



# **RAPPORT ANNUEL**

## **2015-2016**

INFORMER | SOUTENIR | PROTÉGER



## Table des matières

Informations relatives à l'établissement .....	5
<i>Mot du président</i> .....	6
Composition et portrait des membres .....	10
<b>1 Bilan des activités des comités des usagers (priorités et réalisations de l'année écoulée)</b> .....	<b>11</b>
<b>Fonction 1 – Renseigner les usagers</b> .....	<b>12</b>
<b>Fonction 2 – Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie</b> .....	<b>12</b>
<b>Fonction 3 – Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers</b> .....	<b>13</b>
<b>Fonction 4 – Accompagner et assister, sur demande, un usager</b> .....	<b>13</b>
<b>Fonction 5 – S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents</b> .....	<b>14</b>
<b>2 Tenue des rencontres</b> .....	<b>14</b>
<b>3 Administration et fonctionnement</b> .....	<b>15</b>
<b>4 Projets prévus pour l'années 2016-2017</b> .....	<b>15</b>
<b>5 Rapport financier du comité des usagers Pierre-Boucher</b> .....	<b>16</b>
<b>6 Rapports d'activités et bilans financiers des comités de résidents</b> .....	
<b>CR Chevalier-De Lévis</b> .....	<b>17</b>
<b>CR Contrecoeur</b> .....	<b>19</b>
<b>CR De Lajemmerais</b> .....	<b>21</b>
<b>CR Jeanne-Crevier</b> .....	<b>24</b>
<b>CR Manoir-Trinité</b> .....	<b>27</b>
<b>CR Mgr-Coderre</b> .....	<b>30</b>
<b>CR René-Lévesque</b> .....	<b>33</b>

## Abréviations

<b>AAPA</b>	Approche adaptée aux personnes âgées
<b>CA</b>	Conseil d'administration
<b>CCA</b>	Coordonnateur clinico-administratif
<b>CISSS de la Montérégie-Est</b>	Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est
<b>CH</b>	Centre d'hébergement
<b>CR</b>	Comité de résidents
<b>CAAP</b>	Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes Montérégie
<b>CPQS</b>	Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
<b>CPM</b>	Conseil pour la protection des malades
<b>CSSS P-B</b>	Centre de santé et de services sociaux Pierre-Boucher
<b>CUCPB</b>	Comité des usagers continué Pierre-Boucher
<b>CUCI M-E</b>	Comité des usagers du centre intégré de la Montérégie-Est
<b>DPSAPA</b>	Déficiência physique et soutien aux personnes âgées en perte d'autonomie
<b>HPB</b>	Hôpital Pierre-Boucher
<b>LSSSS</b>	Loi sur les services de santé et de services sociaux
<b>RNI</b>	Ressources non institutionnelles
<b>RI</b>	Ressources intermédiaires
<b>RLS</b>	Réseau local de services Pierre-Boucher
<b>Pierre-Boucher</b>	
<b>RTF</b>	Ressources de type familial
<b>RPCU</b>	Regroupement provincial des comités des usagers
<b>S-M</b>	Santé mentale

**NOTE :** Dans ce rapport, l'usage du mot «*CUCPB*» réfère au comité des usagers Pierre-Boucher

**Ce document peut être consulté en version électronique à partir du site WEB du comité des usagers : [www.cdupierreboucher.org](http://www.cdupierreboucher.org)**

# INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le nom de l'établissement auquel est associé le CUCPB est le Centre intégré de santé et de service sociaux de la Montérégie-Est.

Cet établissement nouvellement créé par la Loi 10 modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, notamment par l'abolition des agences régionales (entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2015) comprend une population de 510 000 citoyens et s'étend sur un territoire constitué de 37 villes et municipalités.

Afin de faciliter la représentation, la coordination et l'harmonisation des quatre comités des usagers œuvrant anciennement en fonction du territoire de leur agence respective, la Loi a prévu la mise sur pied de comités des usagers des centres intégrés (CUCI) pour supporter les comités qui desservent de façon continue le même territoire, mais dorénavant réunis sous un même CISSS.

En l'occurrence, le CUCPB, anciennement au sein de l'établissement du CISSS P-B, dessert le territoire composé des villes suivantes : l'arrondissement du Vieux-Longueuil, Boucherville, Varennes, Sainte-Julie, Saint-Amable, Verchères, Calixa-Lavallée et Contrecoeur, et englobe 16 points de services :

- ❖ L'Hôpital Pierre-Boucher
- ❖ Les CLSC Longueuil-Ouest, Simonne-Monet-Chartrand et des Seigneuries et leurs points de service
- ❖ Les sept centres d'hébergement : Contrecoeur, De Lajemmerais, Jeanne-Crevier, Mgr-Coderre, Chevalier-De Lévis, Manoir-Trinité et René-Lévesque
- ❖ Le Centre multifonctionnel de santé mentale
- ❖ Les ressources non-institutionnelles (RNI), (RI), (RTF)

## MOT DU PRÉSIDENT



### *À nos usagers,*

Une autre année pleine de rebondissements vient de se terminer. Je vous présente le rapport annuel du CUCPB pour l'année 2015-2016.

Tout d'abord, je tiens à remercier madame Nancy Tremblay, représentante CLSC ainsi que monsieur Daniel Ferron, représentant RNI, pour leurs contributions au sein du CUCPB, ceux-ci nous ayant quittés en cours d'exercice. Je tiens aussi à remercier madame Lucie Tougas, nouvelle retraitée, qui a occupé le poste de coordonnatrice du comité durant plus de huit ans. C'est avec un grand professionnalisme et un engagement sans faille que madame Tougas a su apporter une contribution de tous les instants à l'ensemble des membres du comité ainsi qu'au déroulement de ses travaux. Un grand merci Madame Tougas et bonne continuation.

Suite au départ de madame Tougas, le comité a procédé à la création d'un comité d'embauche d'un nouveau coordonnateur/trice. Ce comité Ad Hoc fut composé de monsieur Daniel Ferron, madame Josée Dubé, vice-présidente ainsi que moi-même. Le comité a reçu plus d'une quarantaine de candidatures qui furent rigoureusement analysées et qui ont résulté à la sélection de six (6) candidats ayant été reçus en entrevues. La candidature de madame Marie-Josée Blain a été retenue à la fin de ce processus d'embauche. Madame Blain détient une licence en droit et a œuvré au sein d'une institution bancaire, ainsi qu'auprès de plusieurs organismes sociaux-communautaires. Nous lui souhaitons la plus cordiale bienvenue dans l'équipe.

Rappelons que tous les membres du comité des usagers et de résidents sont des bénévoles et que c'est toujours avec professionnalisme et tact qu'ils s'acquittent de leurs diverses tâches. Je tiens à les remercier tout particulièrement pour leur dévouement et la générosité dont ils font preuve. Ensemble, nous veillons à la défense et au respect des droits des usagers des services de santé du Réseau local de services Pierre-Boucher. Aussi, vous trouverez dans ce rapport de plus amples détails sur l'ensemble des activités réalisées tout au long de l'année.

## *La transformation*

La Loi 10 modifiant l'organisation du réseau de la santé a apporté des changements majeurs qui nous ont obligés à se repositionner au sein du nouveau Centre Intégré de Santé et de Services Sociaux de la Montérégie-Est, de même qu'avec tous nos partenaires du nouveau territoire. La formation du nouveau CISSS de la Montérégie-Est provient du regroupement des anciens territoires des CSSS Richelieu-Yamaska, Pierre-de-Saurel et Pierre-Boucher ainsi que du Centre Jeunesse Montérégie. En même temps, ce regroupement a donné naissance au Comité des Usagers du Centre Intégré (CUCI) qui est devenu un élément important de réflexion quant aux possibilités d'harmonisation des CUC territoriaux qui le composent. Il est à noter que le CUCPB est membre du CUCI et y délègue quatre (4) membres pour le représenter.

À la suite de l'évaluation de la performance du comité, réalisée au cours de l'année 2014-2015, et à l'adoption d'un rapport sur la gouvernance au cours du présent exercice, les membres ont constaté que les travaux du comité étaient orientés davantage sur l'organisation du comité que sur l'utilisateur lui-même, et ont considéré dès lors, le besoin d'une réorientation importante des façons de faire.

Ces réflexions nous ont amenés à conclure que notre formule de travail « en silo » avait fait son temps et que le comité se devait d'adopter le mode de fonctionnement « par programme » afin de s'arrimer à la réalité du réseau de la santé. Nous devons renforcer notre relation avec les usagers, tout en développant un plus grand lien et un partenariat avec les membres de la nouvelle direction dont 90 % des membres ont débuté leurs mandats au cours de l'automne 2015. À cet effet, le CU P-B a initié plus de 22 rencontres différentes avec les directeurs/trices et gestionnaires du CISSS de la Montérégie-Est nouvellement nommés. Nous nous sommes donc fortement impliqués, et ce, à différents niveaux, pour faire en sorte de bien saisir les enjeux et de favoriser des rencontres avec nos nouveaux partenaires.

Le projet pilote de fonctionnement « par programme » du Comité des usagers Pierre-Boucher est appuyé par le Regroupement Provincial des Comités des Usagers (RPCU) qui milite ardemment en faveur de cette approche d'avenir.

## *Nos réalisations*

Au cours de l'année, les membres du comité ont suivi une formation particulière concernant « les étapes d'une évaluation de la satisfaction des usagers ou des résidents », afin de réaliser conjointement avec le CISSS de la Montérégie-Est, des projets d'évaluation de la satisfaction des usagers. Un tout premier sondage relatif à la lessive a été effectué en partenariat avec le CISSS de la Montérégie-Est sur la satisfaction des résidents et les familles des centres d'hébergement Chevalier-De Lévis, René-Lévesque, De Lajemmerais et Manoir-Trinité. D'autres projets de sondages conjoints sont en discussion avec les autorités du CISSS de la Montérégie-Est, dont un, en particulier, sur la satisfaction des usagers des urgences des trois hôpitaux du territoire.

Le comité des plaintes a revu l'ensemble de son fonctionnement et s'est doté d'un mandat et d'objectifs clairs, notamment par la mise en place d'un processus structuré de suivi des plaintes et des insatisfactions des usagers par le comité et les CR ainsi que le renforcement des liens avec les principaux partenaires (CPQS, CAAP Montérégie, etc.).

