

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



Rapport d'activités 2018-2019

Comité de résidents Centre d'hébergement St-Joseph

1 – Identification

Comité de résidents du Centre d'hébergement St-Joseph

Comité des usagers de Trois-Rivières

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

Coordonnées

Adresse postale du comité :

731, rue Ste-Julie, Trois-Rivières, Qc, G9A 1Y1

N° de téléphone du comité : (819) 370-2200 poste 44206

Courriel du comité : 04crstjoseph@ssss.gouv.qc.ca

2 – Mot de la présidente

L'année 2018-2019 a été pour le Comité de résidents du Centre d'hébergement St-Joseph une période active par la poursuite des mandats et la venue de nouveaux membres.

Les enjeux prioritaires du comité ont porté sur le respect des droits des résidents et plus particulièrement sur la distribution d'outils de communication et d'objets promotionnels, l'accueil personnalisé lors de l'arrivée de nouveaux résidents et le partenariat avec le personnel soignant, la direction du centre d'hébergement et d'autres intervenants qui ont une incidence auprès de nos résidents.

Le comité a axé davantage sa démarche auprès des résidents afin de faire connaître la mission, le rôle et les coordonnées du comité et qu'il est là pour les soutenir, les aider, les renseigner, promouvoir la qualité de vie et défendre leurs droits.

Malgré une équipe réduite, le fruit du travail bénévole qu'ont effectué les membres est considérable. La richesse du comité repose sur l'implication constante et le dévouement empressé des membres. Je tiens à remercier mon équipe pour tout le travail accompli.

Lina Desrosiers
Présidente

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Le Comité a fait peau neuve avec la conception et production de nouveau matériel promotionnel : dépliant et étiquettes pour les pochettes pour mettre à jour notre adresse courriel et aligner notre documentation avec le nouveau "Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents".

Plusieurs rencontres ont eu lieu avec divers intervenants, sur des sujets en lien direct avec nos résidents. Entre autres, nous avons assisté au compte-rendu final de l'Audit du ministère de la santé et des services sociaux pour le Centre St-Joseph et ensuite participé au développement du Plan d'action pour l'amélioration des services du Centre St-Joseph pour 2019-2020. Nous avons rencontré notre travailleuse sociale, la Conseillère en milieu de vie, notre Chef d'unité à plusieurs reprises et d'autres intervenants du Centre St-Joseph lors d'ateliers de travail. Cela nous a permis de consolider nos partenariats au sein du Centre St-Joseph pour mieux cibler les besoins des résidents, dans le but d'une amélioration continue de leur qualité de vie.

Une autre relance a été faite, auprès de la direction, concernant le manque de personnel, le 2^e bain, le confort des lieux physiques et la sécurité de nos résidents.

L'implication des membres à divers colloques, ateliers et conférences a permis, lors de nos rencontres, d'avoir des échanges bénéfiques pour développer des activités en lien avec les thématiques en vigueur.

Le Comité a participé aux événements suivants :

26 juillet 2018	Conclusions de l'Audit du Ministère;
17 au 19 octobre 2018	Congrès provincial du RPCU;
2 octobre 2018	Plan d'amélioration des services du Centre St-Joseph;
20 au 28 octobre 2018	Semaine des droits des usagers;
23 octobre 2018	Formation sur les palliatifs et de fin de vie;
4 novembre 2018	Journée internationale des aînés;
7 décembre 2018	Rencontre avec les comités de résidents - Milieu de vie pour la Rive Nord;
6 février 2019	Mini-colloque du CUTR;
18 mars 2019	rencontre des c.r. et des présidents de c.u. à Nicolet

Le Comité participe régulièrement aux rencontres des comités suivants :

Le Comité des usagers;(1 membre délégué)
Le Regroupement régional des comités des usagers;
Le CUCI-MCQ.(1 membre élue)

4 – Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Lina	Desrosiers	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Présidente
2	Francine	Milot-Deschênes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Secrétaire
3	Louissette	Sylvain	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier
4	Claude	Gauvin	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier

5 – Coordonnées des membres

Président	Prénom : Lina	Nom : Desrosiers
	N° de téléphone : (819) 370-2200 poste 44206	
	Courriel : 04crstjoseph@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 731, rue Ste-Julie, Trois-Rivières, Qc, G9A 1Y1	
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, Qc, 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 usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Commande et réception d'objets promotionnels : petits calepins, pochettes, feuillets d'information afin de faire connaître le comité et ses objectifs;

