

# Rapport d'activités

---

## 1. Identification de votre comité des usagers

<b>Nom du comité des usagers (par ex. Comité des usagers de Memphrémagog)</b>
Comité des usagers de la Haute-Yamaska
<b>Nom de votre établissement</b>
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHUS
<b>Coordonnées de votre comité</b>
Adresse postale 205, boulevard Leclerc Ouest Granby (Québec) J2G 1T7
Numéro de téléphone 450 375-8000, poste 62066
Courriel comiteusagershy.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
<b>Inscrivez, s'il y a lieu, le nom des comités de résidents</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comité de résidents du centre d'hébergement Leclerc</li><li>2. Comité de résidents du centre d'hébergement Marie-Berthe-Couture</li><li>3. Comité de résidents du centre d'hébergement Villa-Bonheur</li><li>4. Comité de résidents du centre d'hébergement Vittie-Desjardins</li><li>5. Comité de résidents du centre d'hébergement de Waterloo</li></ol>

## 2. Mot du président

Le Comité des Usagers de la Haute-Yamaska termine une autre année bien remplie d'activités et de réalisations dont vous retrouverez un résumé ci-dessous.

Merci à tous ces bénévoles du Comité des usagers et des Comités de résidents pour leur temps et leur engagement sans contredit à remplir le mandat qui leur est dévolu afin de faire respecter les droits des usagers en général et plus spécifiquement de veiller au mieux-être des résidents de nos cinq CHSLD.

Le climat de partenariat et de collaboration continue de progresser à l'avantage de tous, des membres des comités, des usagers et des dirigeants.

### 3. Réalisations et priorités du comité des usagers

- Mise sur pied du Comité Action Santé qui permet au Comité des usagers d'être mieux intégré dans les différents échanges qui touchent les usagers.
- Réussite concernant la mise en place d'un rapport financier adapté à nos besoins.
- Collaboration pour un sondage de satisfaction à l'urgence.
- Participation au comité pour l'unité des soins intensifs et l'unité mère-enfant.
- Participation au comité stratégique du nouvel édifice de 176 lits en hébergement.

### 4. Les membres de votre comité

Prénom	Nom	Usager	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Juliette	Dupuis	✓		présidente
Carolle	Ferland	✓		vice-présidente
Irène	St-Onge	✓		représentante du comité des résidents du centre d'hébergement Marie-Berthe-Couture
Élise	Ostiguy	✓		représentante du comité des résidents du centre d'hébergement de Waterloo
Louis-Philippe	Brunet	✓		représentant du comité des résidents du centre d'hébergement Villa-Bonheur
Naud	Michelle	✓		représentante du comité des résidents du centre d'hébergement Leclerc
Jean-Claude	Bussière	✓		membre
Lise	Bibeau	✓		membre
René-Jean	Fournier	✓		membre
Robert	Vincent	✓		membre
Denis	Gauthier	✓		trésorier membre

## 5. Coordonnées du président, du responsable de l'établissement et de la personne ressource

Président	Prénom : Juliette	Nom : Dupuis
	Téléphone : 450 375-7054	
	Courriel : dupuisdj@hotmail.com	
	Adresse postale : 346, rue Bérard Granby (Québec) J2G 6E7	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Émilie	Nom : Kahr
	Téléphone : 819 780-2220, poste 46350	
	Courriel : emilie.kahr.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 375, rue Argyll Sherbrooke (Québec) J1J 3H5	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Magalie	Nom : Fleury
	Téléphone : 450 375-8000, poste 62066	
	Courriel : comiteusagershy.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 205, boulevard Leclerc Ouest Granby (Québec) J2G 1T7	

## 6. Bilan des activités

### 6.1. Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Participation à la Semaine Milieu de vie dans chacun des centres d'hébergement en 2018.
- Activités de la Semaine des droits des usagers du 20 au 28 septembre 2018 : présence des membres du CU à l'hôpital, dans les centres d'hébergement, aux Galeries de Granby, au Cinéma Élysée, au CLSC.
- Participation au Salon Santé du 9 octobre 2018 au Castel.
- Nouvelles tentatives pour la mise sur pied d'un site web pour le CU.
- Journal Mon milieu de vie.
- Impression et distribution de dépliants du Comité des usagers de la Haute-Yamaska dans les différentes installations et dans les pharmacies.
- Coordonnées du comité dans les différentes publications remises aux usagers et sur les affiches placées dans les différentes installations.
- Parution d'un article dans le cahier publicitaire lors de la Semaine de l'action bénévole.
- Travail en cours pour retrouver un message du comité des usagers sur les billets de stationnement. Toujours à poursuivre.
- Conférences sur les « Soins en fin de vie » lors de l'AGA 2018.