Quant aux comités de résidents (CR), de multiples rencontres ont permis de développer une plus grande synergie entre eux sous la forme d'un « forum des comités de résidents » instauré il y a deux ans. Le Forum en est rendu à l'évaluation de sa performance et de ses mandats afin de permettre une réorientation des actions des CR. Nous soulignons la participation active de ces membres lors des visites ministérielles qui ont eu lieu dans les centres d'hébergement du RLS Pierre-Boucher. Le CUCPB a alloué l'utilisation d'une personne-ressource aux membres du Forum, ce qui a contribué à renforcer le leadership des CR, ainsi qu'à favoriser l'uniformisation de leur fonctionnement.

## *Cette année*

Le développement des travaux du CUCPB, suite à la décision d'adopter un mode de fonctionnement par « programme », a mené à la mise sur pied de neuf nouveaux comités. Cinq (5) comités concernent les programmes de santé (Santé mentale, SAPA, Jeunesse, Santé physique médecine et DI-TSA & DP) et les quatre (4) autres serviront de support à l'ensemble du CU P-B (Recrutement & intégration, événements & promotion, sondage et le Forum). Trois (3) sont présentement prioritairement développés : Santé mentale, Événements & promotion et Recrutement & intégration.

### *❖ Le comité santé mentale*

Le comité a établi des liens privilégiés avec l'équipe de direction de la santé mentale, afin de permettre de mieux comprendre l'ensemble du programme et aussi de les supporter dans leurs orientations concernant les droits des usagers. Après huit (8) réunions d'évaluation et de préparation à notre intégration à ce programme, l'équipe S-M, nous donnera sous peu une formation sur le « guide explicatif du projet de loi 21 », le « guide pratique sur les droits en santé mentale », la « Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui » (LRQ, chapitre P-38.01) » ainsi que le « guide de soutien à la décision clinique en santé mentale ALLIANCE ».

Avec ces outils, l'équipe du CUCPB développera des compétences nous permettant de mieux interagir avec les différents partenaires, dont particulièrement les tables de concertations en santé mentale. Justement, d'ici peu, nous commencerons les rencontres avec les organismes faisant partie de ces tables, nous permettant d'être en lien direct avec les usagers utilisant les services de la S-M.

La santé mentale est le programme pilote où le CUCPB est à développer une expertise qui lui permettra d'aborder avec plus de facilité les autres programmes.

### *❖ Le comité événements & promotion*

Toujours en lien avec les changements de la loi 10, le CUCPB a dû revoir l'ensemble de son image corporative. Compte tenu de la réorganisation de la gouvernance, induite par la réorientation du mode de fonctionnement « par programme », le CUCPB s'est doté d'un comité qui s'occupera de toutes les facettes de la promotion et des événements pouvant être générés par ces changements.

Une séance de remue-méninge nous a fait remarquer que le nom même du « comité des usagers » à un impact minimaliste, autant sur les usagers que les employés du réseau ainsi que de la population en générale. Nous présumons même que cet effet est aussi au niveau national. Donc, l'élément négatif de la méconnaissance du « comité des usagers » et de ses mandats, se doit être attaqué de front et le CUCPB souhaite prendre un virage important à ce sujet.

En vue d'accroître la visibilité du comité des usagers et de mieux faire connaître son rôle, tous les éléments entourant le volet promotion seront pris en charge par ce comité.

Le rôle principal de ce comité est de supporter les comités programme et l'ensemble du comité dans ses mandats. Entre autres, de développer la parution de communiqués de presse, de tenir le site internet du comité à jour et plus en lien avec nos partenaires et d'assurer la promotion du comité dans les différents sites de notre réseau local de services.

#### ❖ *Le comité recrutement & intégration*

Le développement en continu du mode de fonctionnement « par programme » nécessite un recrutement important de personnes pouvant permettre au CUCPB de s'engager de façon plus concrète auprès des usagers. Compte tenu que les membres du CUCPB sont des bénévoles disposant du temps qui leur convient et que les tâches occasionnées par la mission et les mandats du CU seront plus exigeantes, il va de soi que nous devons prévoir une meilleure répartition des tâches. Depuis janvier dernier, le CUCPB a réussi à recruter huit nouveaux bénévoles qui siégeront sur les différents comités programme et de support. Sept autres personnes ont aussi démontré un grand intérêt à participer aux différents projets du CUCPB.

La formation des membres du comité étant obligatoire au CUCPB, celle-ci en facilitera l'intégration harmonieuse. Évidemment, nous souhaitons ardemment qu'en tant que partenaire, nos consœurs et confrères membres du CUCI M-E soient intéressés à se joindre à nous pour développer ce que nous croyons être un chantier d'avenir pour la promotion et la défense des droits des usagers de la santé.

#### ❖ *La gouvernance et l'éthique : « QUOI FAIRE POUR BIEN FAIRE »*

Le CUCPB est en cours d'élaboration d'un guide d'éthique du comité qui sera largement inspiré du document « Un guide d'éthique et des valeurs pour les comités » provenant du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

**LE RESPECT, L'INTÉGRITÉ, LA TRANSPARENCE, L'EXCELLENCE**

**TELLES SONT NOS VALEURS D'ENGAGEMENT**

## *En conclusion*

L'implication du CUCPB dans le programme de la santé physique-médecine devrait débuter au cours du mois de juin 2016. Devrait suivre au début de l'automne, le programme jeunesse qui lui, sera suivi du programme SAPA au cours de l'hiver prochain.

Au cours de l'été, le CUCPB concentrera son action sur les rencontres avec les membres de la direction et les gestionnaires des différents programmes, afin de nous permettre de développer les compétences nécessaires à bien accomplir nos mandats dans cette nouvelle réorientation.

En tant que gardien des droits des usagers, le CUCPB croit qu'il pourra mieux s'intégrer dans cette organisation en transformation, tout en étant un témoin privilégié de l'impact de ses actions. En développant une plus grande proximité avec les usagers, le CUCPB sera en meilleure position pour définir la formulation des problèmes, à en identifier les causes et en rechercher les solutions, afin d'assurer la satisfaction des usagers.

Le président du comité des usagers,



## COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Le CUCPB est composé de treize (13) membres et se répartit comme suit :

**6 membres élus** par les usagers en assemblée générale : 2 représentent les usagers de l'hôpital Pierre-Boucher, 2 représentent les usagers des CLSC et 2 représentent les usagers des ressources d'hébergement non institutionnelles (RNI);

**7 membres nommés** par chacun des comités de résidents des sept centres d'hébergement.

Le tableau ci-dessous représente les membres siégeant au sein du CUCPB au 31 mars 2016 :

Prénom	Nom	Titre	Représentation
Jean	BABIN	Président, membre désigné	CH du Manoir-Trinité
Josée	DUBÉ	Vice-présidente, membre élue	RNI
Ghislaine	COURNOYER	Secrétaire, membre désignée	CH Contrecoeur
Denise	GOUPIL	Trésorière, membre désignée	CH Jeanne-Crevier
Monique	BOUCHARD	Membre désignée	CH Mgr-Coderre
Lise	CHABOT	Membre désignée	CH René-Lévesque
Philippe	CLOUTIER	Membre élu	RNI
Gilles	CRÊTE	Membre élu	Hôpital
Josette	JACQUES	Membre désignée	CH Chevalier-de-Lévis
Andrée	LANIEL	Membre élue	CLSC
Dolorès	LÉVESQUE	Membre élue	CLSC
Haj	MOHANE	Membre élu	Hôpital
Chantal	PROVOST	Membre désignée	CH De Lajemmerais

Le tableau suivant indique les coordonnées des personnes-ressources :

Fonction	Nom	Adresse	Téléphone
<b>Président</b>	BABIN Jean	1275, boul. Jacques-Cartier Est Bureau I-077 (CH Manoir-Trinité) Longueuil, QC J4M 2Y8 <i>Courriel</i> : jean.babin.cssspb16@ssss.gouv.qc.ca	450 674-4948 Poste 74222
<b>Coordonnatrice</b>	BLAIN Marie-Josée	1275, boul. Jacques-Cartier Est Bureau I-078 (CH Manoir-Trinité) Longueuil, QC J4M 2Y8 <i>Courriel</i> : marie-josée.blain.ciissme16@ssss.gouv.qc.ca	450 674-4948 Poste 74281

# 1. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Les membres du CUCPB ont déployé temps et énergie pour s'acquitter des divers objectifs et orientations identifiés à leur plan d'action annuel 2015-2016. D'ailleurs, le président a rencontré individuellement chacun des membres du comité pour l'évaluation et les actions de chacun. Le programme de recrutement des nouveaux membres ainsi que leur accueil et leur intégration se poursuit de façon continue.

Une des réalisations importantes du CUCPB est la démarche d'évaluation par ses membres de la performance du comité ce qui a mené à l'adoption du plan de gouvernance, à la révision du plan d'action ainsi que des règles de fonctionnement. Les suivis liés à cette démarche ont été exprimés comme suit :

## **La compréhension du mandat et les travaux réalisés par le comité :**

- *axer davantage le plan sur les usagers plutôt que sur la gouvernance du CUC et impliquer davantage l'ensemble des membres dans l'élaboration et la réalisation du plan d'action*

## **L'efficacité générale du comité :**

- *revoir l'ordre du jour des réunions afin d'en alléger le contenu technique et consacrer plus de temps sur les sujets qui sont au cœur même de la mission du CUC*

## **La présidence du comité :**

- *revoir et améliorer le style de direction et d'animation du CUC afin d'en accroître l'efficacité*
- *clarifier les responsabilités respectives du président et de la coordonnatrice concernant les CR*

La conclusion la plus marquante qui a été constatée lors de cette démarche est à l'effet d'axer davantage le plan des actions du CUCPB envers les usagers plutôt qu'à l'égard de la gouvernance du comité. Un réalignement majeur est donc proposé et inspire les actions futures du CUCPB.

