toutes les informations concernant la résidence ainsi que tout autre sujet qui touche les résidents et leur bien-être. Lors de ces rencontres, elle recueille toutes les questions et les inquiétudes des résidents, des membres du comité et nous faisons par la suite des suivis jusqu'à résolution des problèmes. Au besoin, nous invitons Monsieur Pierre Giroux, chef des ressources techniques.

- Durant l'année 2012-2013 nous avons tenu 6 réunions.
- Cette année encore, nous avons participé à l'organisation de la célébration du souvenir conjointement avec monsieur Gaétan Daoust.
- Cette année madame Hélène Lejeune, commissaire locale aux plaintes et à la qualité, est présente en début de rencontre, selon ses disponibilités.
- Afin d'offrir une plus grande visibilité au comité, une bannière a été conçue pour mieux faire connaître le Comité de résidents du CH de Saint-Rémi. Celle-ci sera exposée lors de divers événements au centre comme par exemple pour la fête des mères, où elle sera placée à l'entrée principale.
- À toutes les rencontres, nous recevons également une représentante du service alimentaire et une représentante du service des loisirs. Ces deux personnes nous présentent respectivement leurs projets et nouveautés et répondent à nos questions ou préoccupations et en font un suivi au besoin.
- C'est en octobre 2012 que nous avons participé au Colloque RPCU (Regroupement provincial pour le comité des usagers).

À ce jour, nous avons accueilli 37 nouveaux résidents. À l'admission d'un nouveau résident, Chantal D. Lacroix remet à la famille le code d'éthique, une lettre de bienvenue, une tablette et un stylo à l'effigie du Comité de résidents tout en leur expliquant notre mandat.

## ÉTATS FINANCIERS 2012-2013

### Rapport Financier

1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013

<b>Solde au 1<sup>er</sup> avril 2012</b>	2 004,53\$
Revenus	3 061,90\$
<b>Total des revenus 31 mars 2013</b>	<b>5 066,43\$</b>
<b>DÉPENSES</b>	
1- Dépenses d'opération & fourniture bureau	241,95\$
2- Frais de bureau	0,00\$
3- Frais bancaires	60,65\$
4- Frais d'association	0,00\$
5- Frais de déplacement	239,06\$
6- Frais publicité & promotion	946,07\$
7- Frais représentation	0,00\$
9- Divers	1 424,67\$
<b>Total des dépenses :</b>	<b>2 912,40\$</b>
<b>Total au livre 31 mars 2013</b>	<b>2 154,03\$</b>
<b>Chèques en circulation (voir annexe)</b>	<b>230,83\$</b>
<b>Solde en banque au 31 mars 2013</b>	<b><u>2 384,86\$</u></b>

**LISTE DES CHEQUES EN CIRCULATION  
AU 31 MARS 2013**

#132	Francine Laroche	81,68\$
#133	Csss Jardins-Roussillon	18,00\$
#134	Réjeanne Laberge	131,15\$
Total		<u>230,83\$</u>

## **OBJECTIFS POUR L'ANNÉE 2013-2014**

- Poursuivre les accueils.
- Participer à des activités dans le but de promouvoir les droits des résidents.
- Suivi du sondage de satisfaction du processus d'agrément.