

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

**RAPPORT ANNUEL  
2014-2015**

**ADOPTÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS  
LE 17 JUIN 2015**

**ADOPTÉ À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE  
LE XX OCTOBRE 2015**

**LE XXXXXXXXXX 2015**

## TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente	3
Fonctions et responsabilités	4
Présentation des membres du Comité des usagers pour l'année 2014-2015	5
Attribution de chacun des membres	6
Rapport d'activités pour l'année 2014-2015	8
États financiers 2014-2015	11
Objectifs pour l'année 2014-2015	12
Rapports annuels 2014-2015 des trois Comités de résidents	
Centre d'hébergement de Châteauguay	13
Centre d'hébergement de La Prairie	22
Centre d'hébergement de Saint-Rémi	31

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Je remercie les membres du Comité des usagers, ainsi que ceux des comités de résidents, pour leur implication bénévole. Tout au long de l'année, ils ont accompli avec diligence le mandat qui leur est confié soit : être le gardien des droits des usagers et des résidents en centre d'hébergement. L'amélioration de la qualité des soins et services aux usagers et de la qualité de vie des résidents en centre d'hébergement est au centre de leurs préoccupations. Merci également à madame Suzanne Globensky, personne-ressource du comité.

Notre comité de 9 membres est actuellement complet et nous avons durant l'année ajouté un membre soit un représentant en santé mentale, ce qui porte notre comité à 10 membres.

Je suis fier de dire que les objectifs 2014-2015 que nous nous étions fixés ont été en partie atteints : nous jouissons actuellement d'une visibilité accrue et nous continuons à augmenter notre partenariat avec les différentes directions. Notre présence dans le mail le mercredi matin, nous permet d'échanger avec la population, d'en connaître les opinions et commentaires et d'en assurer le suivi auprès de la direction générale et/ou du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services selon le cas.

L'année 2015-2016 en sera une de défis avec les changements structurels dans le système de santé et la création des CISSS. Les comités que nous connaissons devront s'adapter à leur nouvel environnement. De plus la création du nouveau Comités des usagers au niveau du CISSS nous permettra des échanges et des apprentissages qui nous seront sûrement très utiles dans la réalisation de notre mandat vis-à-vis des usagers.

Micheline Tellier, 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 2014-2015

Composé de dix membres bénévoles, six sont élus par les usagers de l'établissement et trois sont les présidentes des Comité de résidents des Centres d'hébergement. Depuis le 10 septembre 2014, un représentant pour la santé mentale a été ajouté.

Madame Suzanne Globensky agit à titre de personne-ressource.



## ATTRIBUTIONS DE CHACUN DES MEMBRES

---

<b>Micheline Tellier</b>	Vice-présidente du Comité des usagers du CSSS J-R jusqu'au 17 décembre et Présidente depuis le 17 décembre 2014. Membre du CPM et du RPCU
<b>Richard Ménard</b>	Vice-président du Comité des usagers du CSSS J-R depuis le 28 janvier 2015 Membre du Comité des usagers CSSS J-R Représentant au CA- Vice-président conseil Membre du Comité d'éthique et de gouvernance Président du Comité des affaires matérielles Membre du CPM et du RPCU
<b>Huguette Boyer</b>	Secrétaire-Trésorière du Comité des usagers CSSS J-R Membre Comité de gestion des risques et de la qualité Membre du CPM et du RPCU
<b>Denise Laframboise</b>	Présidente du Comité des usagers du CSSS J-R jusqu'au 17 décembre 2014. Présidente du Comité de résidents du CH Châteauguay Représentante au CA Présidente du Comité de vigilance et de la qualité Membre du Comité ad hoc du CA sur les négociations Membre du Comité aviseur du code d'éthique 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 Saint-Rémi Membre du Comité de gestion des risques et de la qualité en CH et RNI 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 Projet Lean alimentation en CH Membre du CPM et du RPCU

