

Regroupement provincial  
des comités des **usagers**  
Santé et services sociaux



---

## Rapport d'activités 2019-2020

Comité de résidents  
Centre d'hébergement Roland-Leclerc

---

## 1 – Identification

### Comité de résidents du Centre d'hébergement Roland-Leclerc

Comité des usagers de Trois-Rivières

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

#### Coordonnées

Adresse postale du comité :

3500, rue Ste-Marguerite, Trois-Rivières, Qc, G8Z 1X3

N° de téléphone du comité : (819) 370-2200 poste 51144

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

## 2 – Mot de la présidente

C'est avec plaisir que nous vous présentons le rapport d'activités 2019-2020. Ce rapport démontre le travail, des membres du comité, qui a permis d'améliorer la qualité des services de nos résidents.

Tout au long de l'année, le comité a dirigé ses interventions en lien avec ses fonctions fondamentales qui sont renseigner, promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie, évaluer et défendre les intérêts des résidents.

De plus, le comité est soucieux d'être à l'écoute des résidents et constamment sensible aux commentaires des familles qui peuvent collaborer à faire de notre centre d'hébergement, un milieu de vie où il fait bon vivre.

Diane Boissonneault  
Présidente

### **3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée**

Nos priorités et réalisations, en lien avec l'année qui s'est terminée, ont été aiguillées par le respect des droits des résidents. Les actions ont porté particulièrement sur l'amélioration de la qualité de vie et le suivi des dossiers auprès du chef à l'hébergement.

Les interventions des membres du comité ont été marquées par un travail de collaboration afin de répondre adéquatement aux grandes fonctions du plan d'action soit :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers;
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Afin d'offrir un soutien assidu aux résidents, les membres ont participé à différentes activités proposées par les partenaires du milieu :

- Participer à l'activité des "fêtes du mois" en collaboration avec le comité de récréologie (à tous les derniers vendredis du mois) et à d'autres rencontres, une moyenne de 2 membres y participent;
- Rencontre avec la conseillère cadre responsable à la qualité de milieu de vie, suite au sondage auprès des résidents;
- Assister à des rencontres très fructueuses avec le chef d'hébergement et dans un climat d'entraide;
- Distribution de doudous aux nouveaux arrivants;
- Assister à l'assemblée générale annuelle du CUCI MCQ au Centre Nicole Brouillette, suivie d'une conférence ayant pour thème : Aider sans s'épuiser;
- Assister à l'assemblée générale annuelle du CUTR au pavillon Mgr St-Arnaud;
- Participer à une rencontre souper sous la tente avec les résidents et les familles ;
- Organiser une table de sensibilisation au sujet de la semaine des droits (septembre 2019) au Centre Roland-Leclerc;
- Participer à la journée régionale des comités d'usagers et des comités de résidents, travail de partenariat entre les comités régionaux à la salle Nicole Brouillette;
- Participer au congrès du RPCU à Rivière-du-Loup et plusieurs ateliers sont présentés, (3 membres y participent);
- Participer aux 2 soupers de Noël le 17 décembre pour les Unités des Cèdres et des Pins, le 18 décembre les unités des Érables et des Chênes. 2 membres du Comité étaient présents afin de seconder le Comité des loisirs au Centre d'hébergement;
- Participer au dîner des chefs, 3 membres y participent au Centre;

- Rencontre avec Madame Pellerin technicienne en diététique, elle nous parle des menus, de la consistance de la nourriture selon les besoins des résidents, la rotation des menus de la consistance de la nourriture selon les besoins des résidents, de la rotation des menus et des menus de remplacement
- Participer à la conférence pour la protection des malades par Me Paul Brunet au Centre Roland-Leclerc;
- Participer à un atelier de travail pour les sondages 2020;
- Assister à une rencontre du CUCI pour les comités de résidents pour la protection des malades.
- Assister au Colloque de Lévis, 4 membres y ont participé, plusieurs ateliers disponibles;
- Assister au Salon de la santé au Centre Landry;
- Assister à la Conférence : Le cadeau du temps par Madame Jane Welbey à l'Île St-Quentin;

## 4 – Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Diane	Boissonneault	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Présidente
2	Line	Hubert	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Vice-présidente
3	Raymonde	Veillette	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Secrétaire-trésorière
4	Louissette	Julien	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier
5	Andrée	Boileau	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier

## 5 – Coordonnées des membres

<b>Président</b>	Prénom : Diane	Nom : Boissonneault
	N° de téléphone : (819) 370-2200 poste 51144	
	Courriel : S.O.	
	Adresse postale : 3500, rue Ste-Marguerite, Trois-Rivières, Qc, G8Z 1X3	
<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>	



- Participation au Colloque de Longueuil sur la protection des malades, 3 membres y participent;

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

- Rencontre sur la journée annuelle des comités de résidents ayant pour objectif de soutenir la mise en place des meilleures pratiques en fonction des orientations ministérielles pour un bon milieu de vie et la préparation du sondage pour 2020 au Centre Dehauffe à Shawinigan.

**3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents.**

- Rencontre avec le chef à l'hébergement concernant les dossiers en lien avec les droits des résidents;
- Suivi sur la propreté du terrain relativement;
- Visite ministérielle au Centre d'hébergement en mars dernier;
- Participation au mini-colloque à Hôtel Rodeway Inn, en matinée le thème : Comment bâtir un plan d'action, en après-midi le thème : l'éthique organisationnel.

## **7 – Tenue des rencontres**

9 réunions régulières

AGA

## **8 – Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes**

S.O.

## **9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

- Rencontrer les nouveaux résidents par petits groupes de 4 à 6;
- Distribuer les doudous tout en faisant la promotion des droits des résidents;
- Organiser des rencontres ponctuelles avec le chef à l'hébergement sur les dossiers particuliers;
- Distribuer les pochettes avec la lettre de bienvenue;
- Offrir une conférence avec un sujet en lien avec un des douze droits;
- Poursuivre les actions de renseigner en distribuant les informations lors de différentes activités;
- Donner une visibilité plus grande au comité de résidents;
- Présenter un vidéo, sur le Centre d'hébergement le Roseau de Victoriaville, « Une famille collaboratrice : l'adaptation au jour le jour »;
- Mettre un accent sur la dignité et l'accompagnement;
- Offrir une conférence sur le niveau des soins avec une conseillère en soins et en partenariat avec les chefs à l'hébergement, le Comité de résidents et le Comité de loisirs;
- Distribuer des calendriers du CU et divers documents aux résidents;
- Mettre sur pied des cafés-rencontres;
- Nous nous engageons à être toujours à l'écoute et disponibles pour rencontrer les résidents ainsi que de faire la distribution des objets promotionnels.

## **10 – Conclusion**

J'aimerais remercier les membres du Comité pour leurs implications. Je remercie également le personnel soignant d'être là pour les résidents.

J'exprime ma gratitude aux intervenants de tous les niveaux afin d'obtenir un milieu de vie agréable à nos chers résidents du Centre d'hébergement Roland-Leclerc.

## **11 – Rapport financier**

Rapport financier joint

## **12 – Consolidation budgétaire**

S.O.

## **13 – Autoévaluation du comité\***

SO

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

Nombre d'heures effectuées par le comité de résidents

**682 heures**

**Feuille de compilation annexée**

## **15 – Autres informations/commentaires**

**SO**

## **16 – Signature**

Signature de la présidente :

Diane Boissonnault

Date :

2020-04-02



# ANNEXES

