



**RAPPORT D'ACTIVITÉS**  
**Comité des Usagers Continué Haut Richelieu-Rouville**  
Centre intégré de santé et de services sociaux  
de la Montérégie-Centre



**2020-2021**

**VOICI LES RÉCIPIENDAIRES DES PRIX DE RECONNAISSANCES POUR L'ANNÉE 2020.**

Des membres du comité se sont rendus sur place pour lire l'hommage préparé pour la personne et leur remettre le cadre de reconnaissance. Nous les félicitons tous.

3<sup>e</sup> prix à Anne-Marie Fortin

PAB en hémodialyse



Hommage à Pascal Dubois  
Par le  
Comité de résidents Saint-Joseph



Hommage à Marthe Munger  
Bénévole, par le  
Comité de Gertrude-Lafrance



1<sup>e</sup> prix à Amélie Gingras

Infirmière auxiliaire



Hommage du CUC  
Madame Martine Gendron



2<sup>e</sup> prix à Karine Forgues

Technicienne en imagerie

## TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DU PRESIDENT .....</b>	<b>1</b>
<b>MOT DU PRESIDENT-DIRECTEUR GENERAL DU CISSS MONTEREGIE-CENTRE.....</b>	<b>2</b>
<b>PRIORITES ET REALISATIONS DE L'ANNEE ECOULEE .....</b>	<b>3</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES .....</b>	<b>3</b>
<b>COORDONNEES DES MEMBRES .....</b>	<b>4</b>
<b>BILAN DES ACTIVITES DU COMITE DES USAGERS.....</b>	<b>5</b>
Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations ....	5
Fonction 2a) : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers .....	5-6
Fonction 2b) : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.....	7
Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.....	7
Fonction 4 : Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend .....	7
Fonction 5 : Assurer le bon fonctionnement des comités de résidents.....	7
<b>TENUE DES RENCONTRES.....</b>	<b>8</b>
<b>REALISATIONS ET PROJETS PREVUS POUR LA PROCHAINE ANNEE.....</b>	<b>8</b>
<b>ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUES PAR LE COMITE .....</b>	<b>9</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>9-10</b>
<b>ANNEXE 3 - RAPPORT FINANCIER DU COMITE DES USAGERS .....</b>	<b>11-12</b>
<b>ANNEXE A – RAPPORT DES HEURES DE BENEVOLAT .....</b>	<b>13</b>
<b>ANNEXE B – RAPPORTS D'ACTIVITES ET FINANCIERS DES COMITES DES RESIDENTS</b>	<b>14</b>

## MOT DU PRÉSIDENT



Votre Comité des usagers, tout comme l'ensemble des usagers et davantage les plus vulnérables, a été résilient durant cette pandémie qui nous affecte depuis plus d'une année maintenant. L'effet a été énorme sur nos façons de faire, de communiquer et d'intervenir, mais nous nous sommes assurés de maintenir notre pouvoir d'agir au moins dans les situations qui ont semblé les plus urgentes.

Votre comité a dû diminuer son plan d'action qui sera reporté au moment opportun au courant de la prochaine année. Il est cependant demeuré à l'écoute des Comités de résidents afin de les soutenir et intervenir au besoin puisque ces derniers, malheureusement, ont vu leur capacité d'agir grandement diminuée en raison d'un accès limité aux installations. D'ailleurs, le manque d'encadrement et d'effectifs dans nos résidences s'est rapidement révélé un enjeu qui nous a été nommé à maintes reprises.

Toutefois, en cette année charnière, nous nous devons de reconnaître et de remercier toutes les intervenantes et tous les intervenants pour leurs présences, leur dévouement et à leur capacité à s'ajuster constamment devant cette situation difficile à évaluer. Ces intervenants, tout comme nous, ont à cœur les usagers, c'est pourquoi, plus que jamais, nous devons travailler en équipe afin d'assurer la meilleure qualité de service. Nous avons appris, maintenant nous devons nous en souvenir.

Pour la suite, votre Comité réévaluera ses approches afin de communiquer davantage avec les usagers et mettre en place des suivis pour le maintien des nouveaux acquis depuis cette pandémie; on pense ici à l'encadrement, au personnel et la vitalité dans nos établissements.

Un remerciement spécial à tous les membres des Comités de résidents et du Comité des usagers pour leur implication bénévole tout au long de cette année difficile et qui, au meilleur de leurs capacités, ont gardé le fort. Merci également à madame Josée Fournier, représentante de l'établissement, pour son soutien indéfectible.

Une pensée énorme pour les personnes éprouvées par la perte d'un proche.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'François Cayer'.

François Cayer,  
Président

## MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE

Les comités des usagers et de résidents de notre organisation jouent un rôle de premier plan dans l'amélioration de la qualité des soins et services que nous offrons à la population. Ils représentent nos usagers et sont leurs porte-parole lorsqu'il est question de leurs droits.



Ce rôle exige non seulement de la rigueur, mais aussi énormément d'humanisme, d'empathie et de dévouement. Avec toujours en tête le respect des besoins des usagers et le désir de participer à la mise en place de solutions constructives et efficaces pour répondre aux enjeux qui prévalent dans le domaine des soins et services de santé, les membres de ces comités sont de précieux alliés dans notre organisation.

Bien entendu, la pandémie à laquelle nous faisons face depuis plus d'un an a provoqué plusieurs bouleversements dans tous les secteurs de notre société et plus particulièrement, dans celui de la santé. Même si les comités des usagers et résidents n'ont pas toujours été en mesure de jouer aussi pleinement leur rôle dans le contexte exceptionnel des derniers mois, il n'en demeure pas moins qu'ils ont réussi à continuer à remplir leur mission et à soutenir les usagers.

Le présent rapport annuel témoigne d'une année particulière à bien des égards. Il met en lumière les faits saillants et réalisations de la dernière année qui sont teintés par les mesures exceptionnelles mises en place pour faire échec à la COVID-19 partout au Québec.

Au nom du CISSS de la Montérégie-Centre et de son Conseil d'administration, je tiens à remercier tous les membres bénévoles pour leur engagement auprès de la population et pour leur collaboration précieuse dans ce contexte unique de pandémie.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Richard Deschamps'. The signature is fluid and cursive.

Richard Deschamps  
Président-directeur général  
CISSS de la Montérégie-Centre



# PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2020-2021

Nos principales réalisations au cours de la dernière année :

- Poursuivre la promotion du rôle du comité des usagers par le biais de différents outils promotionnels : stylos, signets, dépliants, page Facebook, site web.
- Intervenir dans le département hémodialyse à l'hôpital Saint-Jean-sur-Richelieu.
- Suivre les difficultés vécues par les résidents pendant la pandémie.
- Faire le suivi des sondages faits dans les résidences.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

	IDENTITÉ DU MEMBRE	TYPE DE MEMBRE		RÔLE
		USAGER	REPRÉSENTANT DÉSIGNÉ	
1.	<b>François Cayer</b>			Président Intérim
2.	<b>Gisèle Lévis</b>			Présidente Intérim. Secrétaire
3.	<b>Francine Santerre</b>			Membre régulier
4.	<b>Marie-Reine Lamothe</b>			Membre régulier
5.	<b>Jean-Guy Turgeon</b>			Membre régulier
6.	<b>VACANT</b>			Membre régulier
7.	<b>VACANT</b>			Membre régulier
8.	<b>VACANT</b>			Membre régulier
9.	<b>Marie-Andrée Dion</b>		Comité de résidents Gertrude-Lafrance	Membre régulier
10.	<b>Pascal Turcotte</b>		Comité de résidents Georges-Phaneuf	Membre régulier
11.	<b>Lise Marcoux</b>		Comité de résidents de Champagnat	Membre régulier
12.	<b>Paulette Godin</b>		Comité de résidents Sainte-Croix	Membre régulier
13.	<b>VACANT</b>		Comité de résidents Saint-Joseph	Membre régulier
14.	<b>Robert Poulin</b>		Comité de résidents Val-Joli	Membre régulier

En cours d'année, pour raisons personnelles, les membres suivants ont quitté leur poste au sein du comité des usagers Haut-Richelieu-Rouville : M. Jacques Gravel, Mme Audrey L'Heureux Goyette, M. André Beauchamp et Mme Suzanna Belle-rose. Nous remercions ces personnes pour le temps qu'ils ont consacré au comité et pour leur collaboration.

Le poste de *représentant délégué* de Saint-Joseph était vacant depuis le mois d'octobre, il est maintenant comblé depuis le mois de mai 2021.

