

COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT PONT-ROUGE



PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

Notre comité est composé de collaboratrices enthousiastes et engagées qui oeuvrent avec cœur afin de rendre le quotidien des résidents, qui habitent cette merveilleuse maison, plus agréable et plus ouvert sur la communauté. C'est pourquoi nous nous efforçons, jour après jour, d'actualiser tous les mandats qui nous sont confiés et cela, avec une douce fierté.

Entre le 1^{er} avril 2021 et le 1^{er} avril 2022, il nous a fallu faire preuve d'une grande capacité d'adaptation. Outre les règles sanitaires plus exigeantes, (aucun cas de Covid chez les résidents depuis le début de la pandémie) nous avons collaboré avec trois gestionnaires différents, une nouvelle agente administrative et cinq responsables de loisirs se sont aussi succédé pendant cette période. Cependant, nous avons toujours poursuivi notre mission en veillant au bien-être et au respect des droits de tous nos résidents.

Il faut dire qu'à notre Centre d'hébergement, nous avons l'immense chance de bénéficier de la présence de bénévoles extraordinaires et infiniment dévouées. À ce sujet, nous nous devons de remercier notre présidente du comité de bénévoles, Madame Raymonde Bussièrès, qui effectue un travail colossal en collaboration avec les gens du milieu. Étant bien soutenu par des organismes et des bienfaiteurs ainsi que par les représentants de la Ville de Pont-Rouge, nos comités peuvent se permettre d'ajouter de petits gestes de bonheur dans la vie des résidents et de tous les employés.

De plus, afin de s'assurer d'être bien informées sur toutes les nouvelles politiques ou autres sujets pertinents et même faire des demandes d'amélioration à notre Centre, nous avons participé virtuellement à toutes les rencontres souvent hebdomadaires du comité consultatif du CIUSSSCN avec Monsieur Steeve Vigneault et ses invités.

Enfin, nous avons communiqué régulièrement avec toutes les familles de nos résidents leur rappelant notre rôle et notre ouverture à recevoir leurs commentaires ou suggestions sur notre boîte vocale, par courriel ou par téléphone.

Nous sommes extrêmement satisfaites du travail accompli. D'ailleurs, notre implication continue témoigne bien de notre volonté à offrir à nos résidents une qualité de vie supérieure.

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Présence régulière aux rencontres virtuelles
- Envoi de cartes de Noël à toutes les familles
- Transmission des messages importants aux familles par courriel et courrier postal
- Utilisation maximale de la nouvelle terrasse (réalisée par notre comité) lors des activités
- Achat (défrayé par des organismes et bienfaiteurs) de la Table Magique (jeux interactifs)
- Installation d'une banderole à l'entrée du CH «Hommage au personnel!» en mai 2021
- Participation (4 membres) au Colloque de Trois-Rivières portant sur les soins aux aînés
- Amélioration considérable de la qualité des activités récréatives
- Activités supplémentaires fournies gratuitement aux résidents grâce à la communauté de Pont-Rouge

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 9

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Béland Trudel Yolande Trudel	x	bénévole	présidente
Tremblay Nicole	x	comité milieu de vie	vice-présidente
Jobin Sylvie			secrétaire
Lesage Trudel Christiane remplacée par Raymonde Bussièrès en octobre 2021		présidente du comité de bénévoles bénévole	trésorière
Leblond Sylvie		comité milieu de vie	conseillère
Boilard Carole		bénévole	conseillère
Nadeau Sylvie		comité milieu de vie	conseillère
Francine Gagné			conseillère
Cloutier Yolande		résidente et comité milieu de vie	conseillère

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Béland Trudel Yolande			yolande.beland-trudel. ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE				
AUTRE				

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

(Décrire les actions prises en lien avec les trois fonctions du comité de résidents)

Fonction 1 – Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Nous avons utilisé le courriel et le courrier postal pour informer nos familles sur notre rôle, nos fonctions et nos principales réalisations.
- Nous étions également disponibles pour recevoir leurs demandes, commentaires ou suggestions.
- Nous avons installé une banderole rappelant les 12 droits des usagers pendant la semaine prévue au calendrier.
- Nous avons participé à la rencontre des proches aidants organisée par le gestionnaire et avons rappelé aux répondants, l'importance de s'assurer du respect des droits des usagers.

Fonction 2A – Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Nous avons régulièrement informé le ou la gestionnaire responsable de certaines situations pouvant être améliorées et nous nous sommes assurées d'un suivi adéquat.
- Nous avons suivi avec attention la politique alimentaire, l'activité repas occupant une place importante dans la journée d'un résident.
- Nous avons travaillé avec ardeur pour que les résidents puissent bénéficier d'activités plus variées et plus stimulantes.
- Nous avons collaboré à la conception et au montage d'une salle multisensorielle afin de répondre aux besoins de certains résidents

Fonction 2B – Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- En collaboration avec notre gestionnaire responsable, nous avons pris connaissance des résultats du sondage effectué à l'automne 2019 (résultats disponibles plus tard à cause de la COVID) et nous avons relevé deux points importants à améliorer à notre CH : le choix des menus (problème à discuter au niveau du CIUSSCN) et une plus grande participation du résident ou de son répondant à son plan d'intervention personnel.