**6.2. Fonction 2a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.**

- Différentes représentations concernant le stationnement.
- Mise sur pied du Comité Action Santé qui fait partie du nouveau comité de concertation stratégique local au Réseau Local de santé de la Haute-Yamaska.
- Présence d'un répondant de l'établissement à nos rencontres facilitant les échanges au sujet de la qualité des services et des conditions de vie des usagers et ce, de façon bilatérale.
- Participation de cinq membres du comité au congrès du Regroupement Provincial des Comités des Usagers afin de s'informer pour mieux répondre à notre mandat.
- Un membre siège sur le comité du réaménagement des soins intensifs au-dessus de l'urgence.
- Deux membres du CU de la Haute-Yamaska siègent au CUCI.
- Présence sur demande du commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services pour la présentation de son rapport annuel et répondre aux questions du comité.
- Participation au panel de dégustation (alimentation en CHSLD).

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

- Participation à un sondage de l'établissement à l'urgence.

**6.4. Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.**

- Collaboration avec le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services pour les situations portées à l'attention du CU par des usagers.
- Réception, lors des jours ouvrables, des appels, courriels et lettres qui sont adressées au CU.
- Information aux usagers, lors d'un échange, sur les démarches à faire pour porter plainte ou pour exprimer une insatisfaction.
- Présence de notre personne ressource au bureau du CU les mardis et jeudis.
- Participation aux rencontres dans le dossier du nouveau CHSLD.

**6.5. Fonction 4 : Assister et accompagner les usagers dans toutes démarches qu'ils entreprennent, y compris lorsqu'ils désirent porter plainte.**

- Liste des coordonnées des ressources disponibles dans les différentes publications.
- Désignation de la présidente pour réaliser le lien avec les différents intervenants (commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services et organismes externes de défense des droits) afin d'assurer l'intégrité dans le traitement des plaintes ou des insatisfactions et la confidentialité des représentations des usagers.

**6.6. Fonction 5 : Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.**

- Présence d'un membre du Comité de résidents de chaque centre d'hébergement de la Haute-Yamaska aux rencontres du CU.
- Invitation aux membres des comités de résidents aux journées de formation.
- Intégration du rapport d'activités des différents comités de résidents au rapport annuel du CU.
- Participation du représentant de chaque centre d'hébergement et du CU aux rencontres du comité Milieu de vie des résidents.
- Affiliation au Regroupement provincial des comités des usagers et à la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec.
- Allocation financière (telle que définie par la loi).

**7. Tenue des rencontres**

9 rencontres régulières et une assemblée générale tenue le.

**8. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

**Fonction 1**

- La majorité des actions réalisées dans l'année 2018-2019 seront reconduites.
- Démarches continuées pour un site Internet du comité.
- Finalisation du produit concernant le message et les coordonnées du CU sur les billets de stationnement.
- Participation à la Semaine des droits des usagers du 19 au 27 septembre 2019.

**Fonction 2**

- Engagement d'une firme externe pour un sondage sur la satisfaction des usagers à l'urgence.
- Suivi de la construction du nouveau CHLSLD (176 lits).
- Attention portée sur le centre de prélèvements.

**Fonction 3**

- Recherche de la réalité du soutien à domicile dans notre réseau local de santé de la Haute-Yamaska.
- Suivi au rapport des commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services.