Ainsi, au 31 mars 2021, le Comité des usagers comptait quatre postes vacants, dont un parmi les comités de résidents.

Les postes vacants ont tous été remplis au mois d'avril 2021

## COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ/COORDONNÉES
<b>Président</b>	Prénom et nom : <b>FRANÇOIS CAYER</b> Adresse postale : 978, boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5 Téléphone : 450 358-2578, poste 8958 Courriel : <a href="mailto:info@comitedesusagers-hrr.com">info@comitedesusagers-hrr.com</a>
<b>Responsable</b> du dossier du comité des usagers de l'établissement : Directrice à la direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean	Prénom et nom : <b>JOSÉE FOURNIER</b> Adresse postale : 700 rue Martel, porte 1 Richelieu J3L 5R6 Téléphone : 450 358-2578, poste 8908 Courriel : <a href="mailto:josee.fournier.ci:sssmc16@ssss.gouv.qc.ca">josee.fournier.ci:sssmc16@ssss.gouv.qc.ca</a>
<b>Personne-Ressource</b>	<b>VACANT</b>

# BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

## **FONCTION 1 : RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.**

Compte tenu des restrictions de la pandémie, les activités du comité ont été restreintes.

- **La formation** « introduction aux fonctions du Comité des usagers et des comités de résidents » a été suivi par plusieurs membres du Comité des usagers et de résidents afin qu'ils aient les outils nécessaires pour bien remplir leur mandat.
- **Semaine des droits des usagers 2020** : nous avons pu offrir 4 conférences par Zoom à nos usagers.
- **Le journal « Le Comité des usagers vous informe »** a été produit à deux reprises cette année, mais n'a eu qu'une seule distribution.
- **Le site Web du Comité des usagers et pages Facebook** : le site web du Comité des usagers et la page Facebook continuent d'être deux outils très utiles pour nous faire connaître et renseigner la population sur leurs droits.
- Nous avons eu une **rencontre d'information** auprès des membres de l'Association québécoise des retraités.

## **FONCTION 2 (A) : PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS**

Tout au long de l'année, les membres du Comité des usagers ont porté à l'attention de la direction leurs nombreuses préoccupations. Suite à ces préoccupations, plusieurs de ces dossiers ont été répondus favorablement. Le tableau suivant présente un état de situation des suivis effectués.



DATE	SITUATIONS APPORTÉES	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (✓)
12 juin 2020	Chaises en Radiologie	Les chaises de la radiologie ont effectivement été changées par des chaises de type « beam seat » (groupe de chaises soutenu par une même structure). Ce type de chaise est un « standard » pour une salle d'attente et n'est pas disponible avec des bras. Des essais avaient été faits auparavant avec des chaises individuelles avec bras. Malheureusement, nous observons que ces chaises « disparaissent ». Vu que ces chaises sont « individuelles », il est facile pour un employé de les déplacer, de les déménager ou de les échanger. C'est pour cette raison que des chaises de type « beam seat » sont maintenant installées.	✓
12 juin 2020	Température non constante à la clinique ambulatoire	En mars dernier avec la réhabilitation de l'hémodialyse l'unité de climatisation en question a été désaffectée et la distribution d'air de ce secteur est maintenant raccordée sur le système qui dessert l'hémodialyse réhabilitée. Le confort sera au rendez-vous pour l'été prochain. <b>À SUIVRE.</b>	
12 juin 2020	Travaux à l'entrée de l'hôpital	Les travaux ont été arrêtés en raison de la COVID-19. Les travaux devraient reprendre vers la mi-mai. L'échéancier probable pour le moment est le suivant : Travaux électriques (filage, armoire, distribution et installation des bornes et lampadaire) du 18 mai au 29 mai <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Travaux d'aménagement paysager : 1er juin au 12 juin</li> <li>➤ Livraison mi-juin</li> </ul> Échéancier sujet à changement dans le contexte actuel. <b>À SUIVRE.</b>	
8 septembre 2020	Produits d'incontinence fournis par le CLSC aux usagers à domicile	Une explication du fonctionnement pour le service à domicile fut donnée. Les membres souhaitent savoir le temps d'attente pour ce programme. Par ailleurs ils ne sont pas satisfaits de la réponse donnée. Un courriel envoyé le 16 juin. Puisque les contrats sont octroyés par Appel d'offres nous ne pourrions pas faire d'autres interventions.	✓
8 septembre 2020	Pictogrammes pour toilettes pour personnes handicapées non conformes	Les pictogrammes de signalisation pour les toilettes pour personnes handicapées ne sont pas conformes. Après vérification, la direction procèdera au changement de l'ensemble de ces pictogrammes. <b>À SUIVRE.</b>	
8 septembre 2020	Temps d'attente aux cloches au 7 <sup>e</sup> Nord	La chef d'unité nous confirme que, oui, par moment le temps peut être long lorsqu'il manque de personnel tel que vécu durant les derniers mois, elle ajoute que ce n'est pas une excuse, mais un fait. <b>À SUIVRE.</b>	
18 janvier 2021	Comptoir de l'orthopédie	Le chef des installations matérielles nous informe qu'ils sont dans l'évaluation d'un réaménagement complet du poste permettant aux usagers d'avoir une meilleure accessibilité. Ces travaux seront réalisés lorsque le département sera refait au complet. Ce projet est maintenant sous la gouverne du bureau organisationnel de projets.	N/A À court terme

**FONCTION 2 (B) : ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS.**

- Sondage et suivi sur la perte des vêtements qui démontre une légère amélioration sur le sondage de l'année précédente.
- Appui aux comités de résidents dans leurs démarches pour améliorer la procédure de dépistage auprès du personnel de l'institution.
- Le sondage pour la santé mentale auprès des usagers est reporté à cause de la pandémie.

**FONCTION 3 : DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.**

Au cours de la dernière année, le Comité des usagers a reçu et traité 68 appels. Le comité est intervenu pour 18 appels et 4 appels ont été transmis à la commissaire aux plaintes.

**FONCTION 4 : ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND.**

Le Comité des usagers a porté à l'attention de la direction quelques dossiers, afin que des améliorations soient apportées. Grâce à nos interventions, les usagers se sont dits satisfaits des suivis ainsi que de la rapidité et de la diligence avec laquelle ils ont été effectués.

**FONCTION 5 : ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS**

- Le Comité des usagers s'est assuré de donner les ressources financières et administratives aux comités de résidents selon leurs besoins exprimés.
- Le Comité des usagers a offert la formation « introduction aux fonctions du Comité des usagers et de résidents » afin d'outiller les nouveaux membres et de permettre aux membres en fonctions de rafraîchir leurs connaissances.

- La traditionnelle rencontre d'échange annuelle entre le comité des usagers et les comités de résidents a eu lieu 22 septembre 2020.
- Grâce à l'écoute et l'ouverture d'esprit des gestionnaires responsables de milieux de vie, des suivis et des améliorations ont été apportés, à la grande satisfaction des usagers.

## TENUE DES RENCONTRES

Pendant la dernière année, les membres du comité ont tenu :

- Neuf rencontres régulières.
- Trois rencontres extraordinaires.
- Une rencontre sur le recrutement.
- Quatre rencontres pour la semaine des droits.
- L'assemblée générale annuelle.

## RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le Comité des usagers prévoit réaliser les principaux projets suivants au cours de la prochaine année :

- Terminer l'évaluation du degré de satisfaction des usagers en regard à la santé mentale ;
- Effectuer une évaluation de la satisfaction de la clientèle en regard au nombre de lits et heures de répit offerts, car plusieurs insatisfactions ont été reçues à cet effet.
- Offrir de la formation pour les membres de nos comités afin de les outiller davantage ;
- Continuer d'informer les usagers sur leurs droits par le biais du journal, du site Web, de Facebook, par diverses conférences ou rencontres.
- Le comité se repositionnera sur l'ensemble de ses activités et de la méthodologie de communication.

## ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Compte tenu de la COVID 19, il n'y a eu aucun accompagnement par le comité. Par contre, pour toutes les demandes reçues par courriel ou téléphone, une assistance a été offerte par l'entremise de la personne-ressource.

## CONCLUSION

Pour conclure ce rapport annuel, nous souhaitons remercier la direction pour sa collaboration, son ouverture d'esprit et sa grande écoute de nos besoins. Ensemble nous avons fait avancer plusieurs dossiers et contribué à l'amélioration de la qualité des services de notre établissement malgré la situation difficile que nous vivions.

