

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



Rapport d'activités 2018-2019

Comité de résidents
Centre d'hébergement Cooke

1 – Identification

Comité de résidents du centre d'hébergement Cooke

Comité des usagers de Trois-Rivières

CIUSSS 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

2 – Mot du président

Pour l'année 2018-2019, le comité s'est efforcé de poser des actions pour renseigner et défendre les droits des résidents ainsi que pour évaluer leur degré de satisfaction.

Nos actions ont été dirigées pour rejoindre les résidents et leurs répondants afin de connaître leur expérience de vie au centre d'hébergement Cooke : ce qui, à notre avis, n'a pas été à la hauteur de nos attentes.

Voici, ci-dessous nos principales réalisations et actions visant l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du centre d'hébergement Cooke.

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, plusieurs observations ont été portées, au cours de la dernière année, à l'attention de la direction de l'établissement, afin d'améliorer la qualité de vie des résidents.

Le comité a participé à deux activités organisées en collaboration avec le service de récréologie qui tente de briser l'isolement et recherche le mieux-être des résidents.

Le comité s'est démarqué tant au niveau de l'affichage d'informations pertinentes que par la distribution de matériel informatif et promotionnel, ce qui a contribué à renseigner adéquatement, et en temps opportun, les résidents. De plus, les membres du comité se sont questionnés sur les moyens à utiliser pour faciliter l'intégration et la participation des familles des résidents.

Les membres du comité, toujours désireux de développer une expertise dans le domaine, ont participé à plusieurs activités :

Mai 2018 à septembre 2018	Comité d'accueil chaque dernier jeudi du mois (2 membres)
16 avril 2018	Conférence sur le thème Loi 115 contre la maltraitance faite aux aînés
Juin 2018	Mot de la présidente sortante – Bon été!
21 juin 2018	Rencontre d'information des principaux dirigeants du CIUSSS MCQ
20 au 28 septembre 2018	Semaine des droits des usagers (4 membres)
21 septembre 2018	Plan d'action sur l'alimentation suite au sondage de mai 2018 (4 membres)
3 octobre 2018	Journée régionale des CU et CR (3 membres)
17 au 19 octobre 2018	Congrès du RPCU (1 membre)
29 octobre au 2 novembre	Semaine de la sécurité (2 personnes)
4 novembre 2018	Journée internationale des aînés (2 membres)
9 novembre 2018	Conférence « Les jeudis de Sandra » (1 membre)
23 novembre 2018	Café-rencontre avec conférence sur la maltraitance (4 membres)

5 décembre 2018	Repas de Noël (président et 3 membres)
7 décembre 2018	Rencontre sur le plan d'amélioration du milieu de vie dans les centres et les orientations du CIUSSS MCQ (3 membres)
14 décembre 2018	Formation en prévention et contrôle des infections (3 membres)
6 février 2018	Mini-colloque du CUTR (3 membres)
8 février 2019	Café-rencontre (3 membres)
13 mars 2019	Atelier de travail (Sondage de satisfaction) CIUSSS (3 membres)
18 mars 2019	Rencontre du CUCI pour les comités de résidents (3 membres)

4 – Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager (préciser)	Autre	Rôle
1	Michel	Dallaire	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Président
2	Roland	Auclair	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Vice-président
3	Suzanne	Lefebvre	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Secrétaire-trésorière
4	Diane	Bédard	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier
5	Jules	Doucet	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier
6	Lise	Gélinas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier
7	Michel	Plourde	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier
8	Michelle	Gascon	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier
9	Serge	Brissette	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier

5 – Coordonnées des membres

Président	Prénom : Michel	Nom : Dallaire
	N° de téléphone : (819) 370-2200, poste 51210	
	Courriel : comitederesidentscooke@hotmail.com	
	Adresse postale : 3450, rue Ste-Marguerite, Trois-Rivières, Qc, G8Z 1X3	

Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Nancy	Nom : Gilbert
	N° de téléphone : 819-372-3133. Poste 32305	
	Courriel : nancy_gilbert@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 2700, boul. des Forges, Trois-Rivières, G8Z 1V2	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : S.O.	Nom :
	N° de téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	

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 lors de la semaine de la sécurité (29 octobre au 2 novembre 2019);
- Distribution de dépliants concernant la confidentialité du dossier du résident (droit 11) lors de la semaine des Comités d'usagers (20 au 28 septembre 2018);
- Distribution d'une lettre de bienvenue, avec les coordonnées du CR et ses fonctions par le service de récréologie aux nouveaux résidents;
- Remise d'un stylo avec les coordonnées du comité ainsi qu'un dépliant lors d'un sondage;
- Renseignement sur un droit lors de distribution des doudous avec identification au nom du résident;
- Rédaction d'articles dans le journal « L'Entre-nous »;
- Production de la bannière du CR;
- Production de feuille de suggestions;
- Mise à jour de la mosaïque (photos des membres du comité);
- Affichage des coordonnées du comité de résidents (plastifiées et détachables) sur le babillard du CR dans chaque unité ainsi qu'au sous-sol;
- Affichage d'invitations lors des cafés-rencontres et distribution de dépliants;
- Affichage d'invitations aux comités d'accueil;
- Affichage d'invitations et distribution de dépliants lors des cafés-rencontres;
- Présentation des membres du comité lors d'un repas de Noël.

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

- Remise de doudous (220) identifiées au nom du résident avec l'inscription d'un droit;
- Distribution des calendriers 2019 (210);
- Distribution de désinfectant à mains (type Purell) lors de 2 activités (à Noël et lors d'un café-rencontre);
- Conférence pour les usagers sur la prévention et le contrôle des infections (14 décembre 2018);
- Tenue de cinq comités d'accueil (mai 2018 à septembre 2018);
- Suivi par courriel des conférences gratuites des Aidants naturels;
- Suivi au niveau des services de la buanderie (litterie);
- Sensibilisation de la direction à la basse température à la salle de bain B2;
- Mini-conférence sur la présentation et le contrôle des infections en février 2019;
- Suivi concernant les insatisfactions des résidents et/ou des familles aidantes (soit par téléphone ou par courriel).

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

- Installation d'une boîte de suggestions et/ou commentaires afin de permettre aux résidents et leur famille de nous contacter;
- Invitation à donner son opinion et déposer dans la boîte de suggestions lors de l'envoi des vœux de « Bonne année »;
- Envoi d'une feuille de commentaires 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;
- Mini-sondage effectué lors d'un café-rencontre en février 2019;
- Collaboration en lien avec l'élaboration du questionnaire pour le sondage sur la qualité des repas 2018-2019;
- Collaboration en lien avec l'élaboration du questionnaire pour le sondage de la qualité des soins de vie 2019-2020;
- Suite aux résultats du sondage réalisé par l'établissement, participation de 4 membres du CR à l'élaboration d'un plan d'action portant sur les repas (avant, pendant et après), septembre 2018;
- Rencontre avec la direction du CIUSSS MCQ et les CR Roland-Leclerc et Cooke concernant les informations sur le portrait actuel de la situation et les mesures prises pour améliorer celle-ci. Les insatisfactions sont notées et il devrait y avoir un suivi (21 juin 2018);
- Rencontres lors des comités d'accueil.

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

- Suivi des dossiers, avec la chef d'unité à l'hébergement, concernant le manque de personnel (présentés aux bénéficiaires);
- Suite à la réception de la lettre du CPM concernant le recours collectif CPM, le comité de résidents a avisé tous les usagers;
- Discussion avec la chef d'unité à l'hébergement et la responsable en PCI des mesures en prévention et contrôle des infections. Demande d'analyser les pratiques actuelles et de réfléchir sur les stratégies d'optimisation axées sur la prévention afin de minimiser les répercussions sur nos résidents;
- Suivi concernant les insatisfactions des résidents et/ou des familles aidantes (soit par téléphone ou par courriel).