- Nous avons aussi pris connaissance des résultats du sondage effectué en 2020 concernant la situation COVID dans les CHLSD. Comme notre CH n'a déclaré aucun cas de COVID chez les résidents depuis le début de la pandémie, nous sommes fières de l'application des règles sanitaires dans notre résidence.
- Nous avons écouté attentivement les demandes reçues des résidents et des familles.

Fonction 3 – Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Nous avons fait part de certaines situations inacceptables à notre gestionnaire responsable.
- Puis, nous avons insisté pour que la responsable des loisirs soit présente à notre Centre d'hébergement au moins 5 jours sur 7.
- Nous avons aussi suggéré que les résidents reçoivent des collations plus variées et plus spéciales principalement les jours de fête.
- Nous avons fait une demande d'aide spéciale à la directrice-adjointe du programme SAPA, (Soutien à l'Autonomie des Personnes Âgées) secteur Portneuf, Madame Manon Baril.
- Nous avons collaboré à l'implantation de correctifs à apporter suite aux manquements décelés par les représentants du Ministère, lors de leur visite en mars 2022.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

(Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année incluant la tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA))

Entre le 1^{er} avril 2021 et le 1^{er} avril 2022, nous avons tenu sept réunions en présentiel. Le reste du travail s'est effectué par courriel, téléphone ou virtuellement.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Surveiller le nettoyage des boisés environnant la résidence
- S'assurer d'une meilleure qualité des repas et d'un choix de menus plus alléchant
- Continuer, d'une manière assidue, d'être les yeux, les oreilles et la voix de nos résidents
- Assister régulièrement notre responsable des loisirs afin de mieux répondre aux besoins réels des résidents
- Collaborer régulièrement avec tous les membres du personnel
- Veiller au bon fonctionnement du local multisensoriel.
- Procéder à l'inauguration officielle de notre terrasse.
- Fixer de hauts standards d'ordre et de propreté autant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la résidence

PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration de la Commissaire aux plaintes)

Nous avons réglé certaines problématiques en faisant appel aux chefs de logistique et des installations matérielles.

PARTIE 10A CONCLUSION

(La présidence du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

Évidemment que nous tâchons de remplir toutes nos fonctions dans le plaisir afin de contribuer à créer une ambiance sereine et réconfortante dans le milieu.

Nous poursuivrons donc ce travail en collaboration avec le comité de bénévoles, le comité milieu de vie, la responsable des activités récréatives, les familles, les membres de la communauté et tous les autres intervenants afin d'assurer le meilleur bien-être à nos résidents.

Et, pour atteindre le plus fidèlement nos objectifs relativement à ce mieux-être, nous souhaitons fortement une plus grande stabilité du côté du personnel afin que l'on chemine plus facilement dans la même direction.

Pour le moment, notre nouvelle Terrasse demeure parmi nos meilleures réalisations et pour la célébrer dignement, nous procéderons à son inauguration officielle le samedi, 9 juillet prochain à 14 h sur le terrain situé en arrière du Centre d'hébergement, 5 Du Jardin. Les membres des familles et les amis des résidents, vous êtes les bienvenus. D'autres invitations suivront sous peu.

PARTIE 10B STATISTIQUES

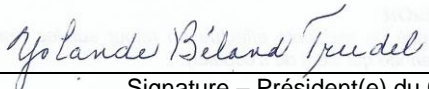
(Inscrire le nombre de demandes d'information ou d'insatisfaction (selon la catégorie) reçues au cours de l'année par le comité de résidents)

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
5	-		1	5	-
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
5	6	-		-	

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

Date de rédaction du rapport	01 mai 2022
Date de l'adoption du rapport	03 mai 2022


Signature – Président(e) du CR

Sylvie Jobin
Signature – Secrétaire du CR

PARTIE 11 - DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le comité des usagers pour l'année 2021-2022 :	839,79 \$
Revenus provenant d'autres sources :	0,12 \$
Surplus conservé de l'année précédente (valide pour 2021-2022 seulement) :	160,21 \$
BUDGET DISPONIBLE :	1 000,12 \$

DÉPENSES

Service traiteur	416,60 \$
Service acheté à l'externe	
Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription	
Déplacements courants	
Cotisations	
Formation et perfectionnement / forum	
Honoraires professionnels / interprètes / autres	
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne	371,73 \$
Poste / timbres / messagerie	10,58 \$
Publicité / promotions / informations aux usagers	11,49 \$
Petits équipements / matériel et réparations	51,74 \$
Autres charges (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)	

		0,00 \$
--	--	----------------

TOTAL DES DÉPENSES : 862,14 \$

SURPLUS ou DÉFICIT () AU 31 MARS 2022 : 137,98 \$

Ces données financières sont intégrées dans le rapport financier du comité des usagers de qui relève ce comité de résidents

Commentaires :

Raymonde Bussières

Trésorier du comité de résidents