## 9. Assistance et accompagnement effectués par le comité

- Appel d'une infirmière à l'unité de débordement de l'urgence qui s'inquiète de la sécurité des usagers dû au manque de personnel et des conditions dans lesquelles le personnel doit travailler.
- Des usagers âgés veulent contester s'être fait charger un transport par ambulance.
- Des usagers ont besoin de soins de spécialistes mais sont retournés vers un médecin de famille qu'ils n'ont pas.
- Redirection de personnes de Granby pour leur proche en hébergement dans une autre région.
- Une maman en difficulté pour faire passer son enfant de 18 mois au centre de prélèvement et qui n'a pas réussi à Granby. A dû se rendre à Cowansville.
- Plainte concernant une personne à l'urgence qui aurait eu un traitement différent si elle était arrivée par ambulance.
- Appel d'un homme qui a la conviction qu'un trop long délai d'attente pour un spécialiste a eu comme conséquence le décès de sa conjointe.
- Un accidenté de la route, sur l'assistance sociale tarde à avoir un rendez-vous en physiothérapie quand il voit des personnes autour de lui y avoir accès plus rapidement.
- Assistance d'un monsieur qui n'arrive pas à avoir une ligne au centre de rendez-vous de Granby. J'ai moi-même attendu 50 minutes.
- Une usagère en dialyse a des problèmes de stationnement au débarcadère parce que des autos demeurent là sans se préoccuper des lignes.
- Rigidité d'une employée quant au déplacement d'un rendez-vous d'une journée.

## 10. Conclusion


Les membres du Comité des usagers et des Comités de résidents de la Haute-Yamaska peuvent être satisfaits du travail accompli mais les défis à relever continuent d'être présents.

## 11. Enjeux et recommandations de votre comité

- L'urgence
- Centre d'hébergement de 176 lits
- Centre de prélèvement
- Recrutement de nouveaux membres au CU et aux CR

**12. Autres possibilités**

**13. Signature**

Signature :   
Date : 30 juin 2019





# RAPPORT ANNUEL 2018-2019

## COMITÉ DES RÉSIDENTS DES CENTRES D'HÉBERGEMENT MARIE-BERTHE-COUTURE ET LECLERC

---

### • MOT DE LA PRÉSIDENTE

---

Une autre année s'est terminée le 31 mars dernier, une quatrième après la mise en place de la dernière fusion dans le domaine de la santé, grosse fusion, pour devenir le Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux de l'Estrie-Centre Hospitalier Universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'ESTRIE-CHUS).

Cette dernière année a été remplie d'activités, d'actions de toutes sortes qui touchent nos résidents et les différentes personnes qui gravitent autour d'eux pour les soins. Nous sommes très conscients de la pression exercée sur ces dernières due au manque de personnel et nous reconnaissons leur bonne volonté, leur grand dévouement pour nos résidents.

Par contre, les proches et les membres des comités de résidents demeurent préoccupés par le respect des droits et intérêts de nos résidents. Le comité des usagers et les comités de résidents ont interpellé les représentants de l'établissement à plus d'une reprise à savoir quels sont les moyens utilisés afin d'embaucher de nouveaux employés et d'en faire la rétention.

Un projet d'envergure a retenu l'attention de votre comité depuis plus de deux ans et la retiendra pour les dix-huit prochains mois, soit le futur CHSLD de 176 lits. Notre chef de service du Centre Leclerc, madame Myriam Graveline-Sévigny, nous tenait au fait de la progression du dossier régulièrement. Madame Vivianne Christinat, chargée de projet, s'est présentée à deux reprises à l'une de nos rencontres afin de présenter son rôle, de prendre nos commentaires et nos suggestions, de nous présenter les plans du futur édifice.

Ici, je tiens à remercier chacun des membres du comité de résidents du CMBC et CL pour leur temps, leur disponibilité, leur engagement. Je tiens aussi à souligner que cinq des huit membres n'ont plus de proches hébergés mais tiennent à supporter les nouveaux membres. Si vous avez un peu moins de deux heures, six fois par année, vous pourrez apporter de nouvelles idées, des commentaires de ce que vous pouvez voir ou entendre lors de vos visites auprès de vos proches. Vous repartirez gagnant puisque vous recevrez de l'information et des réponses à vos questions. Merci à l'avance d'y songer.