---

---

**Étienne Rivest**

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

---

**Diane Soucy**

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

---

**Jonathan Desormeaux**

Membre du Comité des usagers CSSS J-R depuis le 10 septembre 2014.  
Membre du CPM et du RPCU

---

**Madeleine Hevey**

Membre du Comité des usagers CSSS J-R depuis le 22 octobre 2014.  
Membre du CPM et du RPCU

---

### **Sous-comité 2014-2015**

#### **Comité exécutif :**

Madame Micheline Tellier, présidente  
Monsieur Richard Ménard, vice-président  
Madame Huguette Boyer, secrétaire-trésorière

#### **Comité révision Règles de fonctionnement :**

Madame Micheline Tellier, présidente  
Madame Denise Laframboise  
Madame Diane Soucy  
Madame Réjeanne Laberge

## RAPPORT D'ACTIVITÉS POUR L'ANNÉE 2014-2015

### Réunions :

**Le Comité des usagers** s'est réuni à sept reprises au cours de l'année, soit les :  
16 avril, 28 mai, 10 septembre, 22 octobre, 17 décembre, 28 janvier, 11 mars 2015.  
L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 22 octobre 2014.

Nous avons invité lors de nos rencontres :

- Madame Hélène Lejeune, Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services les 16 avril, 28 mai, 22 octobre pour l'assemblée générale et le 11 mars 2015.
- Madame Renée Gauthier, conseillère cadre à la prévention et au contrôle des infections le 28 mai 2014.
- Madame Hélène Potvin – Présentation projet LEAN activité repas CH le 28 janvier 2015.

**Le comité exécutif** s'est réuni à une reprise, soit le 23 février 2015.

### Commentaires et plaintes des usagers :

Nous ne recevons pas beaucoup de plaintes mais voici un aperçu des commentaires des usagers que nous entendons le plus souvent :

- Plaintes venant du département de santé mentale
  - 1) Manque de communication avec le patient (l'utilisateur a besoin de mieux comprendre ce qui se passe)
  - 2) Demande pour changer de médecin
  - 3) Mésentente entre l'utilisateur et les intervenants
- Plaintes concernant les soins à domicile
- Demande de renseignements pour savoir à qui s'adresser pour avoir des soins, des placements et de l'aide
- Plaintes concernant les soins reçus



## RAPPORT D'ACTIVITÉS POUR L'ANNÉE 2014-2015 (suite)

**Site internet :** Nous mettons de plus en plus d'articles, articles qui peuvent venir des différents paliers du gouvernement, du CPM, du RPCU et de différents intervenants du milieu de la santé. En 2014, 959 personnes ont visité notre site.





### **Articles promotionnels :**

Des « Post-it » ont été faits afin de les ajouter à nos articles promotionnels. Nos stylos, blocs-notes, ont été renouvelés. À noter que les stylos ont été refaits avec la mention Comité des usagers étant donné la fusion et la nomination du CISSS Montérégie-Ouest. Des jetés ont été commandés pour les Comités de résidents à l'usage des résidents en centre d'hébergement.

### **Autres activités :**

- Renouvellement de l'adhésion au CPM et au RPCU.
- Remise du Prix d'excellence lors du Concours reconnaissance des réalisations marquantes.
- Participation à la journée de la maltraitance du 15 juin 2014.
- Un membre a assisté au congrès du RPCU en octobre 2014.
- Participation à la conférence de presse concernant la chorale « Ces voix oubliées ».
- Distribution de napperons dans plusieurs restaurants du territoire.
- Présence dans le mail de l'Hôpital Anna-Laberge le premier mercredi du mois. Faisons la distribution de nos articles promotionnels, la promotion de l'hygiène des mains et échangeons avec les usagers.
- Contribution financière dans le cadre de la campagne d'hygiène des mains.
- Lors de la semaine de promotion du code d'éthique, nous avons été présents au HAL et dans les CH pour la tenue de l'assemblée générale annuelle des comités de résidents. Nous en avons profité pour distribuer des signets, stylos et blocs-notes.
- Contribution financière et participation active dans les différentes installations du CSSS J-R durant la campagne de vaccination Influenza.