7 – Tenue des rencontres

11 réunions régulières
1 réunion spéciale

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

S.O

9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

1. Poursuivre la tenue de cafés-rencontres et en modifier le concept;
2. Rencontrer de façon régulière la chef d'unité à l'hébergement et autres personnes en poste relativement aux différents dossiers;
3. Informer les familles des conférences gratuites offertes par des organismes de la région;
4. Afficher les droits et responsabilités des résidents sur les babillards du comité;
- 5.

6. Afficher les coordonnées du comité;
7. Participer aux conférences, formations et ateliers;
8. Organiser une conférence pour les résidents et leur famille;
9. Élaborer des moyens de créer des liens entre le comité, les résidents et les familles;
10. Recevoir les insatisfactions exprimées, les acheminer à la chef d'unité à l'hébergement et en assurer le suivi;
11. Demander l'implantation d'un projet de repérage afin d'améliorer la signalisation pour aider les visiteurs à retrouver plus facilement leur parent;
12. Faire le suivi au niveau de la sortie arrière en 45 degrés (pente moins abrupte pour faciliter le déplacement des fauteuils manuels);
13. S'impliquer au niveau des questions du sondage et apporter de l'aide aux personnes incapables d'écrire ou de répondre seules (problème de vision ou d'audition) au sondage;
14. Obtenir plus d'adresses courriel afin de faciliter les échanges entre le CR et les familles;
15. Envoyer une lettre de « Bienvenue » avec une feuille de suggestions aux répondants afin de les impliquer davantage;
16. Participer au sondage du CU;
17. Faire le suivi au niveau du manque de personnel (préposés);
18. Faire le suivi au niveau de la buanderie;
19. Faire le suivi au niveau de l'hygiène;
20. Faire le suivi au niveau du stationnement;
21. Faire le suivi au niveau de la charte de vie;
22. Participer au sondage du CU et CIUSS MCQ.

10 – Conclusion

Pour la prochaine année, le comité se donne pour mission de rejoindre plus de résidents et leurs représentants pour recueillir leur expérience en milieu de vie afin de mieux les défendre et les renseigner sur leurs droits et leurs intérêts.

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*

Voir en annexe.

14 – Nombre d'heures de bénévolat*

Nombre d'heures effectuées par le comité de résidents **706 heures**

15 – Autres informations/commentaires*

16 – Signature

Signature du président :

Date :

2019-MM-JJ

ANNEXES

Évaluation de la performance des comités de résidents

Questionnaire d'évaluation individuelle

Indiquer votre appréciation pour chacun des énoncés selon l'échelle d'appréciation suivante :

- 1- Totalement d'accord
- 2- Plutôt en accord
- 3- Plutôt en désaccord
- 4- Totalement en désaccord

**Comité de résidents
Centre d'hébergement Cooke**

		1	2	3	4
1	Les membres comprennent bien le rôle et le mandat du CR : renseigner, promouvoir et évaluer, défendre les intérêts collectifs.		5		
2	Le comité de résidents se donne des objectifs réalisables et un plan d'action pour les atteindre		5		
3	Le comité de résidents est bien soutenu par le comité des usagers	5			
4	Le comité de résidents est de mieux en mieux connu auprès des résidents et du chef d'unité		5		
5	Le comité de résidents s'est donné des moyens lui permettant de renseigner les résidents sur leurs droits et obligations		5		
6	Le comité de résidents se donne des règles de fonctionnement communes et partagées	5			
7	Les membres sont assidus aux réunions		5		
8	Les membres coopèrent et font preuve d'une confiance mutuelle	5			
9	Le président dirige bien les travaux du comité	5			
10	Comme individu, je suis bien préparé pour les réunions	5			
11	J'ai une bonne compréhension du rôle que je dois jouer comme membre au sein du comité	5			
12	Le climat est efficace et harmonieux au sein du comité	5			