Juliette Dupuis, présidente

Comité de résidents des centres d'hébergement Marie-Berthe-Couture et Leclerc

---

**• RAPPEL DES FONCTIONS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS**

---

Tous les comités de résidents ont comme fonctions celles qui sont déterminées par Loi sur les services de santé et les services sociaux (art. 212, LSSSS).

**Les trois fonctions des comités de résidents sont de :**

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus du centre d'hébergement.
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'utilisateur auprès du centre d'hébergement ou de toute autorité compétente.

---

**• LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2019**

---

- ▶ Juliette Dupuis, présidente (CMBC)
- ▶ Irène St-Onge, conseillère (CMBC)
- ▶ Yvon Robichaud, conseiller (CMBC)
- ▶ Mme Michelle Naud, conseillère (CL)
- ▶ M. Alain Desroches, conseiller (CL)
- ▶ Mme Carole Alarie, conseillère (CMBC)
- ▶ M. René-Jean Fournier, conseiller (CL)
- ▶ Mme Pierrette Boulais, conseillère (CL)

---

**• DESCRIPTION DES ACTIVITÉS ENTREPRISES PAR LE COMITÉ**

---

- Les rencontres régulières du comité des résidents (6 fois par an) se sont tenues aux dates suivantes :
  - 24 avril 2018
  - 18 septembre 2018
  - 30 octobre 2018
  - 18 décembre 2018
  - 29 janvier 2019
  - 15 mars 2019

- L'assemblée générale annuelle (AGA) du comité des résidents s'est tenue à la date suivante :
  - 11 mai 2018
    - M. Stéphane Mathieu, conseiller cadre à la qualité et à la sécurité des soins et services, est venu rencontrer les personnes présentes lors de l'AGA du 11 mai 2018. Il leur a présenté une courte vidéo sur la sécurité des usagers puis, il leur a expliqué le rôle de l'équipe de gestion des risques en lien, entre autres, avec la déclaration d'incident ou d'accident et la gestion des réclamations lors du bris, de la perte ou de la disparition de biens personnels d'usagers. Il a également répondu à toutes leurs questions en lien avec la présentation.
    - Mme Émilie Guévin, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, est également venue rencontrer les personnes présentes lors de l'AGA afin de se présenter et d'expliquer brièvement les services du bureau des plaintes. Elle répond également aux questions posées par les personnes présentes au sujet des plaintes en Haute-Yamaska.
- Le comité des résidents s'est impliqué dans les visites d'appréciation de la qualité qui ont eu lieu au centre d'hébergement Marie-Berthe-Couture et au centre d'hébergement Leclerc en juillet 2016. Depuis, un suivi au plan d'amélioration est fait régulièrement.
- Des membres ont participé au Grand rassemblement des comités des usagers du CIUSSS de l'Estrie - CHUS le 10 mai 2018 dont le thème était *La défense des droits*.
- Départ de deux membres mais recrutement de deux nouveaux membres.
- Participation de la présidente aux rencontres du Comité des usagers de la Haute-Yamaska puis transmission des informations pertinentes lors des rencontres du comité des résidents.
- Les membres sont informés, à chaque rencontre, de l'avancement du projet de construction du nouveau CHSLD à Granby. D'ailleurs, Mme Vivianne Christinat, chargée de projet pour la construction du nouveau centre, est allée rencontrer les membres afin de les informer des derniers développements en lien avec le projet et répondre à leurs questions.
- Des membres ont assisté à des formations en lien avec leur rôle comme membre d'un comité de résidents, offertes par le Comité des usagers du centre intégré
- L'évaluation de la satisfaction des usagers faisant partie des fonctions du comité des résidents, la présidente a participé à une rencontre à ce sujet.
- Participation de membres à la rencontre du 22 novembre 2018 *ENSEMBLE, Agir pour et avec l'usager : réaliser le mandat des comités des usagers et comités de résidents en partenariat avec l'établissement*.
- Participation de membres à la rencontre de la direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées avec les résidents, répondants et membres de famille le 28 novembre 2019 au sujet du contexte actuel en hébergement.