Participation aux projets suivants :

-  Calendriers Temporalis pour la clientèle en centre de jour dans les centres d'hébergement du territoire.
-  Sablier temporel et time timer pour le suivi éducatif Programme DI-TED.
-  Ballons pour l'aide à l'accouchement pour le Pavillon des naissances.
-  Achat de cartables pour le projet « Grilles – Défi » pour la clientèle 0-5 ans.

## ÉTATS FINANCIERS 2014-2015

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 2014-2015 (suite)

### Rapport financier 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015

<b>Solde en banque le 1<sup>er</sup> avril 2014</b>	<b>39 261,63\$</b>
<b>Chèques en circulation</b>	<b>5 515,90\$</b>
Revenus	<b>69 692,00\$</b>
<b>Total aux livres avant dépenses</b>	<b>103 437,73\$</b>

#### DÉPENSES

Comités de résidents	13 500,00\$
Fournitures de bureau	322,33\$
Frais bancaires	44,40\$
Frais d'association	900,00\$
Frais de déplacement	1 561,59\$
Frais de congrès	2 384,10\$
Publicité et promotion	19 296,95\$
Frais de secrétariat	4 016,65\$
Repas (buffet)	1 824,49\$
Divers (frais comptable, don, frais d'installation)	2 072,43\$

**Total des dépenses** **45 922,94\$**

**Total aux livres au 31 mars 2015** **57 514,79\$**

**Chèques en circulation** **13 528,88\$**

**SOLDE EN BANQUE AU 31 MARS 2015** **71 043,67\$**

## OBJECTIFS POUR L'ANNÉE 2015-2016

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

- Augmenter le partenariat avec les différentes directions.
- Maintenir et améliorer la visibilité du Comité des usagers.
- Sondage pour l'évaluation de la satisfaction de la clientèle.
- Semaine des droits des usagers et de promotion du code d'éthique.
- Promouvoir la promotion de l'hygiène des mains, la campagne de vaccination, etc.
- Être plus présent dans les autres installations pour faire la promotion des événements.
- Activités conjointes avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- Recrutement de nouveaux membres.

# **RAPPORT ANNUEL**

**COMITÉ DE RÉSIDENTS**

**CENTRE D'HÉBERGEMENT DE CHÂTEAUGUAY**

**2014-2015**

## Mot de la présidente

Il me fait plaisir de vous présenter notre rapport d'activités pour l'année se terminant le 31 mars 2015.

Vous y trouverez plusieurs informations concernant les membres du comité, rencontres et activités réalisées, états financiers et objectifs pour l'année à venir.

Il va sans dire que le milieu de la santé est en période de changements en raison du projet de Loi 10 qui vise à modifier l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales et la création de CISSS (Centre intégré de santé et de services sociaux). La date d'entrée en vigueur de cette loi a été fixée au 1<sup>er</sup> avril 2015.

En ce qui concerne le comité de résidents, nous avons appris, suite à une certaine période d'incertitude, qu'il n'y aura aucun changement et que nous poursuivrons notre mandat soit la défense de vos droits.

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 Châteauguay, à madame Chantal Larivière, responsable du centre de jour et des activités aux résidents ainsi qu'à mesdames Agathe Godbout et Marie-Pier Landry du service alimentaire pour leur présence assidue à nos réunions.

Merci également à mesdames Diane Demers et Carole Lusignan pour le support clérical.

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 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

Au 31 mars 2015, les membres du comité sont :

Denise Laframboise, présidente

Jeannine Giguère, secrétaire-trésorière

Pierrette Désormeaux, résidente





## Rencontres et activités réalisées en 2014-2015

### Rencontres

Le comité de résidents s'est réuni à sept (7) reprises durant l'année, soit les 14 mai – 18 juin - 9 septembre – 28 octobre – 17 décembre 2014 et les 26 janvier et 11 mars 2015.