- Remise, en personne auprès des résidents, du calendrier 2019;
- Distribution des « doudous » brodées avec les coordonnées du comité, remises aux résidents à Noël comme cadeaux. Les « doudous » restantes sont remises aux nouveaux résidents tout au long de l'année;
- Mise à jour de la mosaïque;
- Acheminement d'une lettre aux familles et aux répondants pour recruter de nouveaux membres dans le Comité de résidents;
- Acheminement d'une lettre aux familles et aux répondants relativement à deux (2) rencontres d'information organisées par la travailleuse sociale;
- Représentation d'un membre pour le souper de Noël afin de faire connaître le Comité de résidents;
- Remise, en personne, des pochettes d'accueil accompagnées d'une lettre de bienvenue aux nouveaux résidents (en moyenne par année : une quarantaine).

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

- Suivi régulier auprès de la chef d'unité du Centre d'hébergement St-Joseph (Mme Carley et auparavant, Mme Satour) concernant les différents dossiers sur la sécurité et la qualité des conditions de vie (bris de chauffage, 2^e bain, caméra dans les chambres, accès à l'étage, supervision des sorties des résidents);
- Suivi auprès de la chef d'unité en lien avec l'implantation du programme OPUS;
- Suivi auprès de la chef d'unité relativement au manque de personnel;
- Participation aux fêtes d'été et de Noël organisées par le service de récréologie afin de se faire connaître et fraterniser avec les résidents, leurs familles et tous les autres bénévoles.

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

- Les bénévoles du comité de résidents ont participé à la formation pour aider les résidents à compléter le sondage sur la satisfaction des résidents;
- Élaboration du sondage en milieu de vie 2019 pour les soins et services, les relations interpersonnelles et le comité de résidents;
- Répondre au sondage sur la bienveillance du RPCU.

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

Le comité n'a reçu aucune plainte de la part des résidents. Malgré tout, le comité a fait plusieurs représentations concernant le manque de personnel ce qui affecte incidemment la quantité de services offerts, la sécurité des résidents et la qualité physique des lieux (chauffage).

7 – Tenue des rencontres

8 réunions régulières
1 assemblée générale

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

S.O.

9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Un nouveau mandat s'amorcera bientôt et le comité développera dès le printemps ses orientations annuelles, ce qui permettra dès septembre 2019 de mettre en place les différents projets.

Le comité continuera à travailler en partenariat avec les intervenants du centre St-Joseph. Le comité travaillera en 2019-2020 en accord avec la vision ministérielle de promouvoir les comportements de bienveillance. La valorisation des comportements de bienveillance encouragera les divers intervenants qui oeuvrent auprès des résidents.

Le comité poursuivra son implication afin d'approfondir ses connaissances et d'améliorer ses façons de faire dans le but d'axer ses actions et ses interventions auprès des résidents les plus vulnérables.

Enfin, le comité tentera de rejoindre encore plus les résidents et leurs proches afin de les aider à répondre à leurs questionnements.

10 – Conclusion

Le comité est très satisfait des interventions faites dans le cadre de sa mission auprès des divers intervenants, des familles et plus particulièrement auprès des résidents.

Le comité tient à remercier sincèrement la direction pour les rénovations de la salle multifonctionnelle du 5^e étage, ce qui contribuera à l'amélioration de la qualité de vie des résidents.

Le comité souhaite, afin qu'un des droits les plus fondamentaux des résidents soit respecté, qu'un endroit permanent leur soit attribué pour le recueillement selon leur croyance. Nos aînés ont des convictions religieuses précieuses... et il ne faut jamais oublier qu'en dépit de tout « *c'est leur milieu de vie* » et non une institution publique.

Le travail de la direction et des différentes catégories de personnel est méritoire et très apprécié et le comité de résidents vous en remercie. Une sollicitation particulière est faite afin de veiller à combler la carence en personnel.

Pour conclure, le comité espère que toutes les actions qu'il entreprendra avec ses partenaires porteront vers des améliorations continues et contribueront au mieux-être des résidents qui sont le cœur de nos inspirations à vouloir le meilleur.

11 – Rapport financier

Rapport financier joint

12 – Consolidation budgétaire

S.O.

13 – Autoévaluation du comité*

Voir la pièce jointe.

14 – Nombre d'heures de bénévolat*

Nombre d'heures effectuées par le comité de résidents **245 heures**

15 – Autres informations/commentaires*

16 – Signature

Signature de la présidente :

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 St-Joseph**

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