- Les membres ont tenu une rencontre spéciale pour compléter en groupe le sondage sur la bienveillance du Regroupement provincial des comités des usagers.
- Participation des membres pour la distribution de matériel promotionnel au centre d'hébergement Marie-Berthe-Couture et au centre d'hébergement Leclerc dans le cadre de la Semaine des droits des usagers.
- Participation d'un représentant aux rencontres du comité Milieu de vie.
- Participation de membres du comité aux activités de la Semaine Milieu de vie.
- Le comité des résidents s'est impliqué dans plusieurs démarches visant l'amélioration de la qualité de vie des résidents et a assuré un suivi suite à des insatisfactions de ces derniers sur divers sujets les préoccupant.
- Les chefs de service assistant aux rencontres, les membres sont régulièrement informés des démarches entreprises afin de pallier au manque de personnel.
- Les membres du comité des résidents ont accepté de défrayer les coûts d'accès à l'Internet pour les résidents.
- Les membres du comité ont pris l'initiative de faire préparer des cartes, par des résidents, et de faire parvenir une lettre à toutes les familles les invitant à venir écrire un petit mot et signer les cartes pour remercier les membres du personnel pour leur bon travail. Les cartes ont été remises aux membres du personnel lors des Fêtes de Noël dans les centres.
- Des membres ont accepté d'accompagner les résidents aptes qui avaient besoin d'aide pour compléter le sondage sur la qualité perçue distribué dans les centres du 18 mars au 12 avril 2019.

---

**• OBJECTIF DE LA PROCHAINE ANNÉE**

---

- ✓ Poursuivre le recrutement afin de pouvoir former deux comités distincts, soit le comité des résidents du centre d'hébergement Marie-Berthe-Couture et le comité des résidents du centre d'hébergement Leclerc.

---

**• COORDONNÉES DU COMITÉ DES RÉSIDENTS**

---

230 rue Davignon ♦ Granby ♦ J2G 9B1

Boîte vocale du comité des résidents du centre d'hébergement Marie-Berthe-Couture  
450 375-8000, poste 65322

Boîte vocale du comité des résidents du centre d'hébergement Leclerc  
450 375-8000, poste 65324

  
Mme Juliette Dupuis, présidente

# RAPPORT ANNUEL 2018-2019

## COMITÉ DES RÉSIDENTS DES CENTRES D'HÉBERGEMENT VILLA-BONHEUR ET VITTIE-DESJARDINS

---

### • MOT DU PRÉSIDENT

---

Bonjour à vous tous,

L'assemblée générale annuelle annonce l'arrivée de la période estivale.

Je vous fais grâce de l'énumération des activités qui ont retenu notre attention au cours de la dernière année en lien avec le rôle du comité de gardien des droits des résidents.

Je préfère attirer votre attention sur le fait que les résidents apprécient et ont besoin d'activités de loisirs et que sans bénévoles, celles-ci sont plus difficiles.

Nous, bénévoles qui œuvrons présentement en CHSLD et qui s'impliquons de différentes façons, devons un jour, pour différentes raisons, réduire notre temps de disponibilité sinon quitter comme d'autres ont dû le faire ces dernières années.

Sans relêve, ces heures de plaisir offertes aux résidents des CHSLD se verront réduites.

Je vous invite à considérer la mesure de ma demande.

Vous venez déjà visiter votre parent régulièrement. Profitez de l'occasion pour inviter un autre résident à se joindre à vos activités.

Propagez la nouvelle autour de vous à des amis, des connaissances.

Merci !

Louis-Philippe Brunet, président  
Comité des résidents des centres d'hébergement Villa-Bonheur et Vittie-Desjardins

---

## • RAPPEL DES FONCTIONS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

---

Tous les comités de résidents ont comme fonctions celles qui sont déterminées par Loi sur les services de santé et les services sociaux (art. 212, LSSSS).

### **Les trois fonctions des comités de résidents sont de :**

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus du centre d'hébergement.
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'utilisateur auprès du centre d'hébergement ou de toute autorité compétente.