L'assemblée générale annuelle a eu lieu 29 septembre 2014.

Nous avons invité lors de nos rencontres :

- Madame Hélène Lejeune, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, à trois reprises, en début de rencontre. Les principaux sujets discutés ont été les plaintes en centre d'hébergement qui ont été peu nombreuses, la procédure de plaintes et la promotion du code d'éthique.
- Madame Isabelle Blouin, chef du service d'hôtellerie en centre d'hébergement, en poste depuis avril 2014. Elle nous a fait part de sa formation, de ses expériences de travail et de certaines améliorations concernant le service alimentaire.
- Madame Natacha Bernier, adjointe à la direction Hébergement, en poste depuis le 5 mai 2014. Elle nous a fait part de sa formation, de son parcours ainsi que des dossiers qui lui ont été confiés.
- Madame Chantal Arsenault, directrice Hébergement. Elle a échangé avec nous sur le processus d'évaluation de la clientèle qui débutera en avril 2015. Le sondage élaboré par les comités de résidents du CSSS Jardins-Roussillon sera utilisé avec quelques ajouts. Les membres du comité se chargeront de le compléter avec les résidents.
- Madame Chantal Lévesque, PAB, membre de l'équipe les Novatrices. Elle a fait une présentation portant sur le projet LEAN, activité repas.
- Lors de l'assemblée générale annuelle, nous avons pu compter sur la présence de madame Hélène Lussier, coordonnatrice et madame Hélène Lejeune, commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Malheureusement, aucun résident ni membre de famille n'a assisté à la rencontre
- .

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

- ❖ Débarcadère : panneau de vitesse;
- ❖ Jardin extérieur;
- ❖ Identification des fauteuils roulants et des aides techniques;
- ❖ Tarification du stationnement;
- ❖ Rencontre avec les familles;
- ❖ Ceintures pelviennes;
- ❖ Suivi du plan d'amélioration : Qualité du milieu de vie en CHSLD en lien avec les recommandations lors de la visite ministérielle;
- ❖ Bureau pour le comité de résidents.

### **Secteur alimentaire**

Mesdames Godbout ou Landry ont répondu aux questions et demandes des résidents. Certains points reviennent de façon régulière lors des rencontres. Les sujets abordés ont été entre autres :

- ❖ Présentation des menus d'hiver et d'été;
- ❖ Nouvelles recettes;
- ❖ Menus lors d'occasions spéciales (Noël, Pâques, etc.);
- ❖ Présentation et dégustation d'aliments en purée maison;
- ❖ Température des aliments, assaisonnement.

### **Secteur activités aux résidents**

Madame Chantal Larivière a fait un retour sur les activités passées et nous a présenté le calendrier des activités, les fêtes à venir, etc.

- ❖ Les activités repas sont toujours très populaires auprès des résidents;
- ❖ L'activité déjeuner a dorénavant lieu sur les étages ce qui rejoint un plus grand nombre de résidents;
- ❖ Plus d'autonomie laissée aux bénévoles ce qui permet d'offrir plus d'activités aux résidents;
- ❖ Réorganisation des centres de jour;

- ❖
- ❖ Organisation pour la distribution de la communion le dimanche de la semaine où il n'y a pas de messe.