Nous souhaitons également remercier les nouveaux gestionnaires pour leur disponibilité et leur souci du bien-être des résidents. Les directions ont bien réagi aux situations inacceptables des usagers ayant fait l'objet de remarques rigoureuses.

En conclusion, voici quelques constats et recommandations que nous souhaitons partager :

## **CONSTATS :**

- Une belle amélioration a été constatée au niveau des menus servis en CHSLD.
- Les délais d'attente occasionnés notamment par la bureaucratie du système de santé publique sont très longs.
- La perte des vêtements en CHSLD est une préoccupation des membres du Comité des usagers et des membres des comités de résidents. Cependant nous avons noté une légère amélioration.
- Le taux d'absentéisme élevé et le manque de personnel sont demeurés au centre des préoccupations de nos comités. D'ailleurs cela a eu des conséquences énormes avec la pandémie.
- L'ajout de personnel supplémentaire et la création de postes permanents a permis d'améliorer grandement l'offre de service pour nos usagers pendant la pandémie.

## **RECOMMANDATIONS :**

- Sensibiliser et conscientiser le personnel sur les impacts que la perte des vêtements a sur les résidents et les familles.
- Les comités sont toujours à la recherche de solution pour permettre aux usagers et aux familles de bien identifier le personnel, afin de faciliter les contacts et la communication.
- Trouver des solutions pour tenter de diminuer les délais d'attente reliés à la bureaucratie.
- Poursuivre la collaboration établie entre le Comité des usagers, les comités de résidents et la direction.

# ANNEXE 3 : RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>Haut-Richelieu — Rouville</b>
<b>NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>1104-5291</b>

<b>SOLDE REPORTÉ AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2020</b> (Surplus/Déficit)	(a)	0,09 \$
<b>BUDGET ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT POUR L'ANNÉE 2020-21</b>	(b)	85 999, 91 \$
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)=(c)	(c)	<b>86 000,00 \$</b>
<b>DONS</b> (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel). <b>AUTRES</b>		3 537,69 \$

<b>ALLOCATION BUDGÉTAIRE TOTALE ALLOUÉE AUX COMITÉS DE RÉSIDENTS POUR 2020-21</b>	<b>6 145,00 \$</b>
---	--------------------

<b>DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		46 840,84 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		598,35 \$
Publication de documents du comité		6 332,83 \$
Communications interurbaines		254,55 \$
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		3 178,96 \$
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		1 450,98 \$
Frais d'hébergement		
Dépenses informatiques pour le site Web		1 482,47 \$
Frais de repas ou de collation		
Frais postaux		664,41 \$
Abonnements revus et journaux		59,40 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités des usagers		565,00 \$
Frais bancaires		47,40 \$
Autres (précisez) :	Comités de résidents	3 433,84 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		



# ANNEXE 3 : RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS

## DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS

### RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		6 332,83 \$
Déplacement		1 450,98 \$
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Journal d'information du Comité des usagers	1 676,34 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(d)	64 908,87 \$
<b>SOLDE DU COMITÉ DES USAGERS AU 31 MARS 2021</b> (Surplus/[Déficit] (c) — (d)=(e))	(e)	<b>21 917,50 \$</b>

<b>SURPLUS GÉNÉRÉS PAR LES COMITÉS DE RÉSIDENTS AU 31 MARS 2021</b>	(f)	<b>2 711,32 \$</b>
---	-----	--------------------

<b>SOLDE DU COMITÉ DES USAGERS AU 31 MARS 2021</b> (Surplus/[Déficit] (e)+(f)=(g)) <i>Le solde de la case (g) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(g)	<b>24 628,82 \$</b>
---	-----	---------------------

# ANNEXE-A

## Rapport des heures de bénévolat

Chaque année les membres du Comité des usagers et comités de résidents s'impliquent bénévolement pour remplir le mandat qui leur est confié par le législateur. Pour ce faire, ils assistent à plusieurs réunions par année et organisent différentes activités pour renseigner leurs usagers respectifs.

Le tableau ci-dessous représente l'investissement de temps que chaque comité a donné au cours de l'année 2020-2021 :

<b>COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉS DE RÉSIDENTS</b>	<b>NOMBRE D'HEURES TOTAL *</b>
➤ <b>Comité des usagers Haut-Richelieu — Rouville</b>	2 040 h 00
➤ <b>Comité de résidents du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance</b>	120 h 00
➤ <b>Comité de résidents du Centre d'hébergement Georges-Phaneuf</b>	80 h 00
➤ <b>Comité de résidents du Centre d'hébergement Champagnat</b>	100 h 00
➤ <b>Comité de résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix</b>	550 h 00
➤ <b>Comité de résidents du Centre d'hébergement Saint-Joseph</b>	120 h 00
➤ <b>Comité de résidents du Centre d'hébergement Val-Joli</b>	120 h 00
<b>TOTAL DES HEURES DE BÉNÉVOLAT EFFECTUÉES DURANT L'ANNÉE 2020-2021</b>	<b>3 130 h 00</b>

# **ANNEXE-B**

## ***Rapports d'activités des comités de résidents et leur rapport financier :***

*Centre d'hébergement Champagnat*

*Centre d'hébergement Georges-Phaneuf*

*Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance*

*Centre d'hébergement Saint-Joseph*

*Centre d'hébergement Val-Joli*

*Centre d'hébergement Sainte-Croix*



# RAPPORT D'ACTIVITÉS

## 2020 - 2021

## 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Situé à Saint-Jean-sur-Richelieu, le Centre d'hébergement Champagnat fait partie du Réseau local de services Haut Richelieu-Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre et il accueille 107 résidents.



### COORDONNÉES

**Adresse postale**  
350 5<sup>e</sup> Avenue  
Saint-Jean-sur-Richelieu  
(Québec) J2X 1V1

**N° de téléphone du comité :**  
347-3769, poste 4753

## 2. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité continue de renseigner les résidents de leurs droits en distribuant des cartes de bienvenue aux nouveaux arrivés et des cartes de fête pour tous. Un calendrier sur les droits est aussi offert.

Le recrutement de nouveaux membres demeure difficile.

## 3. COMPOSITION DU COMITÉ ET PORTRAIT DES MEMBRES

NO	NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
		Usager	Autre (précisez)	
1	ILER Hélène		Membre de famille	Vice- Président
2	MARCOUX Lise		Personne intéressée	Secrétaire — Trésorière
3	GOULET Anne-Marie		Membre de famille	Membre élu



Anne Marie Goulet



Lise Marcoux



Hélène Iler

#### 4. COORDONNÉES DE LA PRÉSIDENTE ET DES RESSOURCES

FONCTIONS	COORDONNÉES
<b>PRÉSIDENT</b>	Nom : Téléphone : 450 346-1133, poste 8641  Adresse postale : 350 5 <sup>e</sup> Avenue Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 6T4
<b>RESPONSABLE DU CR À L'ÉTABLISSEMENT</b>	Nom : <b>MARIE-EVE HALLÉ</b> Téléphone : 450 347 3769, poste 4751  Courriel : marie-eve.halle.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 350 5 <sup>e</sup> Avenue Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 6T4

#### 5. BILANS DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

##### ***FONCTION 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations***

- Par la mise des cartes d'anniversaire et des cartes de bienvenue.
- Le calendrier des droits.

##### ***FONCTION 2. A : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.***

- Une légère amélioration a été constatée au niveau du mélange des vêtements toutefois, la perte de vêtements a augmenté depuis l'an dernier et les vêtements reviennent tout fripés.
- Il n'est pas facile de joindre quelqu'un lorsqu'on appelle au CHSLD. Personne ne répond.
- Une demande est faite pour avoir de la musique douce pour les résidents du deuxième étage le soir.
- Les membres demandent qu'une serviette de table soit mise sur le cabaret des résidents pour laver leurs mains.
- Les membres ont observé que le personnel ne distribuait pas de collation à la clientèle. Un suivi sera effectué.



***FONCTION 2.B : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.***

Deux sondages ont été accomplis :

- Un sondage sur les soins d'hygiène a eu lieu et les résultats ont été transmis à la gestionnaire de site.
- Un sondage sur la perte de vêtements

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

- Rencontres avec la gestionnaire du site concernant les dossiers en lien avec les droits des usagers.
- Suivi sur la propreté des chambres de résidents
- Suivi sur le lavage des vêtements et de leur retour tout fripé

**6. TENUE DES RENCONTRES**

**Les membres du comité se sont rencontrés huit (8) fois cette année.**

**7. PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

L'activité annuelle sur les droits et la distribution de cartes de bienvenue et d'anniversaire font toujours partie des projets prévus pour la prochaine année.

