



**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS
2018-2019**

COMITÉ DE RÉSIDENTS

**HÔPITAL ET CENTRE D'HÉBERGEMENT
DE SOINS DE LONGUE DURÉE**

D'YOUVILLE

Samedi 4 mai 2019

MOT DES MEMBRES DU COMITÉ

Les membres du comité tiennent à remercier toutes les personnes présentes et espèrent que ce temps consacré à vous décrire la situation vous permettra d'apprécier la qualité de leur contribution au bien-être de tous les résidents¹.

L'exercice 2018-2019 a surtout été une année d'intégration des nouvelles structures. Malgré tout, l'implication et le dévouement des membres présents ont permis de répondre à plusieurs situations. Tous ont offert leur temps, leur énergie et leurs talents sans attendre de salaire en retour. De différentes façons, ces mêmes bénévoles ont cumulé 653 heures en 2018-2019.

Dans la mesure du possible, chacun a offert le maximum d'énergie pour remplir et accomplir le mandat du comité.

Le comité de résidents D'Youville est une instance importante au sein de notre établissement. Le gouvernement a changé beaucoup d'éléments au système de santé, mais il a conservé cette structure qui représente au quotidien les résidents des CHSLD en général. Ce comité occupe ses fonctions depuis déjà douze (12) ans auprès des résidents. Pour jouer le rôle important qui est dévolu au comité, les cinq membres ont accompli leurs tâches au mieux de leurs connaissances et de leur disponibilité. La collaboration se développe de plus en plus avec les chefs d'équipe de chaque étage, l'administration tient un meilleur compte des requêtes et recommandations que le comité lui adresse. Mais il reste beaucoup à faire pour bien couvrir notre mandat. *C'est pourquoi le comité espère trouver de nouvelles personnes prêtes à s'impliquer pour le bien-être des résidents.*

¹ Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.

Présentation des membres du comité de résidents de l'Hôpital et centre d'hébergement de soins de longue durée D'Youville

En 2018-2019, le comité de résidents a vécu plusieurs changements dans la composition de ses membres. Il est passé de quatre (4) à six (6) membres élus.

Tenant compte de la date de leur arrivée, ou des remplacements effectués, leurs mandats respectifs viendront à échéance à des dates différentes.

COMPOSITION DU COMITÉ AU 31 MARS 2019

NOM	FONCTION	Agit à titre de :		
		RÉSIDENT	PROCHE	AUTRE
Johanne Queenton	Présidente			X
Catherine Jodoin	Vice-présidente	X		
Ginette Desmarais	Secrétaire-trésorière		X	
Solange Philippon	Membre actif			X
Carmen Gadoury	Membre actif (décès en février 2019)			X

AGENTE ADMINISTRATIVE (hors comité)
Ludivine Clin

Rencontres

Au cours de l'année 2018-2019, les membres du comité de résidents se sont réunis pour :

- 1 assemblée générale qui a eu lieu le 19 mai 2018
- 10 réunions ordinaires
- 1 rencontre ad hoc pour les prévisions budgétaires
- 1 rencontre ad hoc pour la préparation de l'assemblée générale
- 4 rencontres pour la promotion des droits
- 1 rencontre pour reformuler le dépliant du comité.
- Quelques rencontres de travail pour les activités de promotion (calendrier, promotions de mai et juin, etc.) Des rencontres et communications pour reformuler les règles de fonctionnement interne.

Selon les disponibilités et les préoccupations de chacun, certains membres ont été présents à certaines rencontres et/ou activités à l'extérieur pour faire connaître le comité de résidents et certains organismes qui travaillent de pair avec eux (par exemple, l'Appui).

Orientations et réalisations 2018-2019

Le comité de résidents croit fondamentalement au pouvoir du travail en collaboration avec les employés et les intervenants de tous les secteurs d'activités représentés à D'Youville et ailleurs au CSSS-IUGS, nommé le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie-CHUS). Les changements aux diverses directions dans l'organigramme du CSSS-IUGS ont demandé un effort d'adaptation à tous les membres.

Cette année, les membres ont été confirmés sur leur poste au mois de juin, lors de la rencontre suivant l'assemblée générale annuelle. Les membres du comité savent qu'ils peuvent exercer une influence positive sur les relations qui existent entre les résidents et l'ensemble des employés qui travaillent auprès d'eux et de leur famille. L'équipe croit que le partenariat est l'outil de prédilection pour répondre aux besoins des résidents et établir un climat de confiance mutuel.

