

Regroupement provincial  
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



Rapport d'activités 2021-2022  
Comité de résidents  
Centre d'hébergement Cooke

# 1 – Identification

## Comité de résidents du centre d'hébergement Cooke

Comité des usagers de Trois-Rivières

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

### Coordonnées

Adresse postale du comité :

3450, rue Ste-Marguerite, Trois-Rivières, Qc, G8Z 1X3

N° de téléphone du comité : (819) 370-2200, poste 51210

Courriel du comité : [comitederesidentscooke@hotmail.com](mailto:comitederesidentscooke@hotmail.com)

# 2 – Mot du président

## En cette deuxième année exceptionnelle 2021-2022

Le comité tient à exprimer sa reconnaissance envers tout le personnel pour les soins et les attentions prodigués aux résidents malgré les conditions difficiles de leur travail. Un grand **MERCI!**

Une année durant laquelle le comité, avec la distanciation, a été souvent dans l'impossibilité de participer activement à l'amélioration des conditions de vie des résidents comme nous le souhaitions. Il nous a été toutefois possible de représenter les résidents et leur répondre en communiquant avec la responsable de l'installation plusieurs observations et commentaires reçus des résidents et/ou des répondants. Ces commentaires et observations ont été pris en considération par la gestionnaire de l'installation.

Aussi, merci aux résidents et à leurs représentants de collaborer afin d'améliorer la qualité de vie de tous!

Michel Dallaire  
Président

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

Les priorités ont porté sur les quatre (4) grandes fonctions qui sont à la base de nos décisions et constituent le fil conducteur de nos actions.

Le mandat que s'est donné le comité est l'amélioration tangible des activités qui visent à renseigner, à promouvoir la qualité de vie, à évaluer le degré de satisfaction et à défendre les droits des résidents.

Dans un processus d'amélioration continue de la qualité de vie des résidents, plusieurs observations ont été portées, au cours de la dernière année, à l'attention de la gestionnaire de l'installation Cooke.

Le comité s'est démarqué par la distribution de matériel informatique et promotionnel, ce qui a contribué à renseigner adéquatement et en temps opportun, les résidents et leurs proches.

En raison de la pandémie, plusieurs activités pour les membres afin de développer une expertise, ont été annulées.

### **4 – Composition et portrait des membres**

No	Prénom	Nom	Usager	Autre.	Rôle
1	Michel	Dallaire	Comité de résidents		Président
2	Jules	Doucet	Comité de résidents		Vice-président
3	Suzanne	Lefebvre	Comité de résidents		Secrétaire-trésorière
4	Diane	Bédard	Comité de résidents		Membre régulier
5	Serge	Brissette	Comité de résidents		Membre régulier
6	Monik	Jutras	Comité de résidents		Membre régulier
7	Lyne	Tardif	Comité de résidents		Membre régulier
8	Denis	Lepage	Comité de résidents		Membre régulier

## 5 – Coordonnées des membres

<b>Président</b>	Prénom : Michel	Nom : Dallaire
	N° de téléphone : (819) 370-2200, poste 51210	
	Courriel : <a href="mailto:comitederesidentscooke@hotmail.com">comitederesidentscooke@hotmail.com</a>	
	Adresse postale : 3450, 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>	
	Adresse postale : 2700, boul. des Forges, Trois-Rivières, G8Z 1V2	
<b>Personne-ressource, si applicable</b>	Prénom : S.O.	Nom :
	N° de téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	

## 6 – Bilan des activités

Le comité a un plan d'action : Oui

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

- Remise d'un dépliant du comité et ses coordonnées lors de l'admission d'un nouveau résident. Ce dépliant est inséré dans la pochette d'accueil remise au résident ou à leur famille par la résidence.
- Envoi de lettres de "Bienvenue" aux répondants suite à de nouvelles admissions incluant une feuille de suggestions à déposer dans la boîte prévue à cet effet en face des ascenseurs.
- Participation à l'écriture d'articles dans le petit journal l'Entre-nous.
- Feuille de commentaires et/ou suggestions avec la boîte de suggestions.
- Réaménagement de la mosaïque avec l'ajout d'un nouveau membre et/ou le retrait d'un membre qui quitte le comité
- Affichage des coordonnées du comité de résidents (plastifiées et détachables) sur le babillard du comité de résidents dans chaque unité ainsi qu'au sous-sol
- Distribution des calendriers 2022 avec les droits des usagers et coordonnées

du comité avec l'aide de la récréologie.

- Distribution d'objets promotionnels (tablette bloc-notes) avec un des droits différents sur chaque feuille avec les coordonnées du comité et stylos avec numéro de téléphone.
- Distribution de jetés (doudous) avec un droit inscrit avec l'aide de la récréologie.
- Envoi d'une carte de condoléances aux répondants endeuillés.

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

- Transmission aux responsables des insatisfactions reçues des résidents et/ou des familles aidantes (soit par téléphone, par courriel ou par contact personnel ou lors de rencontre Zoom).
- Rencontre mensuelle du comité avec la participation de la gestionnaire de l'installation. (Zoom)
- Réunion avec le comité des usagers (CUTR)
- Participation au projet d'amélioration de l'aménagement pour favoriser le bien-être de nos résidents.

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

- Invitation à donner son opinion et à déposer dans la boîte de suggestions.
- Envoi d'une feuille de commentaires et/ou de plaintes à déposer dans la boîte de suggestions (face aux ascenseurs du premier étage) combinée à la lettre de promotion « Bienvenue! » du comité de résidents.
- Partage avec les résidents et leurs proches.
- Participer à l'élaboration du sondage annuel avec CIUSSS MCQ

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

- Suivi concernant les insatisfactions des résidents et/ou des familles aidantes (soit par téléphone ou par courriel).
- Représentation des résidents et leurs proches auprès de la gestionnaire de l'établissement.

## **7 – Tenue des rencontres**

7 réunions régulières et 4 réunions spéciales (tel.)

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

S.O

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

- Rencontrer de façon régulière la gestionnaire responsable de l'hébergement et autres personnes en poste relativement aux différents dossiers.
- Afficher les droits et responsabilités des résidents sur les babillards du comité.
- Afficher les coordonnées du comité sur les tableaux d'affichages;
- Participer aux conférences, formations et ateliers.
- Élaborer des moyens de créer des liens entre le comité, les résidents et les familles.
- Recevoir les insatisfactions exprimées, les acheminer à la gestionnaire responsable de l'hébergement et en assurer les suivis.
- Envoyer une lettre de « Bienvenue » avec une feuille de suggestions aux répondants afin de les impliquer davantage.
- Participer au sondage du CIUSSS MCQ et autres
- Poursuivre le projet « calendrier » avec les résidents.
- Remise d'une doudou aux nouveaux résidents (avec un droit) si le budget le permet.

## **10 – Conclusion**

Dans la prochaine année, le comité va continuer à s'intéresser aux droits et tentera d'améliorer la qualité de vie de nos résidents en collaborant avec tous les intervenants de l'établissement dans le respect et la dignité afin de bien représenter les résidents.

Dans sa mission, le comité cherche à s'améliorer constamment et pour cela, il s'est doté d'un plan d'action qu'il entend respecter selon les événements à venir.

## **11 – Rapport financier**

Rapport financier joint

## **12 – Consolidation budgétaire**

S.O

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

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

Nombre d’heures effectuées par le comité de résidents **645 heures**

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

## **16 – Signature**

Michel Dallaire

Date : 2022-03-31