**9. CONCLUSION**

Le comité demeure préoccupé par la perte des vêtements et la condition que les vêtements sont reçus, et par la passation (ou non-passation) des collations.

Les membres du comité désirent exprimer un merci du fond du cœur à toutes les personnes qui ont contribué au bon fonctionnement du centre Champagnat pendant la pandémie Covid 19.

Nous espérons toujours d'avoir de nouveaux membres qui contribua avec nous d'améliorer la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD Champagnat.

**ANNEXE 3**  
**RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	Haut-Richelieu - Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	5121-9723
CENTRE D'HÉBERGEMENT:	Champagnat

BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2020-2021	(a)	860.00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)		860,00 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		71,87 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		
Frais postaux		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS		
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement		
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Calendrier sur les droits 2021	379,42 \$
Précisez:		
Précisez:		
Précisez:		
Précisez:		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(b)	451,29 \$
<b>SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2021 (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c)</b> Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers.	(c)	408,71 \$



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020 - 2021

## 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT



Situé à Saint-Jean-sur-Richelieu, le Centre d'hébergement Georges Phaneuf fait partie du Réseau local de services Haut-Richelieu-Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre et il accueille 126 résidents.

### **Coordonnées**

**Adresse postale du comité :**  
230, Jacques-Cartier Nord  
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 6T4

**N° de téléphone du comité :**  
450 346-1133, poste 8641

## 2. MOT DU PRÉSIDENT



Je suis résident du CHSLD Georges-Phaneuf en chambre 325. Je me sens confortable et en sécurité. L'équipe de soins de santé est toujours disposée à répondre à mes besoins et adapter ses soins à l'évolution de ma condition.

Je suis devenu membre du comité des résidents à l'automne dernier pour m'impliquer dans les fonctions du comité et la connaissance des droits de résidents. Nous sommes un comité impliqué et plein de compassion malgré la pandémie de COVID-19 durant toute l'année.

Accours de cette année, nous avons pu nous réunir par vidéoconférence ZOOM pour faire avancer les dossiers qui nous tenaient à cœur. Nous tenons à être présents pour répondre à vos questions et demandes. Vous pourrez voir dans le présent rapport nos actions et activités.

L'équipe du comité compte maintenant 4 membres suite à la démission de Mme Louise Brisebois. Si vous pensez pouvoir faire une différence, venez joindre notre équipe. Vous êtes tous les bienvenus. Venez nous aider à défendre les droits de vos proches, et de ceux qui parfois n'ont pas de voix.

Cordialement,

Pascal Turcotte,  
Président du comité de résidents  
CHSLD Georges-Phaneuf

## 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Dans la dernière année, la priorité des membres a été de bonifier l'affichage du comité des résidents. En effet, une affiche indiquant les fonctions du comité, avec les photos des membres a été installés dans le babillard près de l'ascenseur. Des affiches expliquant les droits sont également installées en alternance dans un endroit achalandé pour permettre aux résidents et aux familles de se renseigner sur leurs droits. L'affiche est changée mensuellement.

Le comité ayant changé son logo, de nouvelles cartes de bienvenue ont été développées. De plus, le comité a développé des porte-clés qui sont remis aux familles via la pochette d'accueil.



## 4. COMPOSITION DU COMITÉ ET PORTRAIT DES MEMBRES

NO	NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
		Usager	Autre (précisez)	
1	TURCOTTE, Pascal	X	Résident	Président
2	BELLEAU Suzanne		Membre de famille	Vice- Présidente
3	PATENAUDE Nicole		Personne intéressée	Secrétaire — Trésorière
5	CARON, Jacques		Bénévole	Membre élu



Pascal Turcotte



Suzanne Belleau



Nicole Patenaude



Jacques Caron



## 5. COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET DES RESSOURCES

FONCTIONS	COORDONNÉES
<b>PRÉSIDENT</b>	Nom : <b>PASCAL TURCOTTE</b> Téléphone : 450 346-1133, poste 8641  Adresse postale : 230, Jacques-Cartier Nord Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 6T4
<b>RESPONSABLE DU CR À L'ÉTABLISSEMENT</b>	Nom : <b>JONATHAN DESLIPES</b> Téléphone : 450 346-1133, poste 8657 Courriel : Jonathan.deslipes.ciassmc16@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 230, Jacques-Cartier Nord Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 6T4

## 6. BILANS DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

### FONCTION 1 :

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Les membres ont développé un carton de présentation sur lequel sera intégré leur nouveau porte-clés. Le carton et le porte-clés sont remis aux familles via le guide d'accueil.
- Des affiches comportant les 12 droits ont été développées (1 affiche par droit) afin de renseigner les familles et les résidents sur leurs droits. L'affiche est installée près de l'ascenseur et elle est changée mensuellement.
- Un calendrier sur les droits a été élaboré. Les membres ont profité de la période des fêtes pour le distribuer à tous les résidents en leur remettant également une carte de Noël.
- Comme chaque année, le comité a distribué des cartes de bienvenue aux nouveaux résidents et des cartes d'anniversaire à l'ensemble des résidents afin de promouvoir les droits des usagers et de les informer de l'existence du comité des résidents.

## **FONCTION 2. A :**

### **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**

- Les membres sont toujours en suivi dans le dossier de la perte et du mélange des vêtements au CHSLD. De plus, plusieurs rappels ont été effectués pour sensibiliser le personnel. Le comité effectuera un nouveau sondage pour vérifier si la situation s'est améliorée en un an.
- À la suite de la demande du comité, la céramique brisée près de la cafétéria a été réparée. Toutefois on souligne que le plâtre au bas du mur est également brisé. Une demande a été adressée pour le faire réparer.
- Stationnement : les familles, les bénévoles et les membres du personnel doivent se procurer une affichette les autorisant à utiliser le stationnement de CGP. Suite à la demande du comité, les deux espaces de stationnement réservés aux familles sont maintenant disponibles. Toutefois, les membres du comité ont constaté à plusieurs reprises que certains membres du personnel utilisaient le stationnement réservé aux familles. Des suivis ont été effectués et la présence de patrouilleurs a été constatée régulièrement. La direction invite toute personne qui constate que le stationnement réservé n'est pas utilisé par les familles de le dire à l'agente administrative pour qu'elle assure un suivi diligent.
- Les membres sont préoccupés de l'heure de coucher des résidents. En effet, malgré les rappels et les suivis effectués dans la dernière année, les membres ont constaté que plusieurs résidents sont couchés vers 17 h 30 – 17 h 45. La direction a effectué un audit et les résultats sont très satisfaisants.
- Les membres ont constaté qu'à quelques reprises, la collation n'a pas été passée. Des audits ont été effectués. Le comité considère que les résultats ne sont pas concluants. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.
- Le téléphone dans la salle à manger du 5<sup>e</sup> étage n'a pas été remis en place à la suite des rénovations. Une demande a été adressée à cet effet. Au moment de rédiger le présent rapport, la prise téléphonique n'a pas encore été installée.
- Les membres ont porté à l'attention de la direction que certaines rampes étaient branlantes. Une demande de réparation a été adressée.
- Le temps d'attente aux cloches demeure préoccupant, malgré les audits effectués l'an dernier. Les membres considèrent que les résultats ne sont pas concluants. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.

## **FONCTION 2.B Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services**

Cette année, le comité des résidents a effectué ou collaboré à une évaluation de la satisfaction des usagers

**Perte des vêtements :** en octobre 2020, le comité a effectué un sondage auprès des familles des résidents concernant la perte des vêtements, 14,9 % des familles ont pris le temps de répondre à notre sondage. Les résultats ont été présentés à la direction et des mesures ont été prises pour améliorer la situation. Le comité effectuera un nouveau sondage pour vérifier si les améliorations souhaitées ont eu lieu.

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

Au cours de la dernière année, le Comité de résidents du Centre d'hébergement Georges-Phaneuf a tenu : cinq réunions régulières par Zoom

Des membres ont aussi assisté à : des conférences dans la semaine des droits 2020 et à l'assemblée générale du Comité des Usagers.

L'assemblée générale du Comité de Résidents 23 novembre en 2020.

