

Regroupement provincial
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



Rapport d'activités 2019-2020

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 2019-2020, le comité s'est efforcé, avec le soutien du comité des usagers de Trois-Rivières (CUTR), de poser des actions afin de renseigner et de défendre les droits des résidents, ainsi que d'évaluer leur degré de satisfaction lors de cette étape difficile de leur vie.

Ce rapport fait témoignage du travail accompli pour bien représenter les résidents en rencontrant des responsables de l'établissement pour leur faire part de nos observations et des commentaires reçus des résidents ou de leurs représentants. Suite à ces rencontres, de façon générale, nous sommes satisfaits de l'attention apportée à nos observations et commentaires.

Nous avons eu des journées d'information avec le CIUSSS MCQ afin d'améliorer le milieu de vie de nos résidents. Une rencontre a aussi servi à préparer les questions pour le sondage 2020, sondage de satisfaction des résidents ou de leurs proches en milieu de vie.

Les résidents et leurs proches nous ont fait part de leur reconnaissance pour les soins et les attentions déployés par les préposé-es, les infirmières, les infirmiers et les autres métiers connexes auprès d'eux malgré les conditions difficiles de leur travail. Un très grand **MERCI!**

C'est grâce à la participation des résidents et de leurs représentants que nous pouvons améliorer la qualité de vie de tous!

Michel Dallaire
Président

*Mercredi 11 mars 2020, les membres du comité ont été attristés du décès de M. Roland Auclair. C'était un homme de valeur par sa personnalité qui a su nous apporter amitié, joie en plus d'un apport remarqué au sein du comité de résidents depuis 2011. Ami Roland, tu vas nous manquer!

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

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

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

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

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 et leurs proches.

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

Jeudi 11 avril	Colloque d'organismes à but non lucratif ,3e édition : "Le point en santé et services sociaux" au Centre des congrès et d'expositions de Lévis "Pour le mieux-être des aînés";
----------------	--

Mercredi 24 avril	Rencontre avec les chefs d'unités afin de partager les demandes des résidents
-------------------	---

Mercredi 22 mai	Assemblée générale annuelle (AGA) suivie d'une conférence de Mme Marie-Sol St-Onge "La résilience et le positivisme"
Mardi le 4 juin	Rencontre d'échanges avec le CIUSSS MCQ à L'Hôpital du Centre-de-la-Mauricie « Support aux symptômes comportementaux et psychologiques de la démence en hébergement, les troubles cognitifs et les approches non pharmacologiques. »
Mercredi 12 juin	Conférence de Mme Jane Webley: "Le cadeau du temps" renouveler notre vision de l'accompagnement en soins palliatifs et fin de vie en s'appuyant sur les mots justes.
Jeudi 20 juin	Élaboration d'un plan d'action suite au sondage de satisfaction et des audits de milieu de vie 2019 avec le CIUSSS MCQ.
Du 19 au 27 septembre	Semaine des Droits des usagers. Un dépliant a été remis aux résidents. "Le droit de participer aux décisions qui me concernent."
Vendredi 20 septembre	Colloque du CPM (Conseil pour la protection des malades) à l'Hôtel Sandman de Longueuil "Soins aux aînés en centre d'hébergement."
Mercredi 2 octobre	Journée régionale du CUCI MCQ (CU et CR) formation pour les comités de résidents
16 au 18 octobre	Congrès du RPCU à l'Hôtel Universel de Rivière-du-Loup (Ateliers et conférences)
Lundi 4 novembre	Conférence du CPM (Conseil pour la protection des malades) sur les droits des usagers au Centre d'hébergement Roland-Leclerc
Vendredi 15 novembre	Dîner des chefs au Centre d'hébergement Roland-Leclerc.
Vendredi 22 novembre	Journée de rencontre et d'échanges avec le CIUSSS MCQ sur « Le milieu de vie » à l'Édifice Dehauffe de Shawinigan. (Préparation du sondage de 2020 et transmission des dernières recommandations émises lors des visites ministérielles ainsi que des renseignements sur le milieu de vie à venir.)

3 et 4 décembre	Visite ministérielle de la santé et services sociaux au Centre d'hébergement Cooke. Le mercredi à 15h15, le comité a rencontré un représentant du ministère et en fin d'après-midi, 2 membres du comité ont participé à la rencontre « bilan » non officielle du ministère avec les représentants du CIUSSS MCQ
Vendredi 20 décembre	Distribution de calendriers 2020
Jeudi le 13 février	Participation au mini-colloque CU-CR à l'Hôtel Rodeway (Préparation d'un plan d'action - Parlons éthique)

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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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	Serge	Brisette	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier
	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 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 : Frappier
	N° de téléphone : 819-372-3133. Poste 32318	
	Courriel : nancy.frappier@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.

