

Regroupement provincial  
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



---

## Rapport d'activités 2019-2020

Comité de résidents  
Centre d'hébergement Louis-Denoncourt

---

# 1 – Identification

## Comité de résidents du Centre d'hébergement Louis-Denoncourt

Comité des usagers de Trois-Rivières

CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

### Coordonnées

Adresse postale du comité :

436, rue St-Roch, Trois-Rivières, Qc, G9A 2L9

N° de téléphone du comité : (819) 376-2566 poste 236

Courriel du comité : [04crlidenoncourt@ssss.gouv.qc.ca](mailto:04crlidenoncourt@ssss.gouv.qc.ca)

# 2 – Mot de la présidente

Le comité des résidents s'est restructuré au cours de l'année 2019-2020 par la composition d'une nouvelle équipe.

Le respect des droits des résidents, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les priorités qui ont guidées et orientées nos actions au cours de l'année 2019-2020. Le comité a eu une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables. Il a travaillé à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Je tiens à remercier les membres qui ont renouvelé leur mandat et à un nouveau membre, M. Guy Maillette, qui s'est joint à notre comité afin de poursuivre l'héritage des prédécesseurs qui permet de construire fièrement l'avenir.

Micheline Côté  
Présidente

# 3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

L'année 2019-2020 a été axée principalement sur la restructuration du comité. Deux membres ont remis leur démission et un nouveau membre s'est ajouté afin que le comité puisse poursuivre sa mission et atteindre ses objectifs.

Les outils élaborés (rapport financier, tableau de bord, ...) ont optimisé la compilation

des données, et a permis de mesurer la progression du comité en plus d'obtenir une reddition de comptes précise.

Au décès d'un résident, une carte de nos sincères condoléances est adressée à la famille.

Les membres du comité ont participé à plusieurs activités mises en place pour les résidents :

- Distribution des plateaux alimentaires et aide à l'alimentation avec la gérance;
- Distribution de limonade;
- Souper estival avec musique;
- Souper du temps des fêtes;
- Distribution d'un gâteau lors de la fête des résidents.

## 4 – Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Micheline	Côté	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Présidente
2	Lisette	Boily-Nadeau	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Vice-présidente
3	Robert communications	Desroches et trésorier	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Directeur des
4	Guy	Maillette	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Directeur

## 5 – Coordonnées des membres

<b>Présidente</b>	Prénom : Micheline	Nom : Côté
	N° de téléphone : (819) 376-2566 poste 236	
	Courriel : <a href="mailto:04crlidenoncourt@ssss.gouv.qc.ca">04crlidenoncourt@ssss.gouv.qc.ca</a>	
	Adresse postale : 435, rue St-Roch, Trois-Rivières, Qc, G9A 2L9	
<b>Responsable du comité des usagers de l'établissement</b>	Prénom : Nancy	Nom : Frappier
	N° de téléphone : 819-372-3133 poste 32318	
	Courriel : <a href="mailto:nancy.frappier@ssss.gouv.qc.ca">nancy.frappier@ssss.gouv.qc.ca</a>	
	Adresse postale : 2700, boul. des Forges, Trois-Rivières, G8Z 1V2	

## 6 – Bilan des activités

Le comité a un plan d'action :    Oui     Non

### 1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.

- Distribution de dépliants, de carnets de notes et de stylos pour promouvoir le mandat du comité et les droits des résidents;
- Distribution de calendriers et de cartes de Noël à chaque résident.

### 2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.

- Lors de l'arrivée, d'un nouveau résident, la vice-présidente effectue une visite de courtoisie et de bienvenue en remettant un doudou. Cet accueil chaleureux permet une meilleure intégration aux nouveaux résidents, permet de faire connaître leurs droits et d'obtenir les coordonnées du comité de résidents;
- Le comité est en attente d'une réponse du projet de stimulations multisensorielles;
- Le comité a voulu remercier le personnel en leur distribuant à la St-Valentin un petit cœur en chocolat et durant un après-midi de l'été la distribution d'une limonade;
- Il y a eu des rencontres avec les familles, la direction et les intervenants;
- Certains membres du comité ont visité d'autres résidences, dont une dans la région de Québec.
- La présidente participe aux rencontres du comité des usagers de Trois-Rivières.

### 2b. Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.

Le comité a reporté à l'an prochain une évaluation des services. Cette évaluation sera complétée par le résident ou par le répondant.

### 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

À chaque réunion du comité de résidents, une représentante du comité des usagers et la chef du CHSLD sont invitées pour discussions et suivis concernant les cas particuliers en regard des droits et intérêts collectifs ou individuels des résidents.

Certains membres du comité ont participé à des colloques et congrès dans le but de se mettre à jour, de posséder des outils qui nous permettent d'avoir un meilleur regard des services auxquels ont droit les résidents :

- Colloque sur le mieux être des aînés, en avril 2019;
- Congrès du RPCU, dont le thème était : « De la simple collaboration au réel partenariat » ,en octobre 2019;

- Colloque sur la protection des malades, en novembre 2019;
- Mini colloque sur l'éthique, en février 2020.

## **7 – Tenue des rencontres**

5 réunions régulières  
1 réunion spéciale  
1 assemblée générale

## **8 – Projets prévus pour l'année prochaine**

- Poursuivre l'accueil des nouveaux résidents avec la remise de doudous, d'une lettre explicative du rôle du comité et d'un calepin mentionnant les droits des usagers;
- Poursuivre la production du rapport d'accueil et de décès;
- Faire parvenir une carte de sympathie lors d'un décès d'un résident, aux membres de la famille;
- Distribuer une carte d'un joyeux temps des fêtes et remise d'un calendrier 2021, à chaque résident;
- Collaborer avec le service de récréologie lors de diverses activités;
- Évaluer par un sondage, le taux de satisfaction des soins et des attentes des résidents et de leurs familles;
- Organiser deux (2) conférences en lien avec les droits des résidents;
- Faire des représentations auprès de la gouvernance pour l'amélioration de la chambre en fin de vie afin qu'elle soit plus confortable;
- Participer aux rencontres des différentes instances;
- Faire des représentations auprès des intervenants internes;
- Faire des représentations auprès des intervenants externes;
- Distribuer les objets promotionnels;

## 9 – Conclusion

Les actions posées, durant l'année qui se termine, nous ont permis de participer à l'amélioration des conditions de vie de nos résidents en réelle partenariat.

L'année 2019-2020 qui se termine et l'année 2020-2021 qui commence, nous plonge dans un temps d'incertitude dû à la pandémie du covid-19. Tous les efforts ont été déployés et toutes les mesures de protection ont été mises en place afin d'éviter la propagation du virus dans la Résidence Louis-Denoncourt.

Madame Évelyne Carley, chef d'unité de la Résidence Louis-Denoncourt, nous avait informés que des rénovations majeures seraient exécutées à la résidence. Ces rénovations ont débutées mais les circonstances actuelles les ont mises en mode pause.

Le comité tient à exprimer ses sincères remerciements et sa vive gratitude à tous les intervenants (la direction, le personnel administratif, le personnel soignant, le personnel de soutien, les bénévoles, le comité des usagers, ...) qui font la différence dans la vie de nos proches.

Merci de tout cœur.

## 10 – Rapport financier

Rapport financier joint

## 11 – Nombre d'heures de bénévolat\*

Nombre d'heures effectuées par les membres du comité de résidents :  
**389 heures**

## 12 – Signature

Signature de la présidente :

Date :

2020-MM-JJ