---

## • LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2019

---

- ▶ Louis-Philippe Brunet, président
- ▶ Lise Laurion Foisy, conseillère
- ▶ Lyne Cadorette, conseillère – représentante centre d'hébergement Vittie-Desjardins

---

## • DESCRIPTION DES ACTIVITÉS ENTREPRISES PAR LE COMITÉ

---

- Les rencontres régulières du comité des résidents (6 fois par an) se sont tenues aux dates suivantes :
  - 19 avril 2018
  - 20 septembre 2018
  - 8 novembre 2018
  - 13 décembre 2018
  - 24 janvier 2019
  - 7 mars 2019
- L'assemblée générale annuelle (AGA) du comité des résidents s'est tenue à la date suivante :
  - 18 mai 2018

- Mme Lyne Morissette, spécialiste en activités cliniques à la gestion des risques, est venue rencontrer les personnes présentes lors de l'AGA du 18 mai 2018. Elle leur a présenté une courte vidéo sur la sécurité des usagers puis, elle leur a expliqué le rôle de l'équipe de gestion des risques en lien, entre autres, avec la déclaration d'incident ou d'accident et la gestion des réclamations lors du bris, de la perte ou de la disparition de biens personnels d'usagers. Elle a également répondu à toutes leurs questions en lien avec la présentation.
- Mme Émilie Guévin, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, est également venue rencontrer les personnes présentes lors de l'AGA afin de se présenter et d'expliquer brièvement les services du bureau des plaintes. Elle répond également aux questions posées par les personnes présentes au sujet des plaintes en Haute-Yamaska.
- Une représentante du centre d'hébergement Vitte-Desjardins s'est jointe au comité formant désormais le Comité des résidents des centres d'hébergement Villa-Bonheur et Vittie-Desjardins.
- Implication dans la visite d'appréciation de la qualité qui a eu lieu au centre d'hébergement Villa-Bonheur en mars 2016. Un suivi au plan d'amélioration a par la suite été fait régulièrement.
- La chef de service informe les membres à chaque rencontre de ce qui est fait et de ce qui reste à faire en lien avec les recommandations suite à la visite de l'ordre des infirmiers et des infirmières du Québec (OIIQ) ayant eu lieu au centre d'hébergement Villa-Bonheur en mars 2018.
- La chef de service transmet aux membres lors des rencontres les dernières informations relatives aux meilleures pratiques.
- Les membres du comité des résidents continuent d'offrir une carte et un ballon lors de l'anniversaire d'un résident.
- Les membres du comité des résidents ont accepté de défrayer les coûts de la Clé Internet utilisée avec l'ordinateur portable pour faciliter l'accès à l'Internet aux résidents.
- Participation des membres pour la distribution de matériel promotionnel au centre d'hébergement Villa-Bonheur et au centre d'hébergement Vitte-Desjardins dans le cadre de la Semaine des droits des usagers.
- Participation financière du comité pour la collation offerte aux résidents et aux membres du personnel et présence de membres lors de la journée Milieu de vie.
- La chef de service assistant aux rencontres, les membres sont régulièrement informés des démarches entreprises afin de pallier au manque de personnel.
- Suite aux démarches entreprises par le président du comité, l'échéancier a été devancé pour le projet de réfection des portes de l'entrée principale du centre d'hébergement Villa-Bonheur.

- Des membres ont accepté d'accompagner les résidents aptes qui avaient besoin d'aide pour compléter le sondage sur la qualité perçue distribué dans les centres du 18 mars au 12 avril 2019.
- Le comité des résidents s'est impliqué dans plusieurs démarches visant l'amélioration de la qualité de vie des résidents et a assuré un suivi suite à des insatisfactions de ces derniers sur différents sujets.
- Une lettre, visant à faire connaître le comité des résidents, continue d'être envoyée à tous les nouveaux résidents et/ou leur répondant.

---

• **OBJECTIFS DE LA PROCHAINE ANNÉE**

---

- ✓ Recrutement de nouveaux membres.