## **8. PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Pour la prochaine année, le comité, si la situation sanitaire le permet :

1. Participer aux différentes activités offertes au centre d'hébergement.
2. Participer aux rencontres de familles.
3. Participer aux formations offertes par le Comité des usagers.
4. Toujours afficher nos informations sur notre babillard.
5. Continuer la production et distribution des calendriers, cartes de bienvenue, cartes de fête.

## **9. CONCLUSION**

Dans la dernière année, le comité a réaménagé son bureau et des ententes ont été prises avec la direction pour que le comité soit avisé lorsque le bureau est utilisé.

Le comité demeure préoccupé par la perte des vêtements, par l'heure de coucher des résidents, par la passation (ou non-passation) des collations ainsi que par le temps de réponse aux cloches. Les membres espèrent que les mesures prises par la direction sauront améliorer la situation pour une meilleure qualité des conditions de vie des résidents.

Encore cette année, le comité a travaillé en étroite collaboration avec la direction afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD Georges-Phaneuf.

**ANNEXE 3**  
**RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT GEORGES-PHANEUF**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2020\_AU 31 MARS 2021

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	HAUT-RICHELIEU ROUVILLE	
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	5149-5844	
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2020-2021	(a)	1 005.00 \$
TOTAL DES REVENUS)	(a)	1005.00 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais de repas ou collation,		
Frais hébergement		
Frais postaux		
Abonnements revus et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
(précisez)		
(précisez)		
(précisez)		

**2.B DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DE RÉSIDENT**

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez : calendriers		298.94 \$
Précisez		
Précisez		
Précisez		
Autres		
Autres		
Autres		
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(b)</b>	<b>298.94 \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2021</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (a)-(b)=(c)	<b>(c)</b>	<b>706.06 \$</b>
Le solde dans la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des Usagers		



*Comité de résidents*  
*Centre d'hébergement*  
*Gertrude Lafrance*

**RAPPORT D'ACTIVITÉS**  
**2020-2021**

## 1. Informations relatives à l'établissement

Situé à Saint-Jean-sur-Richelieu, le Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance fait partie du Réseau local de services Haut Richelieu-Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre et il accueille 192 résidents.



### Coordonnées du comité

150, boul. Saint-Luc  
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1G2  
450-359-5555 poste 8781

## 2. Mot de la présidente

L'année qui se termine a été difficile. La pandémie a paralysé nos actions. Il a été impossible de réaliser les activités planifiées au plan d'action. Nos rencontres de comité se sont réalisées en virtuel par Zoom sauf une rencontre en présentiel au début de l'année vers début septembre.

Des cartes d'anniversaire, incluant un droit, ont été distribuées à l'occasion par la technicienne en Loisirs. Mi-décembre, des calendriers concernant les droits des résidents ont été distribués aux résidents accompagnés d'une carte de vœux de Noël, la seule activité qu'il nous a été possible de réaliser cette année 2019-2020. Le confinement qu'on a vécu interdisait tout rassemblement. Les contacts avec les résidents étant interdits l'action des membres bénévoles fut d'une limitée.

Malgré le contexte de vie actuel, nous nous appliquons à demeurer disponibles aux résidents et aux membres de famille ou aux répondants qui recherchent de l'aide ou de l'information.

Le comité des résidents du centre Gertrude-Lafrance s'applique humblement à assumer ses responsabilités dans l'intention d'assurer la continuité à travers nos rencontres mensuelles et nos actions envers les résidents au cours d'années régulières.

*Marie-Andrée Dion*

Présidente de C.G.L.



### 3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Au cours de la dernière année, le comité a poursuivi la distribution de cartes de bienvenue aux nouveaux arrivants et de cartes d'anniversaire aux résidents afin de faire connaître le comité et les droits des résidents. De plus, un calendrier avec les informations sur les droits des résidents a été distribué à chaque résident en période des fêtes avec une carte de Noël.

### 4. Composition et portrait des membres

N°	Nom	Type de membre	Rôle
1	Marie-Andrée Dion	Résidente	Présidente
2	Mireille Desgagnés	Bénévole	Vice-présidente
3	Andrée Bouchard	Personne intéressée	Secrétaire-trésorière
4	Germaine Durocher	Résidente	Membre régulière
5	Valérie Vaillancourt	Bénévole	Membre régulier
6	Marie-Reine Lamothe	Membre de famille	Membre régulier
7	Nicole Cusson	Résidente	Membre régulier

### 5. Coordonnées des membres

Fonction	Coordonnées
<b>Présidente</b>	<b>Nom :</b> MARIE-ANDRÉE DION <b>Téléphone :</b> 450-359-5555 poste 8781 <b>Adresse postale :</b> 150, boul. Saint-Luc Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1G2
<b>Responsable du CR à l'établissement</b>	<b>Nom :</b> SOLÈNE DELICOURT <b>Téléphone :</b> 450-359-5555 poste 8772 <b>Courriel :</b> <a href="mailto:solene.delicourt.ciassmc16@ssss.gouv.qc.ca">solene.delicourt.ciassmc16@ssss.gouv.qc.ca</a> <b>Adresse postale :</b> 150, boul. Saint-Luc Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1G2

## 6. Bilan des activités du comité de résidents

### *Fonction 1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations*

- Des cartes de bienvenues sont remises aux nouveaux arrivants. De plus, des cartes de souhaits d'anniversaire sont distribuées à chacun des résidents du centre. Pour le comité c'est l'occasion de se faire connaître puisque dans chacune des cartes un droit autocollé y est inséré.
- Les membres du comité de résidents ont profité de la période des fêtes pour distribuer des cartes de Noël aux résidents ainsi qu'un calendrier 2021 de la nouvelle année comportant les droits des résidents ainsi que les coordonnées du comité.
- Les membres s'appliquent à s'approprier un droit lors de leur rencontre mensuelle quelques membres du comité ont assisté à la formation en introduction aux fonctions d'un comité de résidents en début d'automne.
- Le comité est soucieux de recruter de nouveaux membres.

Nous rendons hommage à deux bénévoles de milieu de vie :

madame Marthe Hunger et madame Denise Alexandre

### *Fonction 2 A Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers*

Cette année, la situation du confinement généralisé que l'on a connu a obligé le comité de même que les résidents du centre à respecter les consignes reçues par la direction et la gestionnaire du centre. Les conditions de vie des résidents n'étaient pas discutables. Chacun devait se mettre en retrait pour se protéger et protéger les autres. Toutes les activités étaient arrêtées.

### *Fonction 2 B Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.*

En collaboration avec le comité des usagers, nous avons réalisé à l'aide d'un sondage qu'il y a beaucoup de perte de vêtements des résidents.

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

- Un membre de famille a dénoncé son insatisfaction concernant l'entretien négligé de la chambre de son proche à des membres du comité. La direction de l'étage a été informée du mécontentement afin de régulariser la situation ce qui fut réglé.
- Durant l'année le comité a fait parvenir des lettres à différentes directions pour dénoncer nos préoccupations face à la non-obligation des employés à se faire dépister :
  - Solène Delicourt, gestionnaire responsable de milieu de vie.
  - Brigitte Brabant, directrice SAPA CISSS de la Montérégie Centre.
  - Comité des Usagers du Haut-Richelieu.
  - Christian Dubé, Ministre de la Santé publique.
  - Dr Horacio Arruda, directeur national de la santé publique.

### ***7. Tenue des rencontres***

Le comité de résidents du centre d'hébergement Gertrude-Lafrance a tenu 6 réunions régulières au cours de la dernière année. En plus de vivre avec les conséquences de la pandémie un autre événement qui a perturbé nos rencontres de comité s'est ajoutée la démission de la personne-ressource et secrétaire. Notre planification des rencontres en fut chamboulée à regret. Les membres du comité sont demeurés disponibles afin d'apporter aide et écoute aux résidents et membres de famille.

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

Pour l'an prochain, le comité :

- Poursuis la distribution des cartes de bienvenues et des cartes d'anniversaire avec l'insertion de la liste des droits.
- Organise une conférence aux familles, sujet à déterminer.
- Informer les résidents et les familles lors de rencontres du comité des familles.
- Sondage concernant les activités des loisirs.

## **7. Conclusion**

Le comité de résidents s'interroge au sujet du manque de personnel assez récurrent ce qui est un problème majeur, car il affecte la routine du personnel assidu et même des résidents. Souvent le travail est réparti à l'équipe de travail présente ce qui perturbe la routine du jour et occasionne une surcharge du moins pour une partie de la journée. Par ailleurs, certaines situations semblent perdurer ceci malgré les rappels effectués. Le comité considère qu'il y a une excellente collaboration avec la direction. Le comité demeure confiant de maintenir et améliorer la qualité des conditions de vie des résidents du centre, ceci avec la bonne entente des responsables et de la direction.

