

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| CENTRE D'HÉBERGEMENT de BEDFORD   |                                   |
| Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - CHUS |                                   |
| Adresse postale   | 34, rue St-Joseph Bedford J0J 1A0 |
| Numéro de téléphone   | 450 248 0502                      |
| Courriel  | cyroy555@gmail.com                |
| 1. ...  |                                   |

## 2. Mot du président

\* Dans cette section, le président ou la présidente présente le rapport d'activité de son comité des usagers. Il explique aussi quels sont les grands enjeux auxquels son comité a été confronté au cours de la dernière année. Finalement, il présente les résultats qu'il a atteint. C'est aussi à cet endroit que l'on peut remercier les collaborateurs qui nous ont appuyés au cours de la dernière année.

Les deux grands enjeux de l'année ont été la pénurie du personnel (préposés et infirmières) et concernant l'offre alimentaire, la chaleur des aliments a fait défaut un peu trop souvent. Ces 2 problèmes ont duré toute l'année.

Il y a une dizaine de bénévoles qui appuient le personnel, heureusement.

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

\* Dans cette section, il faut énumérer les plus grandes réalisations de votre comité selon les priorités que vous aviez mis de l'avant durant l'année.

*Nos priorités de l'année ont été par nos bénévoles de donner de la vie au Milieu de vie. 2 stagiaires en loisirs, 2 jours/semaine, ont fourni 4 jours d'activités supplémentaires jusqu'à la fin de décembre 2018 et février 2019. Idéalement, il faudrait avoir des stagiaires à l'année pour donner de la vie au Milieu de vie*

### 4. Les membres de votre comité

\* Il s'agit de faire la liste des membres composant votre comité des usagers.

| Prénom     | Nom     | Usager | Autre | Rôle (président, vice-président etc.) |
|------------|---------|--------|-------|---------------------------------------|
| YVON       | ROY     | ✓      |       | Président                             |
| DANIEL     | MORIER  | ✓      |       | MEMBRE                                |
| GEORGETTE  | LAPINTE | ✓      |       | MEMBRE                                |
| JACQUELINE | COUTURE | ✓      |       | TRÉSORIÈRE                            |
| BARRY      | BOCKUS  | ✓      |       | MEMBRE                                |
| CLAUDETTE  | CHAINÉY | ✓      |       | MEMBRE                                |
| PAULINE    | MORIER  | ✓      |       | MEMBRE                                |
| GILLES     | MÉNARD  | ✓      |       | SECRETARIE                            |
| FRANÇOISE  | GAULIN  | ✓      |       | MEMBRE                                |
|            |         |        |       |                                       |
|            |         |        |       |                                       |

\* si vous avez besoin de lignes supplémentaires, faites : clic-droit, insérer, insérer ligne en dessous.

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

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| Président  | Prénom : YVON                                    | Nom : ROY |
|  | Téléphone : 450 248 0502                         |           |
|  | Courriel : yroy555@gmail.com                     |           |
|  | Adresse postale : 12, rue Demers Bedford J0J 1A0 |           |
| Responsable du comité des usagers de l'établissement | Prénom : YVON                                    | Nom : ROY |
|  | Téléphone : 450 248 0502                         |           |
|  | Courriel : yroy555@gmail.com                     |           |
|  | Adresse postale : 12, rue Demers Bedford J0J 1A0 |           |
| Personne-ressource, si applicable                    | Prénom :   | Nom :     |
|  | Téléphone :                                      |           |
|  | Courriel :                                       |           |
|  | Adresse postale :                                |           |

**6. Bilan des activités**

\*Il s'agit de décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers.

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

- Distribution de prospectus explicatifs de leurs droits aux nouveaux arrivants  
 - Réponses données aux familles au besoin.

**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.**

Concernant la nouvelle offre alimentaire, une plainte générale est revenue sans cesse concernant la chaleur des aliments. Rapport a été fait et remis au comité des usagers en avril 2019.

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

Tout au long de l'année qui se termine, il y a eu un manque de personnel (psychiatres et infirmières) qui n'a peut-être pas affecté les soins aux résidents mais qui a lourdement

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

Les points 6.2 et 6.3 sont toujours revenus pour discussion lors de chacune de nos réunions régulières afin d'améliorer la situation. La chaleur des aliments n'était pas au rendez-vous.