---

• **COORDONNÉES DU COMITÉ DES RÉSIDENTS**

---

71, rue Court ♦ Granby ♦ J2G 4Y7

Boîte vocale comité des résidents Villa-Bonheur : 450 776-5222, poste 69201

Boîte vocale comité des résidents Vittie-Desjardins : 450 776-5222, poste 69202

Louis-Philippe Brunet, président



# RAPPORT ANNUEL 2018-2019

## COMITÉ DES RÉSIDENTS

### CENTRE D'HÉBERGEMENT DE WATERLOO

---

#### • MOT DE LA PRÉSIDENTE

---

Bonjour,

Je profite de l'occasion qui m'est offerte pour remercier les membres du comité des résidents du centre d'hébergement de Waterloo pour avoir donné de leur temps pour assister et participer aux rencontres qui se sont tenues au cours de la dernière année.

Par ailleurs, j'encourage chacun des membres à poursuivre les démarches entreprises.

Élise Ostiguy, présidente

Comité des résidents du centre d'hébergement de Waterloo

---

#### • RAPPEL DES FONCTIONS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

---

Tous les comités de résidents ont comme fonctions celles qui sont déterminées par Loi sur les services de santé et les services sociaux (art. 212, LSSSS).

#### **Les trois fonctions des comités de résidents sont de :**

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus du centre d'hébergement.
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'utilisateur auprès du centre d'hébergement ou de toute autorité compétente.

---

- **LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2019**

---

- ▶ Élise Ostiguy, présidente
- ▶ Diane Rondeau, conseillère
- ▶ Marcel Brien, conseiller
- ▶ Louise Laramée, conseillère

---

- **DESCRIPTION DES ACTIVITÉS ENTREPRISES PAR LE COMITÉ**

---

- Les rencontres régulières du comité des résidents (3 fois par an) se sont tenues aux dates suivantes :
  - 20 novembre 2018
  - 5 février 2019
  - 5 mars 2019
- Implication dans la visite d'appréciation de la qualité qui a eu lieu au centre d'hébergement de Waterloo en mars 2016. Un suivi au plan d'amélioration a par la suite été fait régulièrement.
- Recrutement de trois nouveaux membres.
- Participation de la présidente aux rencontres du comité Milieu de vie.
- Participation de la présidente aux rencontres du Comité des usagers de la Haute-Yamaska puis transmission des informations pertinentes lors des rencontres du comité des résidents.
- Les membres sont informés, à chaque rencontre, de l'avancement du projet de construction du nouveau CHSLD à Granby.
- La présidente a participé au Grand rassemblement des comités des usagers du CIUSSS de l'Estrie - CHUS le 10 mai 2018 dont le thème était *La défense des droits*.
- Les membres du comité des résidents ont accepté de défrayer les coûts de l'Internet de l'ordinateur dédié aux résidents.
- La chef de service assistant aux rencontres, les membres sont régulièrement informés des démarches entreprises afin de pallier au manque de personnel.
- Le comité des résidents s'est impliqué dans plusieurs démarches visant l'amélioration de la qualité de vie des résidents et a assuré un suivi suite à des insatisfactions de ces derniers sur différents sujets. À cet effet, un membre du comité relève régulièrement les informations contenues dans la boîte à suggestions et fait les suivis nécessaires avec la chef de service du centre.

- Le comité des résidents a poursuivi sa démarche afin d'apporter des améliorations à l'alimentation des résidents du centre d'hébergement de Waterloo.
- Participation financière du comité pour la collation offerte aux résidents et aux membres du personnel et présence de membres lors de la journée Milieu de vie.
- Participation des membres pour la distribution de matériel promotionnel au centre d'hébergement de Waterloo dans le cadre de la Semaine des droits des usagers.
- Accompagnement par les membres aux résidents qui le désiraient pour répondre au questionnaire sur la qualité perçue en CHSLD.
- La présidente a assisté à une rencontre d'information et d'échanges avec des membres de la direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées à laquelle étaient conviés les résidents, membres de famille et les membres du comité des résidents.

---

• **OBJECTIFS DE LA PROCHAINE ANNÉE**

---

- ✓ Recrutement de nouveaux membres.
- ✓ Préparer un plan d'action en lien avec les fonctions du comité des résidents.

---

• **COORDONNÉES DU COMITÉ DES RÉSIDENTS**

---

5300, rue Courville ♦ Waterloo ♦ JOE 2N0

Boîte vocale : 450 539-5512, poste 69300



Mme Élise Ostiguy, présidente