Au cours de l'année, les membres ont assisté à plusieurs formations, congrès et conférences :

- *une activité par la direction des services multidisciplinaires de l'HPB et par la conseillère Sabrina Guité (programme approche adaptée aux personnes âgées : AAPA) dans le cadre de la journée nationale des aînés le jeudi 1<sup>er</sup> octobre 2015;*
- *une formation sur les étapes d'une évaluation de la satisfaction des usagers;*
- *une formation sur l'évaluation de la satisfaction des usagers (CU & CR);*
- *une formation sur le code d'urgence;*
- *une conférence sur « la communication orientée vers les solutions »;*
- *la participation aux colloques, congrès et formations offerts par les différents regroupements et/ou organismes sur des sujets touchant les principaux mandats du comité et/ou certains thèmes spécifiques en lien avec les difficultés vécues par les usagers utilisant les services de santé du RLS Pierre-Boucher;*
- *la mise sur pied d'un programme structuré de formation de base et de formation continue des membres.*

Un rapport a aussi été produit pour exprimer le nombre d'heures que les membres du CUCPB allouent en bénévolat. Pour l'année en cours, le nombre total d'heures équivaut au soutien de 16 personnes/année. Ceci exprime clairement le travail et l'engagement des membres.

Une proposition de projets, pour les trois prochaines années, liée aux enjeux prioritaires a été déposée par le CUCPB auprès du CUCI M-E :

- *installation d'un système d'information en circuit fermé (T.V. autonome) aux endroits stratégiques du CISSS de la Montérégie-Est : CA, CPQS, CUC;*
- *sondage aux urgences des hôpitaux du CISSS de la Montérégie-Est;*
- *l'accès à un médecin de famille.*

Le CUCPB est membre du RPCU et du CPM et collabore avec ces deux organismes.

Ainsi, le bilan des activités du CUCPB pour l'année 2015-2016 est représenté comme suit :

### Fonction 1

## RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

Cette année, le CUCPB a visé à développer davantage sa visibilité et à faire connaître son rôle et ses fonctions tant aux usagers des installations (CLSC, HPB) qu'à la population de son territoire. Il a misé sur les actions suivantes :

- accroître la notoriété du CUCPB par la publication de sept (7) communiqués dans les médias de la Rive-Sud et de 14 nouvelles sur son site Internet;
- bonifier son site Internet et accorder un partage d'information et de documents à accès limité pour les membres;
- recommander une nouvelle image pour le CUCPB et une harmonisation du CUC et des CR :
  - nouveaux dépliants et logo revu avec de nouvelles couleurs;
  - affiche stratégique pour les comités de résidents dans certains centres d'hébergement.
- créer un calendrier de participation identifiant tous les événements et/ou activités futurs pour l'ensemble du comité et désigner les membres qui y participeront;
- participer aux séances d'information sur l'hébergement dans les CLSC;
- finaliser la tournée des RI et des RTF.

### Fonction 2

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

Compte tenu de l'entrée en vigueur de la Loi 10, l'établissement du CSSS P-B et les divers comités auxquels participaient les membres du CUCPB ont été dissous au cours de l'exercice.

Ainsi, depuis l'automne 2015, les membres du CUCPB ont dû réengager leurs activités de réseautage et de collaboration auprès de la nouvelle direction de l'établissement. Ces implications leur permettent de contribuer à la réalisation d'évaluation de la satisfaction et de l'expérience des usagers dans l'établissement. Le leadership des CR en CH renforce la présence du CUCPB et permet un rôle de vigie au regard de conditions de vie des résidents.

Les démarches suivantes ont été entamées :

- établir un partenariat contractuel avec le CISSS de la Montérégie-Est;
- réaliser des projets d'évaluation ou de sondage : démarrage du sondage auprès de l'urgence de l'HPB;
- participer au projet vidéo : sensibilisation à la contention en collaboration avec le CISSS de la Montérégie-Est.

Le tableau ci-dessous énumère les instances et les comités du CUCPB au 21 mars 2016 :

LES INSTANCES PERMANENTES	LES COMITÉS PROGRAMME
Comité de planification Comité des plaintes Comité événements et promotion FORUM – Comités de résidents Comité recrutement et intégration Comité sondages	Comité santé mentale Comité SAPA Comité jeunesse Comité santé physique médecine Comité déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA et DP)

Non seulement la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers est une des fonctions que le CUCPB doit assurer, mais il doit, du même coup, évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par l'établissement. Pour ce faire, le CUCPB a participé aux activités suivantes :

- le sondage sur la lessive des vêtements en centres d'hébergement à la suite d'un recours collectif contre l'établissement auquel a participé activement le CUCPB et ont collaboré quatre CR;
- le sondage sur le milieu de vie au CH De Lajemmerais;
- les audits du CISSS de la Montérégie-Est (agrément, visites ministérielles dans les CH, les RNI et l'HPB, événements ponctuels).

### Fonction 3

## DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS

---

Compte tenu de la création d'une nouvelle structure organisationnelle, le CUCPB a dû assurer par différents moyens et actions, le maintien de son leadership auprès des différents partenaires, notamment :

- contribuer à la mise sur pied et à l'organisation du CUCI M-E;
- assurer l'application des directives ministérielles pour le CUC et les CR;
- évaluer la réorganisation de l'hébergement en CISSS de la Montérégie-Est en collaboration avec le RPCU;
- rencontrer les directeurs et les responsables concernés sur des préoccupations et des problèmes identifiés par le CUCPB;
- traiter des demandes des usagers avec les instances concernées (CPQS, CAAP Montérégie, protecteur du citoyen);
- collaborer au transfert des RNI en santé mentale du CISSS de la Montérégie-Centre au CISSS de la Montérégie-Est;
- assister dans le processus de fermeture de RI au CUCPB.

### Fonction 4

## ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER PLAINTÉ

---

Au cours de l'année, le comité des plaintes a mis en place un processus d'analyse continu des communications avec les usagers qui prend en compte les éléments du rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie-Est.

Une démarche de réorganisation du comité des plaintes a été amorcée afin de dégager les tendances ou les éléments significatifs issus des demandes et des plaintes des usagers.

Une des observations qui a été identifiée est que les diverses demandes traitées au sein des CR n'étaient pas répertoriées. Afin de dresser un portrait plus réaliste du nombre total de demandes traitées par le CUCPB, il est recommandé aux CR, qui représentent pas moins de 916 résidents, d'utiliser dorénavant le formulaire de communication et de transmettre au CUCPB leurs statistiques pour compilation à la fin de l'exercice financier.

Ainsi, les statistiques du CUCPB pour l'année qui se termine au 31 mars 2016 sont les suivantes :

<b>COMMUNICATIONS AU COMITÉ DES USAGERS PIERRE-BOUCHER</b>		<b>2015-2016</b>	<b>2014-2015</b>
<b>Moyen</b>	Téléphone	35	39
	Internet	-	9
	Courriel du site internet	6	2
<b>But</b>	Plaintes vers le CPQS	15	14
	Assistance et renseignements	26	36
<b>TOTAL NOMBRE DE COMMUNICATIONS</b>		<b>41</b>	<b>50</b>

<b>Natures des plaintes</b>	Liées à l'HPB	9	10
	Liées aux CLSC	4	2
	Liées aux CH et RNI	2	2
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>14</b>

### Fonction 5

## S'ASSURER DU BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Le CUCPB a poursuivi ses activités de soutien opérationnel auprès des CR. Il s'est assuré d'appuyer de façon continue leur travail et de favoriser l'uniformisation de leur fonctionnement ainsi que de la mise en commun d'outils administratifs et promotionnels. Entre autres :

- identifier et définir les besoins de soutien des membres des CR et offrir des ressources pour leur permettre de s'investir pleinement et adéquatement dans toutes les facettes de leurs mandats;
- élaborer une description de tâches en vue d'embaucher une agente administrative dédiée plus particulièrement au soutien des dits comités;
- développer et rassembler des outils promotionnels communs pour les semaines thématiques ou autres activités mises en place par les comités de résidents dans leur CH respectif;
- réorganiser l'équipement informatique des bureaux et mise sur pied d'un soutien local dans les CH;
- préparer un cahier des administrateurs pour les membres des CR.

## 2. TENUE DES RENCONTRES

Dans le cadre de la démarche d'évaluation de sa performance, le CUCPB a revu ses règles de fonctionnement afin d'accroître l'efficacité de ses rencontres pour consacrer davantage de temps aux sujets qui sont au cœur de sa mission ainsi que pour alléger la rédaction de ses procès-verbaux. Il a également revu les rôles et les responsabilités des dirigeants et des membres du comité.

Durant l'année, le CUCPB a tenu sept rencontres auxquelles la presque totalité des membres était présente. Deux d'entre elles ont été des réunions spéciales : la première pour la nomination de la nouvelle coordonnatrice, pour l'adoption des modifications aux règles de fonctionnement ainsi que pour la nomination de deux nouveaux membres au sein du comité. La seconde rencontre se rapportait au budget 2016-2017 relativement à

l'engagement d'un montant d'argent pour le projet d'implantation des programmes en lien avec la nouvelle orientation.

Le comité de planification du CUCPB a été créé pour remplacer le comité exécutif et a tenu neuf réunions dans l'année. Il est composé de dirigeants, soit le président, la vice-présidente, la secrétaire et la trésorière et, à l'occasion, de divers membres du CUCPB, de conseillers ou de consultants provenant de l'externe. Le FORUM des comités de résidents s'est réuni à sept reprises.

Comme à l'accoutumée, l'assemblée générale annuelle du CUCPB a été tenue au mois de juin au cours de laquelle le rapport annuel et le rapport financier ont été présentés et déposés. Également, nous avons procédé à l'élection des six (6) membres pour une durée de trois ans.

La personne-liaison de l'établissement auprès du CUCPB est la directrice programme soutien à l'autonomie des personnes âgées, madame Sandrine Billeau.

### **3. ADMINISTRATION ET FONCTIONNEMENT**

En vue d'assurer un fonctionnement opérationnel optimal, le CUCPB a planifié certaines actions :

- > *assurer une fluidité quant au processus de communication en matière de vigie de l'information à communiquer aux membres;*
- > *mieux exploiter l'expérience et les connaissances de chacun des membres dans l'attribution des mandats;*
- > *identifier les besoins de formation des membres et élaborer un programme annuel structuré de formation de base et continue qui leur sera destiné;*
- > *poursuivre de façon continue le programme de recrutement des nouveaux membres ainsi que leur accueil et leur intégration.*

Le bilan et les constatations des activités depuis 2013 et le rapport de gouvernance du CUCPB seront utilisés pour orienter le fonctionnement du comité.