**ANNEXE 3**  
**RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS GERTRUDE-LAFRANCE**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2020\_AU 31 MARS 2021

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	HAUT-RICHELIEU ROUVILLE	
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	5229-0855	
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2020-2021	(b)	915.00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)	(c)	915.00 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		176.77
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais de repas ou collation,		
Frais hébergement		
Frais postaux		
Abonnements revus et journaux		113.75 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
(précisez)		
(précisez)		
(précisez)		

<b>2.B DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DE RÉSIDENT</b>		
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez : calendriers		434.61 \$
Précisez		
Précisez		
Précisez		
Autres		
Autres		
Autres		

TOTAL DES DÉPENSES	(b)	725.13 \$
SOLDE AU 31 MARS 2021 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (a)-(b)=(c) Le solde dans la case (e) représente le montant devant être retourné au Comité des Usagers	(l)	189.87 \$



# RAPPORT D'ACTIVITÉS

## 2020-2021

## 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Situé à Chambly, le Centre d'hébergement Saint-Joseph fait partie du Réseau local de services Haut Richelieu-Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre et il accueille 39 résidents.

### Adresse postale

100, Rue Martel  
Chambly, Québec J3L 1V3

### N° de téléphone

450-658-6271 Poste 8022.



## 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE



Cette année, les conditions exceptionnelles que vous connaissez ont fait en sorte de diminuer notre présence aux réunions mensuelles. Considérant les règles de sécurité sanitaire, il s'est avéré impossible de nous réunir dans le local habituel.

Voici donc un aperçu du rapport annuel 2020/21.

Comme les dernières années, nous avons distribué des cartes de bienvenue aux nouveaux résidents ainsi que des cartes soulignant l'anniversaire de chacun. De même, un calendrier avec notre symbole a été installé dans chaque chambre.

Afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie de nos résidents, nous avons fait des demandes auprès de la direction, lesquelles ont été bien accueillies et réalisées. Toutefois, certaines sont encore en attente, comme le changement des mains courantes.

Cette année, nous avons effectué un sondage postal sur la perte des vêtements. Les résultats ont été acheminés à la direction pour information et amélioration.

Nous vous invitons à vous joindre à nous, si vous vous sentez intéressé, nous sommes ouvertes à vos suggestions et commentaires susceptibles d'améliorer la qualité de vie de vos êtres chers.

Nous voulons également remercier notre chef d'unité, Monsieur Pascal Dubois, ainsi que chaque membre du personnel pour tous leurs efforts assidus, leur minutie et leur grande adaptation durant tous ces mois de combat intense. Ils ont su, en équipe, maintenir la sécurité de nos résidents grâce à leur dévouement et leur grande conscience professionnelle.

Colette Charbonneau, Présidente



### 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- La priorité des membres a été de continuer de pallier au comité des résidents du CHSLD Val-Joli jusqu'à l'été 2020.
- Des cartes de bienvenue et d'anniversaire ont été remises aux résidents pour les renseigner sur leurs droits et leurs obligations.

### 4. COMPOSITION DU COMITÉ ET PORTRAIT DES MEMBRES

NO	NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
1	CHARBONNEAU, Colette		Membre de famille	Présidente
2	MÉNARD, Ginette		Membre de famille	Vice- Président
3	LEBLANC, Gisèle		Membre de famille	Secrétaire — Trésorière



Colette Charbonneau  
Présidente



Ginette Ménard  
Vice-Présidente



Gisèle Leblanc  
Secrétaire-Trésorière

### 5. COORDONNÉS DE LA PRÉSIDENTE ET DES RESSOURCES

FONCTIONS	COORDONNÉES
<b>PRÉSIDENTE</b>	<p>Nom : <b>COLETTE CHARBONNEAU</b>            Téléphone : 450-658-6271, poste 8022.            Adresse postale : 100, Rue Martel, Chambly QC. J3L 1V3</p>
<b>RESPONSABLE DU CR À L'ÉTABLISSEMENT</b>	<p>Nom : <b>PASCAL DUBOIS</b>            Téléphone : 450 658-6271, poste 8014            Courriel : pascal.dubois.ciassmc16@ssss.gouv.qc.ca            Adresse postale : 100, Rue Martel, Chambly QC J3L 1V</p>



## **6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS**

### **FONCTION 1 :**

*Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations*

- *En plus des cartes de bienvenue et d'anniversaire remis à chaque résident, lesquelles cartes les informent d'un droit spécifique, un calendrier sur les droits a été remis à tous les résidents.*
- *Des affiches comportant les 12 droits des résidents sont installées dans le babillard du comité afin de renseigner les familles et les résidents de leurs droits.*

### **FONCTION 2. A :**

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

- Plusieurs demandes et suivis ont été effectués dont l'ajout d'abat-jour dans certaines chambres ainsi que le remplacement des tapis à l'entrée et des mains courantes.
- D'autres suivis sur un sujet préoccupant dont les activités de loisirs en baisse et les heures de repas ont été apportées.
- Un sondage a aussi été réalisé sur la perte des vêtements.
- Du soutien psychologique pour les résidents a été demandé.
- Tous les résidents ont reçu leur première dose du vaccin contre la Covid 19, le 6 janvier 2021.

### **FONCTION 2.B**

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

Puisqu'il était impossible d'avoir de contact physique avec les résidents, nous avons effectué des appels « Face time » aux résidents afin de vérifier leur état physique et psychologique.

### **FONCTION 3.**

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

Des demandes de suivis ont été faites auprès de la direction concernant le manque d'activité de loisirs et les repas servis froids dans les chambres.

### **7. TENUE DES RENCONTRES**

Les membres du comité ont procédé à 9 rencontres via la plateforme Zoom puisque les réunions en présentiel étaient impossibles à cause de la pandémie. Trois rencontres ont été faites conjointement avec le CHSLD Val Joli qui essayait de reformer leur comité incomplet. Notre assemblée générale annuelle n'a pu avoir lieu dans le contexte de la pandémie. Le rapport annuel a donc été posté aux familles et les résidents en ont tous obtenu une copie.

### **8. PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Nous continuerons de distribuer des cartes de bienvenue et d'anniversaire à chaque résident et un calendrier des droits sera distribué dans chaque chambre.

Si le contexte le permet, nous organiserons une activité sur les droits durant la semaine des droits des usagers.

Une conférence aux familles est à prévoir ainsi que certains sondages sur la satisfaction des résidents portant sur différents sujets.

### **9. CONCLUSION**

Pour conclure, notre plus grande préoccupation a été sans contredit les inconvénients liés au contexte de la pandémie. Les résidents en ont grandement souffert. Les contacts entre les résidents ont été presque inexistantes et leur détresse psychologique nous inquiète. Ne pouvant être sur place, notre rôle en tant que membre de comité a été largement hypothéqué.

Comme chaque année, le comité a essayé de travailler en étroite collaboration avec la direction afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD Saint-Joseph. Pour ce faire, les membres ont effectué près de 100 heures de bénévolat.

**ANNEXE 3**  
**RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-JOSEPH**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021**

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:</b>	Haut-Richelieu - Rouville
<b>NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:</b>	5250-3752
<b>CENTRE D'HÉBERGEMENT:</b>	Saint-Joseph

<b>TOTAL DES REVENUS (a)</b>	<b>1 100,00 \$</b>
<b>DONS</b> (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	

<b>DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		44,75 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		37,10 \$
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		
Frais postaux		105,78 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

<b>DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS</b>		
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS</b>		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement		
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Calendriers sur les droits 2021	133,37 \$
Précisez:		
Précisez:		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(b)	321,00 \$
<b>SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2021</b> (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c) Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers.	(c)	789,00 \$



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020-2021

## 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Situé à Saint-Césaire, le Centre d'hébergement Val-Joli compte 42 résidents. Il est l'un des huit CHSLD du CISSS de la Montérégie-Centre et fait partie du réseau local de services Haut-Richelieu — Rouville.

### Coordonnées

#### Adresse postale du comité :

1425, Notre-Dame  
Saint-Césaire (Québec) J0L 1T0

#### N° de téléphone du comité :

450-469-3194, poste 4956.



## 2. MOT DU PRÉSIDENT

Le comité des résidents de Val-Joli est constitué de trois représentants des résidents du centre d'hébergement de Saint-Césaire. Ce document est déposé par les concernés.