- Remise d'un dépliant du comité et ses coordonnées lors de l'admission d'un nouveau résident. Ce dépliant est inséré dans la pochette d'accueil remise au résident ou à leur famille par la résidence. (plan d'action)
- Distribution de dépliants concernant : « Le droit de participer aux décisions qui me concernent » lors de la semaine des Comités d'usagers (19 au 27 septembre);
- Distribution d'une lettre de bienvenue, avec les coordonnées du CR et ses fonctions par envoi postal; (plan d'action)
- Rédaction d'articles dans le journal « L'Entre-nous »; (plan d'action)
- Feuille de suggestions avec la boîte de suggestions; (plan d'action)
- Bannière du CR à l'assemblée générale (AGA) et remise de dépliants (plan d'action)
- Mosaique (photos des membres du comité); (plan d'action)
- Affichage des coordonnées du comité de résidents (plastifiées et détachables) sur le babillard du comité de résidents dans chaque unité ainsi qu'au sous-sol; (plan d'action)
- Distribution des calendriers 2020 avec les droits des usagers et coordonnées du comité; (plan d'action)

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

- Distribution des calendriers 2020; (plan d'action)
- Formation d'un comité pour la participation des résidents à la réalisation du calendrier 2021;
- Suivi par courriel des conférences gratuites des Aidants naturels; (plan d'action)
- Suivi au niveau des services de la buanderie (litterie); (plan d'action)
- Sensibilisation de la direction du centre à la température (trop froide à la chapelle) pour le confort des résidents;
- Transmission aux responsables des insatisfactions reçues des résidents et/ou des familles aidantes (soit par téléphone, par courriel ou par contact personnel). (plan d'action)
- Évaluation avec les représentants du CIUSSS MCQ en milieu de vie des résidents des résultats du sondage 2019.

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

- Invitation à donner son opinion et à déposer dans la boîte de suggestions lors de l'envoi des vœux de « Bonne année » ou de « Bienvenue! »; (plan d'action)
- Envoi d'une feuille de commentaires et/ou de plaintes à déposer dans la boîte de suggestions (face aux ascenseurs du premier étage) combinée à la lettre de promotion « Bienvenue! » du comité de résidents; (plan d'action)
- Collaboration en lien avec le CIUSSS MCQ à l'élaboration du questionnaire pour le sondage 2020 sur la démarche d'amélioration continue de la qualité. (plan d'action)

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 (préposés-es aux bénéficiaires); (plan d'action)
- Suivi concernant les insatisfactions des résidents et/ou des familles aidantes (soit par téléphone ou par courriel). (plan d'action)
- Représentation des résidents et leurs proches auprès des chefs d'unité ou autres personnes en autorité dans la résidence.

7 – Tenue des rencontres

11 réunions régulières

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

S.O

9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

1. Rencontrer de façon régulière la chef d'unité à l'hébergement et autres personnes en poste relativement aux différents dossiers;
2. Informer les familles des conférences gratuites offertes par des organismes de la région;
3. Afficher les droits et responsabilités des résidents sur les babillards du comité;
4. Afficher les coordonnées du comité sur les tableaux d'affichages;
5. Participer aux conférences, formations et ateliers;
6. Organiser une conférence pour les résidents et leur famille;
7. Élaborer des moyens de créer des liens entre le comité, les résidents et les familles;
8. Recevoir les insatisfactions exprimées, les acheminer à la chef d'unité à l'hébergement et en assurer le suivi;
9. Demander l'implantation d'un projet de repérage afin d'améliorer la signalisation pour aider les visiteurs à retrouver plus facilement leur parent;
10. Faire le suivi au niveau de la sortie arrière en 45 degrés (pente moins abrupte pour faciliter le déplacement des fauteuils manuels);
11. Obtenir plus d'adresses courriel afin de faciliter les échanges entre le CR et les familles;
12. Envoyer une lettre de « Bienvenue » avec une feuille de suggestions aux répondants afin de les impliquer davantage;
13. Participer au sondage du CIUSSS MCQ et autres
14. Faire le suivi au niveau du manque de personnel (préposés);
15. Faire le suivi au niveau de la buanderie;
16. Faire le suivi au niveau de l'hygiène;
17. Faire le suivi au niveau du stationnement;
18. Faire le suivi au niveau de la charte de vie;
19. Poursuivre le projet « calendrier » avec les résidents.
20. Participer au salon organisé par les responsables du CHSLD.

10 – Conclusion

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

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

11 – Rapport financier

Rapport financier joint

12 – Consolidation budgétaire

s.o

13 – Autoévaluation du comité*

14 – Nombre d'heures de bénévolat*

Nombre d'heures effectuées par le comité de résidents

906 heures

15 – Autres informations/commentaires*

16 – Signature

Signature du président :

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Michel Pélissier", is written over a horizontal line.

Date :

2020-04-28