En continuité de l'évaluation de performance du CUCPB, une évaluation des comités de résidents sera effectuée à l'automne 2016.

### **4. PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2016-2017**

Au cours de la prochaine année, la volonté du comité des plaintes est de prévoir la présence d'un représentant de la CPQS aux rencontres statutaires du comité afin d'échanger sur les situations problématiques et ainsi permettre au CUCPB d'orienter et d'optimiser ses actions en fonction de l'évolution des plaintes. Il compte également collaborer avec le CAAP Montérégie pour mieux desservir les usagers.

Le CUCPB veut poursuivre le projet de partenariat, amorcé au cours de l'exercice, avec la CPQS par un référencement respectif de nos sites Internet. Une approche commune de promotion des droits des usagers par l'installation de téléviseurs « autonomes » sur les lieux les plus fréquentés soit dans la salle d'attente de chaque CLSC et dans le hall principal, la cafétéria, la clinique externe et l'urgence de l'HPB, est à l'étude par l'entremise du CUCI M-E.

La prochaine année sera consacrée notamment à la réalisation du projet pilote santé mentale de la nouvelle orientation par programme dont s'est doté le CUCPB. Le démarrage des programmes santé physique médecine et jeunesse est prévu pour l'automne 2016. L'élaboration de projets en partenariat avec l'établissement est en développement avec les membres du FORUM des CR.

Au regard de la fonction de renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, le CUCPB veut accroître sa visibilité autant auprès des citoyens du territoire que de l'établissement (employés et gestionnaires), en mettant

en place des événements planifiés et structurés par le biais du nouveau programme de communication piloté par le comité événements et promotion.

La direction de l'hébergement du CISSS de la Montérégie-Est est à modifier le profil de l'hébergement des aînés en vue d'une interdisciplinarité. Nous devons nous assurer que le virage du maintien des soins à domicile soit adéquat et s'assurer que l'accessibilité des soins et des services aux aînés soit respectée.

## 5. RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS PIERRE-BOUCHER 2015-2016

<b>ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)</b>			
<b>EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>er</sup> AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016</b>			
<b>NOM</b>	<b>Comité des usagers continué Pierre-Boucher</b>		
<b>Solde de l'exercice précédent CUCPB</b> (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)		<b>48 944,86 \$</b>
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU CUCPB</b> (au cours de l'exercice visé)	(b)		<b>87 000,00 \$</b>
<b>AUTRES REVENUS</b>	(b)		<b>390,92 \$</b>
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	(c)		<b>136 335,78 \$</b>
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Soutien professionnel			<b>6 800,53 \$</b>
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			<b>7 401,23 \$</b>
Colloques, congrès, conférences			<b>11 011,70 \$</b>
Frais de déplacement, hébergement			<b>5 559,20 \$</b>
Allocation personne-ressource			<b>32 823,32 \$</b>
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			<b>500,00 \$</b>
Frais de représentation (événements publics, fêtes, etc.)			<b>316,07 \$</b>
Réunions			<b>1 237,32 \$</b>
Frais de caisse			<b>99,42 \$</b>
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>			
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)			<b>11 007,53 \$</b>
Activités d'information auprès des usagers et des proches			<b>1 888,73 \$</b>
Frais de représentation (déplacements, hébergement)			<b>3 733,81 \$</b>
Matériel de promotion			<b>16 289,77 \$</b>
Petite caisse			<b>107,51 \$</b>
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>			
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)			<b>268,95 \$</b>
Matériel de promotion			<b>3 191,29 \$</b>
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>			
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers			<b>456,00 \$</b>
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)			<b>15,00 \$</b>
Honoraires professionnels			<b>611,49 \$</b>
Timbres			<b>100,13 \$</b>
Déplacements			<b>71,00 \$</b>
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>			
Activités de promotion sur la défense des droits			
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CUCPB</b>	(d)		<b>103 490,00 \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2016 du CUCPB</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	(e)		<b>32 845,78 \$</b>

## 6. RAPPORTS D'ACTIVITÉS ET BILANS FINANCIERS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS PIERRE-BOUCHER 2015-2016

 <p><i>Comité de Résidents du Chevalier de Lévis</i></p>	<p><i>Composition du comité</i></p> <p>1 homme 5 femmes</p>
---	---

NOM	FONCTION	STATUT
Josette JACQUES	Présidente	Bénévole, représentante désignée au CU
Benoit POIRIER	Vice-président	Bénévole
Claudette TURCOTTE	Secrétaire	Bénévole
Line BÉLISLE	Trésorière	Bénévole
Denise GOUPIL	Présidente intérimaire	Bénévole
Josée DUBÉ	Membre déléguée du CU	Bénévole

### MOT DE LA PRÉSIDENTE

En tant que présidente du comité de résidents, mon souci premier consiste à protéger et à faire respecter les droits de cette clientèle vulnérable.

Je remercie de tout cœur les anciens membres pour leur dévouement, leur disponibilité et leur intérêt à cette noble cause. Et pour ceux nouvellement arrivés au CR, je souhaite qu'ils embrassent cette cause et qu'ensemble, nous unissons nos efforts pour que le milieu de vie de ces résidents soit des plus agréables.

### PRIORITÉS ET RÉALISATIONS / 2015-2016

Le comité de résidents de Chevalier-De Lévis a connu une année charnière en 2015-2016 puisqu'il est composé en partie de nouveaux membres intéressants et intéressés à mettre leurs efforts au service des résidents dans le but de les informer sur leurs droits et leurs obligations en tant que citoyen(ne)s à part entière.

#### *Renseigner les usagers (résidents et leurs proches) sur leurs droits et leurs obligations*

- Un kiosque situé au rez-de-chaussée a été préparé à cet effet. Les membres du comité de résidents donnaient des informations tant aux résidents intéressés et leurs familles qu'au personnel du centre d'hébergement. Des dépliants très pertinents leur ont été remis;
- La Formation sur les droits des usagers a été dispensée par M. Pierre Blain, directeur général du RPCU, et avait pour but de mieux nous faire comprendre les 12 droits des usagers et de mieux nous outiller afin d'être en mesure d'intervenir advenant un conflit opposant un usager et un employé.

#### *Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents*

- La formation « Codes d'urgence » a été donnée le 24 février 2016 par M. Jasmin Beaudry, technicien en prévention. Cette formation avait pour but de nous présenter les étapes de base qu'un bénévole ou toute autre personne (famille, amis-es) doivent connaître advenant une urgence où il est témoin. La personne doit pouvoir être en mesure d'appliquer le bon code (ex : incendie, chute grave, arrêt cardio-respiratoire, geste agressif, etc.);
- La réunion des familles a eu lieu en janvier 2016. La présidente et le vice-président étaient présents. La présidente en a profité pour expliquer aux parents et aux résidents le rôle du comité. Elle a invité les familles et les résidents intéressés à siéger sur le comité de résidents.

### *Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents*

- La présidente du comité de résidents a participé pour la première fois au congrès du RPCU qui s'est déroulé les 21, 22 et 23 octobre 2015 à l'hôtel Sheraton à Laval. Elle a été enchantée de voir un nombre impressionnant de participants à ce congrès. De plus, elle a participé à un atelier intitulé : « comment défendre des droits » avec M<sup>e</sup> Miriam Morissette, et plusieurs conférences dont une sur le curateur public avec monsieur Normand Jutras du Curateur public du Québec.

### **OBJECTIFS ET ACTIVITÉS PRÉVUES 2016-2017**

- Recruter de nouveaux membres dans le but d'élargir le comité et d'offrir un service adéquat aux usagers.
- S'impliquer et se renseigner auprès du personnel afin d'être au courant de ce qui se passe au CH.
- Participer aux réunions du comité Milieu de vie et encourager la cheffe d'unité à tenir ces réunions dans les délais fixés.
- S'intéresser à la clientèle des unités prothétiques.
- Conférences : organiser des conférences sur des sujets d'actualité :
  - A. Comment gérer un conflit?
  - B. Soins de fin de vie ou mourir dans la dignité
  - C. La maltraitance chez les aînés
  - D. Conférence sur le sexe
- Essayer d'évaluer leur degré de satisfaction sur les services qui leur sont fournis.

<b>ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS</b>			
<b>EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>er</sup> AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016</b>			
<b>Nom de l'installation</b>		<b>CH Chevalier De-Lévis</b>	
<b>Solde de l'exercice précédent CR</b> (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)		<b>4 855,57 \$</b>
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS</b> (au cours de l'exercice visé)	(b)		<b>3 228,00 \$</b>
<b>AUTRES REVENUS</b> (Don Benoît Poirier)	(b)		<b>105,00 \$</b>
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	(c)		<b>8 188,57 \$</b>
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Frais de caisse			<b>90,47 \$</b>
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGER OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>			
Formation et confrencier			<b>2 541,09 \$</b>
Matériel de promotion (dépliants, sacs crayons, cartes d'affaire avec pochette, lettres, affiches plastifiées)			<b>5 160,82 \$</b>
Autres dépenses : dépenses de bureau			<b>391,68 \$</b>
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CR</b>	(d)		<b>8 186,06 \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2016 du CR</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	(e)		<b>4,51 \$</b>

<b>COMITÉ DE RÉSIDENTS CENTRE D'HÉBERGEMENT CONTRECOEUR</b>  	<i>Composition du comité</i> 4 hommes 6 femmes
	<i>Dernière élection</i> 15 juin 2015

<i>NOM</i>	<i>FONCTION</i>	<i>STATUT</i>
<b>Ghislaine COURNOYER</b>	<b>Présidente</b>	<b>Bénévole, représentante désignée au CU</b>
<b>Gabriel LAGÜE</b>	Vice-président	Résident
<b>Lisette COLMOR</b>	Secrétaire	Famille
<b>Suzette GRAVEL</b>	Trésorière	Bénévole
<b>Lucien HAMEL</b>	Membre	Famille
<b>Jean-Philippe BUREAU</b>	Membre	Résident
<b>Michel COLLIN</b>	Membre	Résident
<b>Mariette COLLETTE</b>	Membre	Résidente
<b>Johanne CHASSÉE</b>	Membre	Résidente
<b>Martine PERRON</b>	Membre	Résidente

### **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Le comité de résidents de Contrecœur tient à remercier les membres du CA pour leur présence aux réunions tenues pour un total de cinq (5), plus une réunion spéciale. Nous remercions également les membres du personnel qui soignent nos résidents.