En février 2021, après plusieurs échanges virtuels, les membres du comité des résidents ont convenu de mettre en veille leurs activités puisqu'il était devenu impossible, avec les mesures de santé publique mises en place dans le cadre de la Covid-19 de mener à bien notre mission qui, rappelons-le, est de *Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations, de Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et de Défendre les droits et intérêts collectifs des usagers.*

Depuis lors, parce qu'il nous était interdit de circuler dans l'établissement et d'échanger avec quelque résident que ce soit — ce qui est toujours le cas au moment de cette prise de position — les membres du comité n'ont plus eu la possibilité d'assumer leur responsabilité demeurante confinée dans les chambres des proches aidés concernés.

Nous avons été désolés d'apprendre que des tensions internes ont presque anéanti le Comité des usagers Haut-Richelieu-Rouville, organisme sectoriel auquel nous sommes liés et qui, dans le cadre de notre fonctionnement, devait fournir le support technique et administratif convenu, requis et essentiel à nos yeux. Lorsqu'en début de mandat, nous avons pris la décision de nous impliquer au sein du comité des résidents, nous nous sommes assurés qu'une personne-ressource allait nous être affectée pour structurer tout le volet administratif. Nous n'avons pas l'expertise et ne voulons pas assumer moult gestes administratifs tels rédiger les documents pour l'Assemblée générale, préparer le matériel, orchestrer des activités pour la semaine des droits et obligations des usagers, réserver des salles, coordonner des formations, commander des cartes de Noël et d'anniversaire, le calendrier annuel, etc.

Les membres du comité des résidents de Val-Joli sont prêts à s'impliquer à nouveau lorsque les conditions minimales au bon fonctionnement seront réunies. Alors, nous devrions être disponibles afin de **collaborer à l'amélioration du milieu de vie des résidents**. Par ailleurs nous réitérons notre refus d'assumer le volet clérical lié au fonctionnement du comité des résidents et choisissons de ne pas participer à la résolution de conflits régionaux.

Souhaitant que ces positions sachent servir le mieux-être des aînés sans voix, hébergés à Val-Joli.

Solidairement

Jacinthe Messier, Johanne Rock et Robert Poulin

### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Cette année, le comité a poursuivi la distribution de cartes de bienvenue et de cartes d'anniversaire, en plus de remettre aux résidents un calendrier sur les droits.

### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	PRÉNOM	NOM	RÉSIDENT	AUTRE (PRÉCISEZ)	
1	POULIN	Robert		Membre de Famille	Membre élu et représentant CUC
2	ROCK	Johanne		Membre de Famille	Membre élue
3	MESSIER	Jacinthe		Membre de Famille	Membre élue



Johanne Rock



Robert Poulin



Jacinthe Messier

### 5. COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET DES RESSOURCES

FONCTION	COORDONNÉES	
Désigné comme PRÉSIDENT	<b>Nom :</b> <b>Téléphone :</b> <b>Adresse postale :</b>	<b>ROBERT POULIN</b> 450 469-3194, poste 4956 1425, Notre-Dame Saint-Césaire J0L 1T0
RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DE L'ÉTABLISSEMENT	<b>Nom :</b> <b>Téléphone :</b> <b>Courriel :</b> <b>Adresse postale :</b>	<b>SHERRY ANNE WADLEIGH</b> 450 469-3194, poste 4951 <a href="mailto:sherry-anne.wadleigh.ciassme16@ssss.gouv.qc.ca">sherry-anne.wadleigh.ciassme16@ssss.gouv.qc.ca</a> 1425, Notre-Dame Saint-Césaire J0L 1T0

## **6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS**

### **1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.**

- Jusqu'en février 2021, des cartes de bienvenue aux nouveaux résidents et des cartes d'anniversaire à l'ensemble des résidents ont été distribuées afin de promouvoir les droits des usagers et de les informer de l'existence du comité des résidents.
- Les calendriers sur les droits ont été remis aux résidents.

### **2 (a). Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.**

- Les rénovations pour permettre l'accessibilité du balcon au 1<sup>er</sup> étage devraient être faites *en juin 2021*.
- Les familles ont eu la permission d'apporter une tablette ou un cellulaire pour permettre de faire des rencontres virtuelles avec les autres membres de familles qui ne sont pas inscrits comme proches aidants.
- Malgré le fait qu'il n'y a pas eu de technicien en loisir en 2020-2021, quelques activités sont offertes aux résidents au rez-de-chaussée et au 1<sup>er</sup> étage ; ces activités seraient consignées administrativement. Outre les séances web réalisées lors du confinement strict, les rares activités se résument à une séance de bingo, le soir, à l'intention des quelques résidents du rez-de-chaussée, activité animée, par un infirmier auxiliaire ; de plus quelques préposés font la manucure à des résidentes ; avec le retour du beau temps, certains membres du personnel sortent les résidents du rez-de-chaussée sur la terrasse.
- Une activité de Noël avec présence du Père Noël et remise de cadeaux et de cartes a eu lieu au mois de décembre 2020.

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

Comme les membres du comité ne pouvaient pas circuler dans la résidence, ils n'ont pu accomplir cette tâche.

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

- Les membres se demandent comment faire pour remplir leurs mandats en temps de pandémie avec les restrictions qui leur sont imposés ? Le sujet déclenche une mise en veille des activités et rencontres du comité.

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

Le comité de résidents du Centre d'hébergement Val-Joli a tenu 4 réunions avec le comité de CHSLD Saint-Joseph. En septembre 2020 il est devenu autonome et a réalisé 5 réunions. En février 2021 il a choisi, devant l'impossibilité d'assumer ses fonctions, de se placer en pause.

## **8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Pour la prochaine année, le comité tentera de récupérer ses prérogatives, établir des relations avec la nouvelle administratrice et priorisera le recrutement. Si les circonstances le permettent la distribution de cartes de bienvenue et d'anniversaire se poursuivra de même que la sensibilisation des résidents aux droits qui leur sont dévolus.

## **9. CONCLUSION**

En dépit de la mise en veille de nos activités, ce rapport annuel résumait les essentiels de notre organisme qui, souvent, en ce petit milieu, porte la voix des résidents ; ce faisant nous désirons signifier notre intention de poursuivre notre collaboration avec la structure de Saint-Césaire.

Notre mandat de défendre les droits des résidents est au cœur de nos préoccupations. Nous espérons donc pouvoir retrouver notre capacité à contribuer dans notre milieu ; nous projetons établir ou consolider les relations avec les résidents et les familles concernées, établir des contacts directs avec la nouvelle administration locale et participer à la recherche de solutions orientées vers l'amélioration et des conditions et de la qualité de vie des résidents de Val-Joli.



**ANNEXE 3**  
**RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT VAL-JOLI**  
**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021**

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:</b>	Haut-Richelieu - Rouville
<b>NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:</b>	5250-2747
<b>CENTRE D'HÉBERGEMENT:</b>	Val-Joli

<b>BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2020-2021</b>	(a)	855,00 \$
<b>TOTAL DES REVENUS</b>	(a)	855,00 \$
<b>DONS</b> (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

<b>DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		0,55 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		
Frais postaux		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités des usagers		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

<b>DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS</b>		
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS</b>		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement		
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez: Calendrier sur les droits 2021		236,85 \$
Précisez:		
Précisez:		
Précisez:		
Autres (précisez):		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(b)	237,40 \$
<b>SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2021</b> (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c) Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers.		
	(c)	617,60 \$

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

2020 - 2021



## 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Situé à Marieville, le Centre d'hébergement Sainte-Croix fait partie du Réseau local de services Haut- Richelieu-Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre.

Il accueille 134 résidents.



### COORDONNÉES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

#### Adresse postale :

300 rue du docteur Poulin, Marieville, QC, J3M 1L7

N° de téléphone du comité : 450-460-4475 poste 8175

Courriel : [cmt.stecroix@gmail.com](mailto:cmt.stecroix@gmail.com)

## 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE



L'affrontement de cette pandémie a bouleversé les résidents de notre CHSLD et a rendu difficiles nos approches pour offrir notre présence et notre support aux résidents et aux membres de famille. Par la même occasion, nos activités auprès de ceux-ci ont été considérablement réduites.

Dans cette présentation de notre rapport annuel, je voudrais souligner le dévouement de **tout** le personnel de la résidence Sainte-Croix. Jour après jour, avec l'accumulation de fatigue et malgré leurs craintes personnelles, ils ont continué de servir et reconforter nos résidents, de leur mettre du baume au cœur dans leur temps de confinement toujours en les respectant jusqu'à la fin de vie.