## Activités des membres

- ❖ Participation au bazar du CH en octobre;
- ❖ Petits articles dans le journal mensuel « Entre nous et vous »;
- ❖ Participation à la cérémonie commémorative. Le comité de résidents défraie les coûts de l'organiste et de la collation;
- ❖ Achat des calendriers 2015 pour les résidents;
- ❖ Carte de sympathie envoyée à la famille lors du décès d'un résident;
- ❖ À l'arrivée de chaque nouveau résident, un petit cadeau lui est remis: papiers-mouchoirs, savon pour le corps, crème hydratante et savon liquide pour les mains. Distribution d'un jeté identifié « Comité de résidents CSSS J-R » à certains résidents;
- ❖ 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;
- ❖ Promotion du comité de résidents lors de la formation Gineste-Marescotti donnée aux familles le 6 mai 2014;
- ❖ Lors de la visite ministérielle le 12 août, rencontre avec un visiteur et présence lors du rapport préliminaire le 13 août 2014;
- ❖ Participation au Colloque du CPM en juin 2014;
- ❖ Participation à une conférence sur l'Alzheimer;
- ❖ Participation à la rencontre familles et résidents le 20 novembre 2014.

## ÉTATS FINANCIERS 2014-2015

<b>Solde en banque au 1<sup>er</sup> avril 2014</b>	<b>1 779,35\$</b>
Chèques en circulation	7,00\$
<b>Solde aux livres le 31 mars 2014</b>	<b>1 772,35\$</b>
Revenus	4 500,00\$
<b>Total aux livres avant dépenses</b>	<b>6 272,35\$</b>

### **DÉPENSES**

Repas-collation	176,57
Fournitures bureau	135,33
Frais bancaires	61,40
Frais déplacement	210,94
Publicité-Promotion	3 527,29
Frais colloque	250,00
<b>Total des dépenses</b>	<b>4 361,53\$</b>
<b>Total aux livres le 31 mars 2015</b>	<b>1 910,82\$</b>
<b>Chèques en circulation</b>	<b>256,00\$</b>
<b>Solde en banque au 31 mars 2015</b>	<b>2 166,82\$</b>

## Objectifs pour année 2015-2016

- ❖ Recrutement de nouveaux membres;
- ❖ Assemblée annuelle à l'automne;
- ❖ Semaine des droits des usagers à souligner;
- ❖ Sondages sur la satisfaction de la clientèle;
- ❖ Poursuite des actions déjà en cours.

# **RAPPORT ANNUEL**

**COMITÉ DE RÉSIDENTS**

**CENTRE D'HÉBERGEMENT DE LA PRAIRIE**

**2014-2015**

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport d'activités pour l'année se terminant le 31 mars 2015. Le renouvellement de mandat des membres du comité nous a permis de continuer à avancer. Nous remercions chaleureusement monsieur Rémi Van Winden qui a quitté le CHSLD pour habiter un condo, de sa participation au comité de résidents pendant 7 ans.

Merci aux membres du comité, résidents et bénévoles, pour leur disponibilité et leur participation dans la vie de notre centre.

Merci à la responsable des loisirs, madame Audrey Gélinas pour la diversité des activités de loisirs proposée aux résidents, de sa grande disponibilité et son sourire éclatant.

Merci à mesdames Sandy Houle et Manon Perreault pour leur support clérical.

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

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

## RENCONTRES ET ACTIVITÉS RÉALISÉES EN 2014-2015

### Rencontres

Le comité s'est réuni 6 fois au cours de l'année : 13 mai, 16 septembre, 18 novembre, 9 décembre, 20 janvier et 17 mars.

L'assemblée générale s'est tenue le 3 octobre 2014 à la salle à manger du CHSLD de La Prairie, en présence de quelques représentants de famille. Étaient aussi présents : monsieur Éric Rémillard, coordonnateur du centre d'hébergement de La Prairie et madame Johanne Lachapelle, chef de service.

Madame Hélène Lejeune, commissaire aux plaintes, assiste assez régulièrement au début de nos assemblées pour nous renseigner sur le rôle du commissaire aux plaintes.

Monsieur Éric Rémillard, coordonnateur, assiste à toutes les rencontres. Les sujets de discussions ont surtout porté sur l'implantation du projet LEAN au 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> étage. Des améliorations ont été apportées au service des repas à l'étage du pavillon.