### **PRIORITÉS ET RÉALISATIONS / 2015-2016**

#### *Renseigner les usagers (résidents et leurs proches) sur leurs droits et leurs obligations*

- Les membres du comité ont manifesté leur présence lors des activités en faisant la promotion du rôle du comité et en soulignant la collaboration des membres du CA. Les membres ont également participé à la visite ministérielle en témoignant de leurs actions au sein du comité.

#### *Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents*

- Malgré les chambardements, nous avons participé avec nos résidents aux activités importantes, car ce sont des occasions pour eux de participer à la vie de leur petite communauté;
- Les sorties organisées avec les résidents ayant la possibilité de pouvoir se mobiliser leur permettent de fraterniser avec les citoyen(ne)s de Contrecœur;
- En effet, au cours de l'année, nous avons eu un épisode grippal qui a forcé tout le monde à l'isolement. Ce fût une période difficile pour nos résidents, mais ils ont réussi à la traverser avec courage. Merci grandement aux familles pour leur collaboration.

## OBJECTIFS ET ACTIVITÉS PRÉVUES 2016-2017

- Consolidation et présentation de notre nouveau matériel promotionnel;
- Offrir à notre CA une formation sur le comité des usagers;
- Organiser, dans le hall du centre, une activité de promotion pour promouvoir le mandat du CR;
- Participer aux réunions du comité Milieu de vie;
- Développer un projet de conditionnement physique pour les gens en santé mentale;
- Participer aux rencontres avec les responsables des deux milieux de notre Centre;
- Encourager la participation des membres du CA aux activités de promotion du CR;
- Proposer un lac à l'Épaule avec les membres du CA;
- Convoquer les chefs d'unité lors des réunions avec les membres du CA;
- Porter en tout temps nos cartes d'identité avec photo.

ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS		
EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1 <sup>ER</sup> AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016		
Nom de l'installation	CH Contrecœur	
Solde de l'exercice précédent CR (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)	390,60 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS</b> (au cours de l'exercice visé)	(b)	4 130,00 \$
<b>AUTRES REVENUS (Projet et part social)</b>	(b)	1 000,00 \$
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	(c)	5 520,60 \$
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Production et publication du rapport		86,22 \$
Frais de déplacement, hébergement		520,18 \$
Achats reliés aux actions du CR		350,00 \$
Autres dépenses : achat panier de bienvenue		892,54 \$
Autres dépenses : frais de caisse		128,17 \$
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGER OU DE RÉSIDENTS</b>		
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>		
Formation et conférencier		132,33 \$
Participation à des colloques, conférences		885,93 \$
Activités (jours, semaine thématique, pièce de théâtre, café-rencontre)		358,72 \$
Matériel de promotion		375,77 \$
Autres dépenses : projet photo		93,94 \$
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>		
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>		
Rencontre des résidents (correspondance, timbres etc.)		456,00 \$
Honoraires professionnels		611,49 \$
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CR</b>	(d)	4 891,29 \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 2016 du CR</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	(e)	629,31 \$

<b>COMITÉ DE RÉSIDENTS CENTRE D'HÉBERGEMENT De Lajemmerais</b>  	<i>Composition du comité</i>  7 hommes 4 femmes  <b>Nombre d'usagers composant l'assemblée des membres (incluant les usagers inscrits et admis) : 6</b>  <i>Dernière élection</i>  24 juin 2015
---	--

NOM	FONCTION	STATUT
Chantal PROVOST	Présidente et secrétaire	Bénévole, représentante désignée au CU
Denis VEILLETTE	Vice-président	Représentant légal
Denis LEBLANC	Secrétaire et trésorier	Bénévole
Jeannette BISSONNETTE	Membre	Résidente
Réjean BISSONNETTE	Membre	Représentant légal
Rodrigue BOISVERT	Membre	Résident
Fleur-Ange CARIGNAN	Membre	Résidente
Jean-Paul HÉBERT	Membre	Résident
André LÉONARD	Membre	Résident
Francine RANGER	Membre	Résidente
Dennis SAVOY	Membre	Bénévole

### MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2015-2016 a été principalement marquée par l'implantation d'un plan d'action à l'unité prothétique par les autorités, ce qui a demandé au comité de résidents une collaboration spéciale. Il fallait donc recruter un membre ayant un lien avec cette unité prothétique et créer un comité de suivi. Parallèlement, les membres ont participé avec enthousiasme à différents sous-comités, que ce soit pour la semaine des droits des usagers, le projet Reconnaissance, la promotion, l'accueil des nouveaux résidents et le milieu de vie.

Ensemble, nous allons poursuivre avec ce dynamisme qui nous a animés tout au long de l'année, car nous avons à cœur le bien-être de nos résidents. Nous souhaitons toujours être partenaires dans le suivi d'implantation du nouveau plan d'action pour tout le centre d'hébergement De Lajemmerais.

### PRIORITÉS ET RÉALISATIONS / 2015-2016

#### *Renseigner les usagers (résidents et leurs proches) sur leurs droits et leurs obligations*

- Semaine des droits des usagers du 28 septembre au 2 octobre 2015 (avec la présentation d'un tableau d'information, aussi la présence des membres à l'entrée, à un kiosque, la remise de dépliants et la participation à un jeu d'échelles sur les droits);
- Accueil des nouveaux résidents (appels aux membres de famille responsables, remise d'un sac promotionnel avec dépliants d'information);
- Distribution de chocolats et d'un parchemin promotionnel accompagnant les bons vœux à chacun des résidents lors des diners de Noël;
- Installation des calendriers de 2015 et de celui de 2016, avec nos coordonnées, dans chacune des chambres et des différents locaux du centre;
- Création et lancement du nouveau dépliant du comité des résidents.

### *Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents*

- Partie prenante du plan d'action qui a été mis en place pour l'unité prothétique (rencontre des autorités du CSSS Pierre-Boucher au printemps passé et consultation par les responsables du nouveau CISSS de la Montérégie-Est; travail en comités);
- Assurance d'un suivi à la visite ministérielle de janvier 2015;
- Nouvelle mise en page du signet « Quand je serai vieux » de Denis Rousseau;
- Projet reconnaissance du travail et des bons coups du personnel œuvrant au quotidien dans notre Centre par la remise de cartes lors des rencontres du CR;
- Participation à différentes formations en lien avec la restructuration du système de santé, le code des couleurs, l'utilisation des fauteuils roulants, le droit à la confidentialité et les droits des usagers.

### *Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services rendus de l'établissement*

- Participation à des formations démontrant l'importance d'utiliser les sondages et le comment faire pour évaluer la satisfaction des résidents à l'égard des services rendus et, par la suite, d'apporter de l'amélioration;
- Sondage d'évaluation de la satisfaction du service d'entretien des vêtements des résidents en hébergement, condition d'une entente de règlement dans le cadre d'un recours collectif entre les CH visés et le Conseil de la protection des malades, dont le CH De Lajemmerais;
- Sondage sur certains aspects du milieu de vie.

### *Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents*

- Collaboration avec la CCA, par intérim, madame Marie-Josée Paquet, pour la diffusion d'informations aux familles concernant la présence des blattes dans le centre;
- Demande d'affichage d'une procédure pour les résidents et les membres de familles pour contrecarrer la présence des blattes;
- Aide apportée à des résidents et à des familles pour régler des irritants du quotidien;
- Meilleur accès des résidents, en fauteuil roulant, aux machines distributrices (en faisant enlever le comptoir qui obstruait l'entrée);
- Création d'un comité pour assurer un suivi au plan d'action de l'Unité prothétique, comité composé des cinq bénévoles du comité de résidents et de l'infirmière, chef d'unité;
- Demande formelle auprès des autorités pour sécuriser l'entrée du centre et la rendre accessible aux résidents;
- Rencontre des membres bénévoles tous les mardis avant-midi pour faire un suivi de la semaine passée;
- Participation de la présidente à toutes les réunions du CUCPB, du Forum et du CUCI du CISSS de la Montérégie-Est.

## OBJECTIFS ET ACTIVITÉS PRÉVUES 2016-2017

- Développer des outils promotionnels (entre autres, pochette pour l'accueil des nouveaux résidents);
- Organiser une semaine des droits des résidents, à l'automne;
- Afficher un droit, une fois aux deux mois;
- Participer au comité Milieu de vie;
- Pointer des éléments du milieu de vie à améliorer;
- Collaborer aux suivis des sondages sur la lessive et le milieu de vie;
- Réviser les suivis de la visite ministérielle;
- Assurer un suivi au plan d'action créé pour tout le centre et pour l'Unité prothétique;
- Compléter l'organisation du cartable de l'administrateur;
- Évaluer les espaces collectifs en fonction de leur sécurité;
- Tenir un registre des demandes et des insatisfactions des résidents et de leur famille;
- Participer aux rencontres annuelles des familles au printemps et à l'automne;
- Organiser une conférence sur le « deuil blanc » pour aider les familles à vivre positivement leurs émotions à la suite de l'hébergement d'un proche parent en CH;
- Participer aux conférences du CUCPB;
- Prendre part au développement de l'orientation par programme du CUCPB;
- Collaborer aux enjeux prioritaires du CUCI du CISSS de la Montérégie-Est.

ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS			
EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1 <sup>er</sup> AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016			
Nom de l'installation	CH De Lajemmerais		
Solde de l'exercice précédent CR (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)		3 234,11 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)	(b)		2 216,00 \$
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	<b>(c)</b>		<b>5450,11 \$</b>
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Production et publication de documents du comité			264,79 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, cartouche d'encre)			262,28 \$
Colloques, congrès, conférences			590,92 \$
Frais de déplacement, hébergement			1 008,46 \$
Frais postaux			134,87 \$
Autres dépenses : chevalet pour afficher information			627,75 \$
Autres dépenses : reliure (cartables anneaux, cahier des administrateurs)			211,11 \$
Autres dépenses : frais bancaires			35,40 \$
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU CUC (ou) DES CR</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>			
Publications (dépliants, lettres d'information etc.)			161,40 \$
Matériel de promotion : affiches			160,97 \$
Matériel de promotion : calendriers			873,81 \$
Matériel de promotion : chocolats accompagnant lettre d'information			459,90 \$
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>			
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>			
Outils d'évaluation (papeterie)			15,00 \$
Matériel de promotion : cartes de souhaits			10,88 \$
Matériel de promotion : photos des membres du CR			15,96 \$
Matériel de promotion : signets			117,35 \$
Autres dépenses : buffet de la nouvelle année réunissant tous les membres et la direction pour un nouveau plan d'action			268,95 \$
Timbres pour envoi de sondage			100,13 \$
Déplacements pour concertation, formation & post-mortem			71,00 \$
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CR</b>	<b>(d)</b>		<b>5 390,93 \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2016 du CR</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	<b>(e)</b>		<b>59,18 \$</b>

<p style="text-align: center;"><b>COMITÉ DE RÉSIDENTS</b> <b>CENTRE D'HÉBERGEMENT</b> <i>Jeanne-Crevier</i></p> 	<p><i>Composition du comité</i></p> <p>2 hommes 3 femmes</p> <p><b>Nombre d'usagers composant l'assemblée des membres (incluant les usagers inscrits et admis) : 1</b></p>
	<p><i>Dernière élection</i></p> <p>13 mai 2015</p>

<i>NOM</i>	<i>FONCTION</i>	<i>STATUT</i>
<b>Denise GOUPIL</b>	<b>Présidente</b>	<b>Bénévole, représentante désignée au CU</b>
<b>Claudette DROLET</b>	Vice-présidente	Résidente
<b>Pauline VAILLANCOURT</b>	Secrétaire	Famille
<b>François L'ESPÉRANCE</b>	Membre	Famille
<b>Denise LIZOTTE</b>	Membre	Bénévole

### **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

La présidente tient à remercier tous les membres du comité des résidents. Ensemble, nous poursuivons notre travail encore cette année dans le but d'améliorer la qualité de vie de tous les résidents et ce, dans le respect de tout un chacun faisant partie de cette grande famille qu'est le centre d'hébergement Jeanne-Crevier.

### **PRIORITÉS ET RÉALISATIONS / 2015-2016**

L'année 2015-2016 a été une année de transition pour le comité de résidents puisqu'à l'exception de la présidente et d'un membre résident, tous les autres membres sont nouveaux. Une des priorités a été de consacrer plus de temps à ces nouveaux membres pour les informer, les renseigner et les former afin qu'ils soient le plus efficaces possible.

#### *Renseigner les usagers (résidents et leurs proches) sur leurs droits et leurs obligations*

- Formation « comité des usagers et comité de résidents : des acteurs importants de la défense des droits des usagers » : formation donnée par madame Jacqueline Lacoste du RPCU le 20 mai 2015 afin d'aider les membres du comité à mieux comprendre leurs fonctions, les droits des usagers, l'aspect légal et toute l'importance des comités d'usagers et de résidents;
- Formation « semaine des droits » : formation donnée le 22 septembre 2015 où des mises en situation ont été faites dans le but de bien préparer tous les membres à cette importante semaine d'information;
- Formation « codes d'urgence » : formation donnée le 24 février 2016 par monsieur Jasmin Beaudry, technicien en prévention. Cette formation avait pour but de nous présenter les étapes de base que tout bénévole ou toute autre personne (famille, ami(e)s) doit connaître advenant une urgence où il est témoin. La personne doit pouvoir être en mesure d'appliquer le bon code (ex : incendie, chute grave, arrêt cardio-respiratoire, geste agressif, etc.);
- Congrès RPCU : La présidente du comité de résidents a assisté au congrès qui s'est tenu à Laval du 21 au 23 octobre dernier. Elle a, entre autres, participé à un atelier sur « la lutte contre la maltraitance vers une culture de bientraitance »;
- Réunion de famille : Les membres du comité ont participé aux deux réunions annuelles des familles. Ils ont présenté le rôle que nous avons auprès des résidents. Une invitation a été lancée aux familles de communiquer avec nous pour toute question ou information.

### *Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents*

- Massothérapie : Poursuite du projet pilote de massothérapie débuté l'année dernière. Chaque nouveau résident qui le souhaitait a eu droit à une séance de massothérapie.

### *Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents*

- Semaine des droits des usagers : mise en place d'un kiosque à l'entrée du centre d'hébergement. À tour de rôle, les membres du comité de résidents répondaient aux questions des résidents, de leur famille et des visiteurs en plus de leur remettre des dépliants informatifs;
- Milieu de vie : le thème de la rentrée à l'automne était « 1 095 moments » en référence aux trois repas par jours, 365/année. Par le biais de mises en situations exagérées, un membre du comité de résidents et un membre de la direction du centre ont sensibilisé les gens à l'effet que tous les résidents, et encore plus ceux qui doivent être alimentés ont droit au respect et à toute l'attention nécessaire à l'heure des repas. Plus de 50 personnes (préposés, autres membres du personnel et parents de résidents) se sont prêtées au jeu. L'expérience a été concluante;
- Direction et milieu de vie : la présidente du comité de résidents participe à toutes les rencontres Milieu de vie du centre;
- Rapport au CCA : divers événements ou situations sont rapportés au CCA dans le but de sensibiliser le personnel à l'importance du bien-être de tous les résidents relativement à : la nourriture, la propreté des lieux, l'heure du coucher, le respect de l'intimité lors de soins, etc.

### *Promotion du Comité*

- Par notre présence lors d'événements annuels, par la distribution de nos dépliants, crayons, calendriers, cartes (Noël, Pâques, St-Valentin, etc.), tout au long de l'année nous informons les résidents sur leurs droits et nous offrons nos services.

## **OBJECTIFS ET ACTIVITÉS PRÉVUES 2016-2017**

- Recrutement : poursuivre les efforts de recrutement de nouveaux membres, principalement lors des réunions des familles;
- Accueil : poursuivre les rencontres d'accueil des nouveaux résidents avec la responsable de l'accueil, accompagnée d'un membre du comité de direction et remise des nouveaux dépliants;
- Massothérapie : poursuivre nos démarches auprès de la direction de l'établissement afin d'inclure la massothérapie dans le plan d'action de soins de certains résidents;
- Cahiers « comité de résidents » : finaliser le cahier qui expliquera en détail la composition, le rôle, les fonctions et les pouvoirs du comité. Ce cahier sera remis à tous les membres actuels du comité de résidents et aux nouveaux membres dès leur nomination;
- Sondage : mettre en place un sondage afin d'évaluer la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus (soins d'hygiène, alimentation, heure du coucher, respect, entretien des vêtements, etc.);
- Conférence : organisation d'une conférence portant sur la maltraitance et une autre sur l'Alzheimer.

## ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>er</sup> AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

<b>Nom de l'installation</b>	<b>CH Jeanne-Crevier</b>		
<b>Solde de l'exercice précédent CR</b> (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	<b>267,21 \$</b>	
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS</b> (au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	<b>4 724,00 \$</b>	
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	<b>(c)</b>	<b>4 991,21 \$</b>	
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Production et publication de documents du comité		410,00 \$	
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies etc.)		630,00 \$	
Formation des membres du comité		10,00 \$	
Colloques, congrès, conférences		753,00 \$	
Frais de déplacement, hébergement		954,05 \$	
Frais postaux		46,64 \$	
Autres dépenses : frais bancaires		35,41 \$	
Autres dépenses : petite caisse		50,00 \$	
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGER OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>			
Matériel de promotion : cartes de bienvenue		258,46 \$	
Matériel de promotion : calendriers		342,06 \$	
Autres dépenses : R.P. Promo		368,29 \$	
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>			
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>			
Matériel de promotion : cartes de souhaits		772,08 \$	
Publication		104,86 \$	
Activités d'information		143,72 \$	
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CR</b>	<b>(d)</b>	<b>4 878,57 \$</b>	
<b>SOLDE AU 31 MARS 2016 du CR</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	<b>(e)</b>	<b>112,64 \$</b>	



## Comité des résidents du Manoir Trinité

### Composition du comité

3 hommes

7 femmes

Nombre d'usagers composant l'assemblée des membres (incluant les usagers inscrits et admis) : 2

### Dernière élection

24 juin 2015

NOM	FONCTION	STATUT
Jean BABIN	Président	Bénévole, représentant désigné au CU
Nicola DEGREGORIO	Vice-président	Famille
Denise ST-AMAND	Trésorière	Bénévole
Gisèle ST-LAURENT	Secrétaire	Famille
Nicole GIGUÈRE	Membre	Famille
Lucille LANOUE	Membre	Famille
Pierre CHOQUET	Membre	Résident
Suzanne LAURIN	Membre	Résidente
Gisèle LESSARD	Membre	Famille
Marie LABONTÉ	Membre	Bénévole

## PRIORITÉS ET RÉALISATIONS / 2015-2016

### Renseigner les usagers (résidents et leurs proches) sur leurs droits et leurs obligations

- Semaine des droits des usagers du 28 septembre au 4 octobre 2015 - THÈME : Consentir à recevoir des soins ou les refuser. Le Comité a tenu un kiosque dans la salle d'entrée et les membres du comité ont remis la documentation du comité et du RPCU à près de 80 personnes, résidents, membres des familles, membres du personnel qui sont venus rencontrer l'équipe du comité.

### Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents

- Participation au plan d'action d'étude des unités prothétique (rencontre des autorités du CSSS Pierre-Boucher au printemps passé et consultation par les responsables du nouveau CISSS de la Montérégie-Est; travail en comités effectué au CUCPB);
- Visite ministérielle à l'hiver 2015. Les recommandations du MSSS sont :
  - offrir un milieu de vie tel que préconisé dans les orientations ministérielles;
  - améliorer la mise en place de pratiques conformes;
  - assurer la continuité des interventions de l'équipe soignante;
  - que l'établissement prenne les moyens pour favoriser l'intégration d'un nouveau résident lors de son accueil et pour valider la compréhension des renseignements transmis au résident et à ses proches lors de l'accueil;
  - que l'établissement s'assure que les pratiques concernant les soins et l'assistance répondent mieux au besoin des résidents;
  - que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour que chaque résident ait une position adéquate lors des repas;
  - que l'établissement poursuive son engagement à assurer la présence de bénévoles auprès de résidents;
  - que l'établissement poursuive son engagement afin que les lieux soient adaptés.

## *Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents (suite)*

- Réunion des familles : belle participation des familles. Près de 30 personnes sont venues rencontrer l'équipe de gestion. Monsieur Maurice Carrier, CPQS adjoint, a fait une présentation sur les droits des résidents et des membres des familles. Il a beaucoup insisté auprès de l'assemblée de ne pas hésiter à faire appel au comité des résidents lorsqu'il survient des insatisfactions lors de la prestation des soins ou autre occasion. La présentation de M. Carrier a été suivie par celle du comité des résidents;
  - Le comité a tenu son assemblée générale au mois de juin. Il y a eu présentation du rapport d'activités 2014-2015, du rapport financier 2014-2015, de l'adoption des nouvelles règles du CR ainsi que le plan d'action 2015-2016.

## *Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services rendus de l'établissement*

- Formations sur les sondages au CUCPB;
- Sondage d'évaluation de la satisfaction du service d'entretien des vêtements des résidents en CH, dont le CH Manoir-Trinité, dans le cadre d'un recours collectif entre le CISSS de la Montérégie-Est et le Conseil de la protection des malades.

## *Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents*

- Collaboration avec les gestionnaires concernant la présence des blattes dans le centre;
- Aide apportée à des résidents et à des familles pour régler les insatisfactions;
- Nombreuses rencontres avec les gestionnaires au sujet des insatisfactions des résidents ou des membres de familles;
- Participation du président à toutes les réunions du CUCPB, du Forum et du CUCI du CISSS de la Montérégie-Est;
- Conseil de la protection des malades.

## *Promotion du comité*

- Préparation de la révision et l'harmonisation du matériel publicitaire du comité pour le faire concorder avec la nouvelle image du CUPB;
- Carte d'identification pour les nouveaux membres du comité;
- Matériel promotionnel : le choix du nouveau matériel s'est fait sur la remise d'un jeté de couleur bleu royal où il y a eu l'impression du logo du comité;
- Accueil des nouveaux résidents : remise aux nouveaux résidents du matériel de promotion et d'information du comité. Depuis le début de l'hiver, l'équipe de gestion vient nous présenter les nouveaux arrivants directement au bureau du comité;
- Distribution promotionnelle aux résidents, de chocolats de Pâques identifiés aux couleurs du comité;
- Distribution à tous les résidents des calendriers de 2015-2016. Le calendrier de cette année avait la particularité d'y inclure la définition des 12 droits, chaque mois du calendrier;
- Formation des étudiants infirmiers, des infirmier(e)s et PAB sur les mandats des comités des résidents et des usagers.

## OBJECTIFS ET ACTIVITÉS PRÉVUES 2016-2017

- Le CUCPB a administré à l'automne dernier un sondage du degré de satisfaction de la lessive des vêtements des résidents dans quatre centres d'hébergement, dont le Manoir-Trinité. Le comité de résidents aura pour mandat de veiller à ce que les recommandations découlant du sondage soient bien suivies de telle sorte que les situations où les vêtements reviennent de la lessive endommagés ou perdus, soient réduites à leur minimum.
- Le comité de résidents continuera de participer aux visites ministérielles qui sont un type d'évaluation des conditions de vie des résidents. En particulier, le comité continuera de veiller à l'amélioration du taux de réponses aux appels des cloches.
- Le comité organisera une autre semaine de promotion des droits, ainsi que la semaine des aînés.
- Le comité a décidé d'organiser une équipe d'accueil des nouveaux résidents et de leurs proches. Le comité pourra mensuellement avoir l'occasion de faire une présentation du comité sur son rôle et ses mandats aux nouveaux venus et leur remettre le matériel de promotion et d'information du comité.
- Le comité continuera de produire du matériel de promotion afin de faire connaître ses rôles, mandats, fonctions et de les harmoniser avec le matériel du CUCPB.
- Le comité continuera d'avoir une attention particulière au développement des activités de loisirs.
- Le comité de résidents remet à chaque nouveau membre un cartable de documents d'information sur les rôles, mandats et fonctions des membres : cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des CUC et le comité de résidents, règles de fonctionnement du comité de résidents, les ordres du jour, les procès-verbaux, etc. Une mise à jour des cartables des membres sera effectuée.
- Le comité tiendra, comme à l'habitude, son assemblée générale annuelle afin de faire part aux résidents et à leurs proches des réalisations de l'année qui vient de se terminer et le plan d'action de l'année en cours.

ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS			
EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1 <sup>er</sup> AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016			
Nom de l'installation	CH Manoir-Trinité		
<b>Solde de l'exercice précédent CR</b> (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)		1 242,42 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS</b> (au cours de l'exercice visé)	(b)		4 508,00 \$
<b>AUTRES REVENUS</b>	(b)		-
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	(c)		5 750,42 \$
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies etc.)			71,24 \$
Frais de déplacement, hébergement			427,85 \$
Frais de timbres			293,20 \$
Achats reliés aux actions du CR			\$
Autres dépenses : achat de cadres			1 235,00 \$
Frais de caisse			103,85 \$
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGER OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>			
Activités (jours, semaine thématique, pièce de théâtre, café-rencontre)			139,12 \$
Matériel de promotion (calendrier, jetés)			3 167,72 \$
Autres dépenses : support d'affiche			101,18 \$
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CR</b>	(d)		5 539,16 \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 2016 du CR</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	(e)		211,26 \$

<b>COMITÉ DE RÉSIDENTS CENTRE D'HÉBERGEMENT</b> <i>Mgr-Coderre</i> 	<i>Composition du comité</i> 2 hommes 4 femmes  <b>Nombre d'utilisateurs composant l'assemblée des membres (incluant les utilisateurs inscrits et admis) : 2</b>
	<i>Dernière élection</i> 5 octobre 2015

<i>NOM</i>	<i>FONCTION</i>	<i>STATUT</i>
<b>Monique BOUCHARD</b>	<b>Présidente</b>	<b>Résidente, représentante désignée au CU</b>
<b>Gertrude BRISSON</b>	Vice-présidente	Famille
<b>Réal MASSÉ</b>	Secrétaire	Famille
<b>Robert PAQUETTE</b>	Membre	Bénévole
<b>Marie LALONDE</b>	Membre	Résidente
<b>Lise LAMOTHE</b>	Membre	Bénévole

### **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Merci du fond du cœur aux membres du comité de résidents. Votre présence, votre participation active et votre écoute auprès des familles et résidents, votre sérieux, votre générosité et votre empathie envers les résidents et leur famille sont sincèrement appréciés.

Un sincère merci à tout le personnel et aux précieux bénévoles. Les membres de la direction ont fait une place dans leur horaire pour écouter les préoccupations des résidents et agir afin de faire évoluer les demandes significatives pour nos résidents. Le personnel mérite notre entière reconnaissance pour leur excellent travail. Ces femmes et ces hommes de cœur déploient souvent des efforts supplémentaires qui font plaisir dans la vie des résidents. Enfin un grand merci aux bénévoles qui font don de leur temps pour accompagner les résidents avec empathie et amour.

Au cours de l'année 2015-2016, le comité de résidents a maintenu sa participation et son attention soutenue dans le déroulement de plusieurs projets importants qui se sont amorcés. Les décisions finales relèvent des différents paliers de la direction, mais le comité de résidents a déployé des efforts constants pour que les besoins des résidents et leurs proches soient représentés et respectés.

### **PRIORITÉS ET RÉALISATIONS / 2015-2016**

#### *Renseigner les utilisateurs (résidents et leurs proches) sur leurs droits et leurs obligations*

- Un présentoir est installé à l'entrée avant du centre d'hébergement contenant des feuillets d'information sur les services du comité de résidents et sur les différents organismes qui peuvent renseigner les résidents ou leurs proches.
- Un grand tableau, affichant les droits des résidents et le contenu de chacun des droits, est installé dans le corridor face à la réception.
- La distribution de panier d'accueil avec une carte de bienvenue et la documentation du comité de résidents aux nouveaux arrivants.
- Un livre de recettes basé sur les droits des résidents est rédigé avec la complicité des gens qui fréquentent le centre d'hébergement et qui ont contribué en donnant des recettes personnelles. Les fonds provenant de la mise en vente serviront à la construction d'un jardin commémoratif à la mémoire des résidents, employés et bénévoles décédés. Tous les travaux sont faits bénévolement.
- Le technicien en loisirs nous permet de véhiculer des renseignements d'intérêt commun et nous donne une assistance assurée lors de nos semaines de promotion.

### *Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents*

- Le comité de résidents exprime les demandes des résidents en alimentation, au respect, au rythme des soins personnels par les intervenants et constate les efforts du travail pour améliorer ces services;
- Le code de sécurité dans les ascenseurs et les portes extérieures est fonctionnel au besoin, pour éviter une promenade surprise aux résidents qui ont un besoin de surveillance;
- Un système de déshumidification est installé aux unités 2A et 3A;
- Un abri est installé dans la cour arrière grâce aux dons volontaires des visiteurs. Une initiative d'un membre du comité de résidents et de la Fondation du Vieux-Longueuil;
- Le service d'animation et de loisirs participe en étroite collaboration avec le comité de résident, ce qui donne un sens de milieu de vie à notre hébergement en CH;
- Participation au programme d'amélioration au service alimentaire en CH;
- Les efforts de communication avec les familles doivent être augmentés afin de stimuler leur présence assidue auprès du résident en hébergement.