Notre mission

Comme prévu par la *Loi sur les services de santé et services sociaux* à l'article 12, les fonctions du comité de résidents sont les suivantes :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration et la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente.

Réalisations reliées aux trois fonctions du comité de résidents

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

Afin que les résidents aient la possibilité d'être mieux informés, le comité a réalisé les actions suivantes :

- À la demande de résidents, transmission aux autorités compétentes des requêtes et signalements concernant la qualité des soins et le respect des droits.
- Informations sur les droits des résidents, insérées dans les cartes qui leur sont remises : à Noël, à la fête des Mères, à la fête des Pères.
- Affichage des droits des résidents sur le calendrier distribué dans chaque chambre.
- Dépôt du dépliant du comité et d'autres dépliants sur le support du babillard et à d'autres endroits dans l'installation.

2. Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des résidents et évaluer leur satisfaction

Pour assurer le suivi des dossiers, les membres délégués du comité ont :

- participé aux réunions du Comité des usagers;
- assisté aux rencontres des présidents pour tenter d'harmoniser les préoccupations des comités de résidents dans les différents CHSLD;
- participé à l'organisation de la semaine des droits, au moyen de deux cafés-rencontres.

L'élément principal qui nous a permis de vérifier les besoins des résidents, c'est une présence régulière, une observation de ce qui se passe dans le CHSLD et une écoute attentive des besoins manifestés par les résidents. Chaque fois qu'un résident a exprimé au comité une insatisfaction au sujet des soins de base, de la nourriture, de la propreté, des comportements et attitudes du personnel ou encore, de l'accessibilité aux activités organisées par les loisirs, une requête était acheminée à la personne en poste, qui par la suite faisait le suivi avec les membres du comité.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

Le comité de résidents est intervenu à plusieurs niveaux pour la défense des droits et des intérêts des résidents. Pour ce faire, il a utilisé les moyens suivants :

- Référence des plaintes auprès des autorités compétentes. Les plaintes concernaient la sécurité physique, les levers et couchers, la limitation du temps réservé aux activités de loisirs lors des changements de quart de travail; la difficulté d'accès au personnel lors des pauses café; la propreté; la sécurité.
- Participation active aux revendications et aux suivis des dossiers traités par le Comité des usagers qui concernent directement les résidents en CHSLD tels que :

- *Les soins d'hygiène de base,
- *Les soins en fin de vie,
- *Les repas,
- *Les loisirs.

De plus, les membres du comité ont assisté à certaines formations données par le RPCU et le Conseil de protection des malades, pour acquérir, partager et améliorer leurs connaissances.

Perspectives 2019-2020

La priorité no 1 à retenir est la connaissance par les membres du mandat du comité de résidents, le partage des tâches selon la capacité et le goût de chacun. Ceci afin d'augmenter la prestation de nos services auprès des résidents.

La visibilité du comité demeure la 2^e priorité :

À cause du changement rapide de la clientèle, la visibilité reste très importante. Être plus visible dans l'établissement, afin d'être une référence incontournable pour le bien-être des résidents.

Aux entrées principales, il faut remarquer les fanions qui portent le logo du comité... un soleil radieux et souriant. Ce soleil, c'est ce que nous désirons être pour les résidents de l'établissement.

Pour ce faire, nous entendons poursuivre les activités régulières du comité et les activités suivantes. Nous pourrions accentuer davantage notre impact si plus de personnes se joignent au comité :

- diffusion de nos coordonnées, de notre mandat et de nos fonctions au moyen de matériel publicitaire;
- rencontres des résidents dans leurs chambres afin de les informer de leurs droits et de leurs obligations et aussi pour recueillir leurs commentaires et leurs plaintes s'il y a lieu;
- participation aux rencontres post-admission préparées par la direction de l'établissement;
- rencontres régulières avec les instances de l'installation pour faire un suivi sur les signalements et améliorations demandées.

Conclusion

Pour la prochaine année, le comité mise sur une **équipe bénévole**, prête à s'impliquer pour mieux servir les intérêts des résidents que le comité représente.

Présidente

Secrétaire