La nouvelle aile est complètement occupée et le centre héberge maintenant 125 résidents. L'aménagement extérieur est prévu pour ce printemps.

Des refroidisseurs d'eau ont été installés au printemps au 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> étage. Nous saurons certainement les apprécier durant les chaleurs estivales.

Les travaux de rajeunissement de nos ascenseurs qui devaient commencer début février se sont finalement mis en branle le 10 mars et devraient se terminer fin juillet, cela voudra donc dire que nous vivrons un autre été dans les rénovations. Nous incitons les visiteurs, les employés et les autres personnes qui le peuvent à utiliser les escaliers le plus possible.

- À Noël et au Jour de l'An : la cafétéria et le centre de jour sont mis à la disponibilité des familles.
- Une ligne téléphonique pour le comité de résidents est disponible afin de permettre aux personnes désirant nous joindre de nous laisser un message. À chaque mois, un membre du comité a le mandat d'écouter les messages et de faire le suivi.
- - **Le numéro à composer est le 450 659-9148 poste 8221**



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

Madame Diane Lamy assiste au début de chacune de nos rencontres pour présenter les menus d'hiver et d'été. Les menus harmonisés dans les trois (3) centres d'hébergements assurent la qualité pour tous. Suite à l'implantation du projet LEAN concernant les activités repas en milieu de vie, cette nouvelle structure fonctionne.

La réorganisation des repas a fait que les résidents mangent chaud, n'attendent pas leur cabaret, que les préposés peuvent s'occuper plus adéquatement des besoins de chaque résident dans une ambiance beaucoup plus détendue.

Le comité de résidents de La Prairie a soumis la candidature de Mme Diane Lamy au Concours reconnaissance du CSSS Jardins-Roussillon à titre d'assistante chef diététique dans la catégorie « Techniciens et professionnels de la santé » Madame Lamy est au service des résidents de La Prairie depuis 37 ans.

### **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.

Cette année le réveillon de Noël a eu lieu un dimanche sous forme de repas sur chaque étage avec musique et chants. Les résidents étaient moins fatigués et les familles ont semblé bien appréciés.

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 grand MERCI à ces bénévoles dévoués, pour quelques-uns depuis le début.

Des repas spéciaux sont offerts aux résidents tous les mois : déjeuners sur l'étage, soupers au centre de jour, sorties à l'extérieur. Le Journal de Montréal est toujours distribué sur les étages.

## **Activités des membres**

- Élection des membres du comité de résidents, mesdames Denise Myre, Céline Lamarche, Thérèse Legault, Manon Brunet et Claire Roy ainsi que monsieur Van Winden renouvellent leur mandat.
- Participation à la soirée commémorative du 14 novembre à la mémoire des personnes décédées au centre durant l'année; ce fut une cérémonie décevante, seulement deux familles étaient présentes. Le jour, l'heure de l'événement était mal choisi; (vendredi 16h30). Le comité a payé la musicienne et servi le café.
- Participation au sondage de l'Agrément.
- Participation aux décorations de Noël et de Pâques.
- Le 9 décembre repas de Noël. À la demande de nos deux membres résidents, ce dîner a eu lieu au restaurant Gattuso.
- Le comité a offert un assainisseur d'air (Febreeze) à chaque résident en même temps que la remise du calendrier 2015.
- Remise, avec la responsable du centre de jour, de calepins, crayons, calendriers à chaque usager lors du repas de Noël.
- Des jetés (doudous) ont été distribués à la majorité des résidents.
- Tous les mois un article est écrit pour le journal « Plume d'Or ».

## **Pour 2015-2016**

- Aménagement d'espaces extérieurs pour les résidents :
- Balançoires pour chaises roulantes et familles.
- Jetés à offrir aux nouveaux résidents.
- Salon de coiffure plus approprié pour les résidents.