### *Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents*

- Un représentant, membre du comité de résidents, participe aux réunions du comité milieu de vie afin de maintenir une constante vigilance pour le milieu de vie et les soins;
- Un représentant de la direction assiste aux réunions mensuelles du comité de résidents pour répondre aux préoccupations qui sont exprimées par les résidents ou leurs proches ou des membres du comité de résidents;
- Maintenir un nombre suffisant de résidents au sein du comité pour assurer une meilleure représentation de leurs besoins.

En conclusion, en CH la vie est en continuelle progression. La majorité des résidents est composée d'ânés, mais une mutation de personnes de différents groupes plus jeunes avec des besoins différents se joignent à nous.

Au centre Mgr-Coderre nous sommes témoins du travail d'employés dévoués et intéressés au bien-être des résidents. Le comité de résidents se veut être un co-équipier dans les démarches d'amélioration continue. Les membres du comité sont les yeux, les oreilles et la voix des résidents et leurs proches afin d'exprimer leurs besoins auprès des autorités en place.

### **OBJECTIFS ET ACTIVITÉS PRÉVUES 2016-2017**

- Jardin commémoratif : achat et pose d'une plaque (logo du comité des résidents) - estimation : 500 \$.
- Bannière avec logo du comité de résidents - estimation : 350 \$.
- Achat de crayons stylos avec inscription du comité de résidents - estimation : 485 \$.
- Semaine thématique des résidents en mars 2017 - estimation : 500 \$.

## ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>er</sup> AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

Nom de l'installation	CH Mgr-Coderre		
<b>Solde de l'exercice précédent CR</b> (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)	1 754,41 \$	
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS</b> (au cours de l'exercice visé)	(b)	3 566,00 \$	
<b>AUTRES REVENUS</b>	(b)	-	
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	(c)	5 320,41 \$	
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies etc.)		718,31 \$	
Frais de déplacement, hébergement		222,54 \$	
Achats reliés aux actions du CR		317,00 \$	
Autres dépenses : frais bancaires		66,00 \$	
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGER OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>			
Activités (jours, semaine thématique, pièce de théâtre, café-rencontre)		1 365,48 \$	
Matériel de promotion		2 414,91 \$	
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CR</b>	(d)	5 104,24 \$	
<b>SOLDE AU 31 MARS 2016 du CR</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	(e)	216,17 \$	

<p style="text-align: center;"><b>COMITÉ DE RÉSIDENTS</b> <b>CENTRE D'HÉBERGEMENT</b> <i>René-Lévesque</i></p> 	<p style="text-align: center;"><i>Composition du comité</i></p> <p style="text-align: center;">2 hommes 3 femmes</p> <p style="text-align: center;"><b>Nombre d'usagers composant l'assemblée des membres (incluant les usagers inscrits et admis) : 3</b></p>
	<p style="text-align: center;"><i>Dernière élection</i></p> <p style="text-align: center;">3 juin 2015</p>

<i>NOM</i>	<i>FONCTION</i>	<i>STATUT</i>
<b>Lise CHABOT</b>	<b>Présidente</b>	<b>Bénévole, représentante désignée au CU</b>
<b>Murielle LEROUX</b>	Trésorière	Famille
<b>Roberto MARTINEZ</b>	Membre	Résident
<b>Rita BELLEMARE</b>	Membre	Résidente (décédée mars 2016)
<b>Rocky NICOLAS</b>	Membre	Résident (décédé mars 2016)

### **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Le temps est venu de vous présenter le rapport annuel de l'exercice 2015-2016 du comité de résidents du CH René-Lévesque faisant partie du CUCPB du CISSS de la Montérégie-Est.

Permettez-moi de souligner la participation active de tous les membres du comité de résidents qui ont aidé à la vision, à la satisfaction ainsi qu'à la qualité de vie du centre, je les remercie pour leur appui et leur aide aussi précieuse.

Je ne peux passer sous silence l'immense contribution des employés et surtout de la coordonnatrice, madame Lucie Dion, qui a supporté le comité à tous points nécessitant son soutien.

En conclusion, l'équipe du comité de résidents continue de veiller au respect et à la défense des droits des résidents du CH René-Lévesque.

### **PRIORITÉS ET RÉALISATIONS / 2015-2016**

#### *Renseigner les usagers (résidents et leurs proches) sur leurs droits et leurs obligations*

- Accueil avec le guide des droits du CH René-Lévesque et pamphlet à l'arrivée du résident et de ses proches;
- Semaine des droits des usagers où pendant trois (3) jours (avec un kiosque) remise de documents renseignant sur la semaine des droits aux résidents, leur famille et aux employés du centre;
- Création et installation d'un grand cadre avec la photo des membres du comité de résidents et avec la mention de notre mission de renseigner, promouvoir et défendre les droits à l'entrée du centre;
- Création et installation d'une grande bannière (86 po x20 po) affichant les douze droits des résidents à la porte d'entrée du centre et affichant le logo du comité à la vue de tous;
- Formation « Semaine des droits » en présence de monsieur Pierre Blain, directeur du RPCU qui est venu expliquer quels sont les droits des usagers prévus dans la loi.

### *Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents*

- Des cartes de Noël et de Saint-Valentin avec la photo des membres du comité de résidents offrant leurs meilleurs souhaits aux résidents ont été distribuées directement dans les chambres;
- Remise des calendriers avec le logo du comité de résidents ont été remis dans chaque chambre des résidents et déposés dans les différentes salles du centre;
- Présence accrue de la présidente aux dîners du centre (4 jours/semaine) avec les résidents et leur famille afin de s'assurer de la qualité de vie et la satisfaction à tout point de vue. Ceci permet aussi de créer des liens avec les membres de famille, sur demande, en se déplaçant soit dans la chambre du résident ou au bureau du comité pour discuter de leurs droits;
- Des rencontres CA, aux deux mois, sont organisées avec les membres du comité de résidents plus la présence de la coordonnatrice (ou chef d'unité) du centre;
- Présence et organisation de rencontres mensuelles spéciales avec la coordonnatrice du centre pour discuter de toutes demandes pertinentes touchant la qualité de notre Centre ou toute information détaillée que cette dernière nous transmet (ex. : visites ministérielles, prises d'action pour amélioration du milieu de vie, échanges avec les responsables de la cuisine);
- Présence de la présidente aux réunions Milieu de vie;
- Remise à l'accueil des résidents d'un sac en tissu avec des crayons portant le nom et le logo du comité de résidents et d'autres articles promotionnels (épinglette, porte-clé et cordon pour clé de chambre).

### *Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services rendus de l'établissement*

- Lors des rencontres, aux deux mois, par le comité de résidents où y participe le CCA ou chef d'unité avec une participation de 20 à 25 résidents, en offrant une collation spéciale qui est très appréciée, où des invités spéciaux assistent (ex. : gens des loisirs, représentant spirituel). La première partie est informelle et la seconde permet aux résidents de donner leur opinion ou de poser des questions;
- Envoi de cartes de sympathie au nom du comité de résidents aux familles lors du décès de leur proche.

### *Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents*

- Présence et organisation de rencontres mensuelles, au besoin, avec le CCA du centre pour discuter de toutes demandes pertinentes touchant la qualité de notre centre ou toute information détaillée que cette dernière nous transmet (ex. : visites ministérielles, prises d'action pour amélioration du milieu de vie, échanges avec les responsables de la cuisine ou autres sujets);
- Visibilité sur la propreté des lieux et le respect à tous les résidents;
- Présence de la présidente à toutes les réunions du CUCPB, du Forum, du comité des plaintes autant auprès du CUCPB qu'au CR et de deux rencontres au CUCI du CISSS de la Montérégie-Est. Présence de la présidente aux sous-comités des résidents, représentante comme membre du CUCPB au comité Bioéthique environ aux deux (2) mois;
- Échange de vœux du temps des fêtes pour l'année 2015-2016 avec la direction du CISSS de la Montérégie-Est, madame Louise Potvin, présidente-directrice générale et madame Chantale Savard, directrice-adjointe programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées – hébergement.
- Assister au congrès du RPCU chaque année;
- Présence de la présidente à la soirée des familles, à la soirée commémorative des résidents décédés ainsi que la journée du repas des familles.

## OBJECTIFS ET ACTIVITÉS PRÉVUES 2016-2017

- Très important de reprendre toutes les activités mensuelles qui sont très appréciées par nos résidents;
- Conférence à planifier sur la maltraitance aux aînés, reportée à l'automne 2016;
- Assemblée annuelle en septembre 2016;
- Recrutement de membres pour le comité de résidents si possible avec des membres de familles des résidents ou des bénévoles de loisirs;
- Plan de satisfaction à prévoir pour une évaluation plus juste quant à la présence et les actions du comité;
- Poursuite des rencontres très importantes avec certains résidents pour discuter de toute insatisfaction ou prise d'action pour lui ou un membre sa famille;
- Rencontres avec des membres de famille qui veulent discuter ou poser des questions pertinentes sur le milieu de vie de nos résidents (ex. : décoration sur l'étage) ou tout autre question qui les préoccupe ou encore des demandes d'action de la part du comité des résidents pour faire accepter des changements avec retour de réponses.

<b>ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS</b>			
<b>EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>er</sup> AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016</b>			
<b>Nom de l'installation</b>	<b>CH René-Lévesque</b>		
<b>Solde de l'exercice précédent CR</b> (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)		<b>3 551,86 \$</b>
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS</b> (au cours de l'exercice visé)	(b)		<b>5 102,00 \$</b>
<b>AUTRES REVENUS</b>	(b)		<b>-</b>
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	(c)		<b>8 653,86 \$</b>
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies etc.)			<b>1 057,97 \$</b>
Frais de déplacement, hébergement			<b>217,98 \$</b>
Achats reliés aux actions du CR			<b>742,99 \$</b>
Autres dépenses : frais bancaires			<b>101,79 \$</b>
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGER OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>			
Participation à des colloques, conférences			<b>390,92 \$</b>
Activités (jours, semaine thématique, pièce de théâtre, café-rencontre)			<b>447,02 \$</b>
Frais de représentation (déplacements, hébergement)			<b>306,79 \$</b>
Matériel de promotion			<b>5 113,08 \$</b>
Autres dépenses : petite caisse			<b>17,04 \$</b>
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CR</b>	(d)		<b>8 395,58 \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2016 du CR</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	(e)		<b>258,28 \$</b>