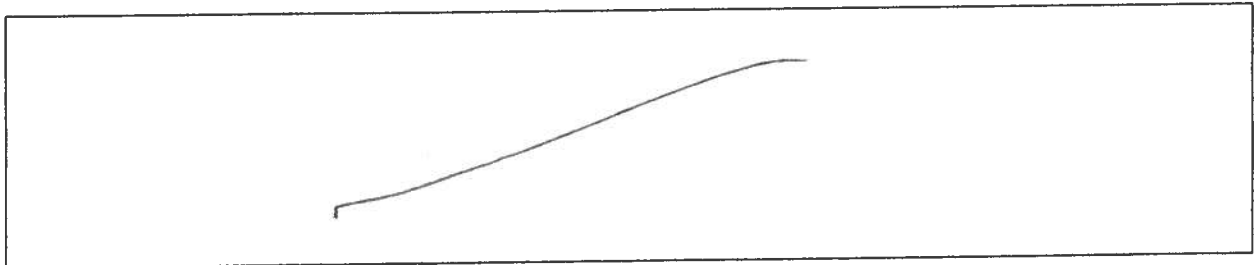
**6.5. Fonction 4 : Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.**

Le comité se réunit sur une base régulière et dispose d'un local au CHS LD à cet effet. Invitations de M. Michel Lafrance et de Sophie Lambert

**6.6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 des Loi sur les services de santé et les services sociaux**

\*s'applique seulement dans lorsqu'une installation héberge moins de 10 résidents, ou que les résidents sont hébergés moins de 6 mois et qu'il est convenu de ne pas avoir de comité de résidents.

\*\*un établissement peut, dans le cas d'une installation pouvant héberger moins de 10 usagers ou dont la durée prévue de l'hébergement de la majorité des usagers est de moins de six mois, choisir de ne pas mettre sur pied un comité de résidents pour cette installation et décider, avec l'accord du comité des usagers, de regrouper un. L'établissement, après avoir consulté le comité des usagers, confier ce mandat au comité des usagers ou au comité de résidents de l'installation.



### 7. Tenue des rencontres

\*Il s'agit d'indiquer le nombre total des réunions tenues durant l'année et, si désiré, indiquer la tenue des assemblées générales

25/08/18

|  |  |
|--|--|
| 5 Réunions régulières tenues : 12-05-18 / 20-10-18 /<br>Assemblée générale<br>23-06-2018 | 08-12-18 / 09-02-19<br>06-04-2018 / 11-05-2019 |
|--|--|

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

\*Décrivez les projets futurs que le comité des usagers compte déployer durant la prochaine année.

- Continuer le processus de <sup>la</sup> acquisition <sup>de</sup> (d'un) réchauds
- Suivre le dossier des rénovations des chambres individuelles tel qu'annoncé lors de la conférence de presse du 23 avril 2019 et de la réunion convoquée par madame Sylvie Moreault le mercredi, 1er mai 2019. Le co

### 9. Assistance et accompagnement effectués par le comité

\* Il s'agit de décrire les situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ou tout autre type d'assistance et d'accompagnement que vous avez réalisé au cours de la dernière année.

- Aucune plainte adressée au comité

En général, on traite les plaintes des résidents dans nos réunions régulières et à l'amiable avec Julie Ferras, chef du centre d'hébergement de Bedford.

### 10. Conclusion

\*Le président effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année.

L'année 2018-2019 a été une année vraiment plus difficile pour le personnel : pénurie de personnel et absentéisme très fréquent avec des pointes en décembre 2018 et l'hiver 2019.

### 11. Enjeux et recommandations de votre comité

- Collaborer pour futures rénovations du CHSLD de Bedford.
- En venir à une plus grande stabilité du personnel
- Que la chef de D'établissement soit plus présente dans le milieu.

### 12. Autres possibilités

\*Il est aussi possible d'ajouter à votre rapport d'activité une autoévaluation de votre comité, le nombre d'heures de bénévolat réalisé et tout autre information que vous souhaitez partager.

- 1- Il y a eu mausémeent du personnel au sein du Comité des Résidents pour l'année qui se termine 2018-2019

### 13. Signature

\*Le président ou la présidente doit signer le rapport annuel

Signature :

Yvon Roy

Date :

3 mai 2019

2- Démission sec. trés.

Lynda Bevesque

3- Démission des  
Présidents eff 30 6. 2019

F. Yvon Roy

4- Arrivée au sein

du comité de

Barey Boekus

représentative anglophone  
(12 personnes)

5- Arrivée

du nouveau président  
décembre 2018

M. Daniel Moiré

Entrée en vigueur 7  
le 15 juin 2019

RAPPORT FINANCIER DU COMITE DE RESIDENTS CHSLD BEDFORD

PERIODE DU 01-04-2018 AU 30-03-2019

Bilan financier pour exercice terminé le 31 mars 2019

Déficit au 1 avril 2018 ( 6.10\$)

REVENUS

Budget alloué par le comité des usagers pour 2018-2019 :

2,000.00\$

Total des revenus : 1,993.90\$

DEPENSES

Dépenses générales :

Frais caisse 35.40

Frais réunions & déplacements 406.60

Dépenses spécifiques :

Internet WI-FI 689.30

Réparation WI-FI 163.82

Papeterie 136.93

Promotion des droits 392.35

Total des dépenses : 1,824.40\$

Surplus (déficit) pour l'année 2018-2019 : 169.50\$