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

## 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.

## ÉTATS FINANCIERS 2014-2015

<b>Solde en banque au 1<sup>er</sup> avril 2014</b>	<b>319,61 \$</b>	
Revenus	4 500,00 \$	
<b>Total aux livres avant dépenses</b>		<b>4 819,61\$</b>
 <b>DÉPENSES</b>		
Frais bancaires	59,40 \$	
Frais de bureau	34,46 \$	
Publicité – Promotion	2 388,01 \$	
Repas – collations	150,33 \$	
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>		<b>2 632,20 \$</b>
<b>Total aux livres au 31 mars 2014</b>		<b>2 187,41 \$</b>
<b>Chèques en circulation</b>		<b>-----</b>
<b>Solde en banque au 31 mars 2015</b>		<b>2 187,41 \$</b>

# **RAPPORT ANNUEL**

**COMITÉ DE RÉSIDENTS**

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

**2014-2015**

## 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 2015.

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 le degré de 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.

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 2014, les membres du comité étaient :

*Madame Réjeanne Laberge, présidente*

*Monsieur Gilles Leroux vice-président*

*Madame Julienne Thibault, secrétaire-trésorière*

*Monsieur René Lefrançois, résident*

*Madame Laurette Boyer, résidente invitée*

*Monsieur René Rougeau, représentant famille*

Notre Comité de résidents est formé de trois résidents et de trois bénévoles représentant les familles.

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 madame Sylvie Grégoire pour son soutien, son expertise et sa disponibilité ainsi que Chantal Lacroix, notre personne ressource, qui fait le travail de secrétariat et plus encore, à ces deux personnes, merci!



## RENCONTRES ET ACTIVITÉS RÉALISÉES EN 2014-2015

Comme à chaque année, madame 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 par la suite, nous faisons les suivis jusqu'à résolution des problèmes.

- Durant l'année 2014-2015 nous avons tenu 7 réunions : 16 avril – 18 juin – 18 septembre – 15 octobre – 13 novembre – 22 janvier – 5 mars.
- 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.
- 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.
- Participation à la fête champêtre en juillet, souper spaghetti en octobre et la fête familiale à Noël.
- Nous avons distribué nos calendriers, comme à chaque année, pour nos résidents.

- Le lancement du LEAN est lancé ainsi que les équipes d'implantation. Le projet est de servir les repas chauds et une atmosphère calme. L'implantation de concrétisera en mai et juin 2015.

Rencontre résidents et familles ainsi que Mme Chantal Arsenault directrice les centres d'hébergements

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. Nous leur remettons également un jeté pour un confort et/ou un panier d'accueil.

## ÉTATS FINANCIERS 2014-2015

### Rapport Financier

1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015

<b>Solde au 1<sup>er</sup> avril 2014</b>	2 311.84\$	
Revenus	4 501.10\$	
<b>Total des revenus 31 mars 2015</b>		<b>6 812.94\$</b>
<b>DÉPENSES</b>		
1- Dépenses d'opération & fourniture de bureau	162,75\$	
2- Frais de bureau	468,50\$	
3- Frais bancaires	35,40\$	
4- Frais d'association	0,00\$	
5- Frais de déplacement	665,32\$	
6- Frais publicité & promotion	1 115,80\$	
7- Frais représentation	0,00\$	
9- Divers	1 008,80\$	
<b>Total des dépenses :</b>		<b>3 456,57\$</b>
<b>Total au livre 31 mars 2015</b>		<b>3 356,37\$</b>
<b>Chèques en circulation (voir annexe)</b>		<b>250,00\$</b>
<b>Solde en banque au 31 mars 2015</b>		<b><u>3 606,37\$</u></b>

## LISTE DES CHEQUES EN CIRCULATION

AU 31 MARS 2014

#179	Conseil Protection des Malades	250,00\$
Total		<u>250,00\$</u>

## OBJECTIFS POUR L'ANNÉE 2015-2016

- Poursuivre les accueils.
- Participer à des activités dans le but de promouvoir les droits des résidents.
- Sondages interne.
- Journal Entre-nous.