Nos chefs d'unité madame Lyne Turcotte et monsieur Juan Marco ont continué de communiquer avec notre comité. Nous les remercions du temps qu'ils nous ont accordé pour nous garder au courant de ce qui se passait à Sainte-Croix.

Le centre a accueilli un nouveau cadre, monsieur Nikolas Franco le nouveau chef de milieu de vie intérimaire, et il s'est intégré sans difficulté. Monsieur Franco est très visible dans le CHSLD, il œuvre pour le bien-être de nos résidents et prend à cœur son nouveau poste. Bienvenue, monsieur Franco, et merci de la confiance que vous donnez à notre comité.

Un merci spécial est réservé aux membres du comité de résidents pour leur implication et leur support.

Ces quelques pages vous donneront un portrait des actions prises par le comité de résidents cette année.

*Paulette Godin*

Présidente, Comité de résidents Sainte-Croix

### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

#### Priorités

- ✳ Maîtriser notre mandat ;
- ✳ Faire connaître le comité de résidents aux nouveaux arrivés ;
- ✳ Ajuster les marches à suivre pour faire connaître aux résidents et membres de leur famille leurs droits ;
- ✳ Échanger avec différents comités de résidents d CISSS MC ;
- ✳ Assurer une présence au bureau du comité ;
- ✳ Transmettre les commentaires recueillis des résidents ou membres de famille aux chefs d'unités ou à la commissaire aux plaintes.

#### Réalisations

- ✳ Distribuer les cartes d'anniversaire ;
- ✳ Confectionner le calendrier 2021 pour nos résidents ;
- ✳ Afficher un droit des usagers sur le babillard chaque mois ;
- ✳ Participer aux formations et activités offertes par le Comité des Usagers ;
- ✳ Travailler sur les modifications des règles de fonctionnement du CUC.

### 4. COORDONÉES DES MEMBRES

NO	NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
		Usager	Autre	
1	GODIN, Paulette		Bénévole	Présidente
2	TURGEON, Jean-Guy		Bénévole	Vice- President
3	CAYER, François		Bénévole	Secrétaire
4	LAMONTAGNE, Louissette		Bénévole	Trésorière
5	SHANE, Richard		Bénévole	Member



Paulette Godin



Jean-Guy Turgeon



François Cayer

50



Louissette Lamontagne



Richard Shane

## 5. COORDONNÉES DE LA PRÉSIDENTE ET DES RESSOURCES

FONCTIONS	COORDONNÉES	
<b>PRÉSIDENTE</b>	<b>NOM :</b> Téléphone Courriel : Adresse postale :	<b>PAULETTE GODIN</b> 450-460-4475 poste 8178 cmtr.stecroix@gmail.com 300, du Dr Poulin, Marieville J3M 1L7
<b>RESPONSABLE DU CR À L'ÉTABLISSEMENT</b>	Nom : Téléphone Courriel : Adresse postale :	<b>NIKOLAS FRANCO</b> 450-460-4475 poste 8208 nikolas.franco.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca 300, du Dr Poulin, Marieville J3M 1L7

## 6. BILANS DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

### **FONCTION 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

- ✳ Distribuer les cartes d'anniversaire aux résidents en soulignant un droit afin de mieux les informer et de les inciter à venir nous voir ;
- ✳ Distribuer le calendrier de résidents présentant les droits des usagers ;
- ✳ Rencontrer de nouvelles familles au début de cette année pour introduire le comité et les informer sur leurs droits et leurs obligations ;
- ✳ Suivi des appels téléphoniques des résidents et de leurs proches qui souhaitent obtenir des informations ou du soutien.
- ✳ Participer aux comités prévus par la loi. Le CUC et le CUCI.

### **FONCTION 2 A Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.**

- ✳ Des membres du comité demeurent en contact avec des membres de familles afin de donner un suivi ;
- ✳ Le manque de personnel est toujours présent et un peu difficile surtout les fins de semaine ;
- ✳ Trouver un moyen d'identifier facilement les différentes catégories de personnel à qui sur les unités ;
- ✳ Améliorer l'accueil sur les étages dans les jours qui suivent l'admission ou un transfert d'unité ;
- ✳ Une problématique avec le service du salon de coiffure fut mentionnée. Des membres de familles sont facturés même si le résident ne s'est pas présenté ;
- ✳ Un processus à suivre pour rencontrer un résident qui veut nous voir a été établi avec la direction ;
- ✳ Au 4<sup>e</sup> nord le mur de la salle à manger sera refait avec une électrostatique et les corridors des chambres seront décorés comme un petit village.



## **FONCTION 2. B Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.**

- ✿ À cause de la Covid 19, le comité n'a pas effectué un sondage ;
- ✿ Se servir des commentaires placés dans notre boîte à suggestion.

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

- ✿ Une demande d'un membre de famille a été réglée par le comité à la satisfaction de cette personne ;
- ✿ Nous avons accompagné de premiers répondants et des proches de résident pour faciliter une rencontre avec des chefs d'unité.
- ✿ Nous avons acheminé aux directions concernées les insatisfactions ou les suggestions qui ont été exprimées par les résidents ou leurs proches lors de rencontres ou d'appels téléphoniques.

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

Au cours de la dernière année, le Comité de Résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix a tenu : 14 rencontres

- ✿ Onze réunions régulières ;
- ✿ Une réunion extraordinaire ;
- ✿ Deux réunions informelles

Des membres du comité ont aussi assisté à :

- ✿ Une rencontre d'échanges entre le Comité des usagers et les Comités de Résidents ;
- ✿ L'assemblée générale du Comité des usagers 2020 ;
- ✿ Une formation offerte par le Comité des usagers ;
- ✿ Quatre conférences dans la semaine droits 2020 ;
- ✿ Deux conférences offertes par le RPCU ;
- ✿ Trois rencontres offertes par le CR-CSIS.

## **8. PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

- ✿ Continuer d'afficher nos informations sur notre babillard ;
- ✿ Participer aux formations offertes par le Comité des Usagers et le CUCI ;
- ✿ Participer aux rencontres de familles ;
- ✿ Participer aux différentes activités offertes au centre d'hébergement ;
- ✿ Échanger avec différents comités de résidents et les intervenants de Sainte-Croix ;

- ✿ Assurer une présence au bureau du comité
- ✿ Participer aux conférences du CR-CSIS, lorsqu'elles sont pertinentes pour notre comité.

## 9. CONCLUSION :

Pour l'année 2021-2022, en prenant conscience des restrictions imposées par le Covid 19 et les précautions sanitaires du CHSLD, notre comité continuera d'être le gardien des droits des résidents de Sainte-Croix.

Nous prenons notre mandat à cœur et nous continuerons consciencieusement à :

- ✿ Veiller à ce que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits ;
- ✿ Être un porte-parole entre nos résidents auprès des instances de l'établissement ;
- ✿ Avoir une préoccupation particulière envers les résidents les plus vulnérables ;
- ✿ Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées à Sainte-Croix ;
- ✿ Recruter des membres pour le comité. Priorité sera donnée aux résidents et membres de leur famille.

Nous avons perdu deux résidentes, membres du comité de Sainte-Croix :

Madame *Léone Léger* et madame *Gisèle Chouinard*

Ces deux personnes ont enrichi notre comité par leur sagesse,  
leur implication et le libre partage de leur vécu.

Elles visaient toujours le bien de tous.



**ANNEXE 3**  
**RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINTE-CROIX**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021**

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT</b>	Haut-Richelieu - Rouville	
<b>NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:</b>		5122-9060
<b>CENTRE D'HÉBERGEMENT:</b>	Sainte-Croix	

<b>BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2019-2020</b>	(a)	1400.00 \$
<b>TOTAL DES REVENUS (a)<sup>14</sup></b>		<b>1400.00 \$</b>
<b>DONS</b> (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

<b>DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		188.72 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		656.16 \$
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		
Frais postaux		105.78 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

<b>DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS</b>		
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS</b>		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement		
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Calendriers sur les droits 2021	299.26 \$
Précisez:	Cartes de fête avec droits	150.00 \$
Précisez:		
Précisez:		
Précisez:		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>		(b) <b>1 399.92 \$</b>
<b>SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2021</b> (Surplus / (Déficit))(a)-(b)=(c) Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers		(c) <b>0,08 \$</b>