

1. Identification de votre comité des usagers

Nom du comité des usagers
Comité des usagers de la Haute-Yamaska
Nom de votre établissement
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHUS
Coordonnées de votre comité
Adresse postale 205, boulevard Leclerc Ouest Granby (Québec) J2G 1T7
Numéro de téléphone 450 375-8000, poste 62066
Courriel comiteusagershy.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Inscrivez, s'il y a lieu, le nom des comités de résidents
<ol style="list-style-type: none">1. Comité de résidents du centre d'hébergement Leclerc2. Comité de résidents du centre d'hébergement Marie-Berthe-Couture3. Comité de résidents du centre d'hébergement Villa-Bonheur4. Comité de résidents du centre d'hébergement Vittie-Desjardins5. Comité de résidents du centre d'hébergement de Waterloo

2. Mot du président

L'année 2019-2020 en aura été une de mouvements et de rebondissements tout en se terminant dans le confinement.

Tous les membres bénévoles du Comité des usagers et des Comités de résidents ont mis l'épaule à la roue afin de remplir leur mandat qui est de veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Vous pourrez le constater en parcourant le rapport des activités qui suit.

Je tiens ici à souligner l'engagement de ces bénévoles membres des comités de résidents et du comité des usagers et à les remercier grandement.

Merci à toutes les personnes bénévoles qui travaillent dans nos CHSLD, dans nos diverses installations pour le bien-être des usagers.

Merci à notre personne-ressource pour son soutien quotidien qui fait toute la différence pour nous.

Merci à la répondante de l'établissement dans notre comité des usagers, de même qu'à la direction pour le partenariat qui est en voie de s'installer pour un meilleur service à nos usagers.

Comité des usagers de la Haute-Yamaska

3. Les membres de votre comité

Prénom	Nom	Usager	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Juliette	Dupuis	✓		présidente
Carolle	Ferland	✓		vice-présidente
Michelle	Naud	✓		trésorière et représentante du comité des résidents du centre d'hébergement Leclerc
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
Jean-Claude	Bussière	✓		membre
Lise	Bibeau	✓		membre
Robert	Vincent	✓		membre
René	Dionne			membre

4. Coordonnées du président, du responsable de l'établissement et de la personne-ressource

Président	Prénom : Juliette	Nom : Dupuis
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	

Comité des usagers de la Haute-Yamaska

Personne-ressource, si applicable	Prénom : Magalie	Nom : Fleury
	Téléphone : 450 375-8000, poste 62066	
	Courriel : comiteusagershy.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 205, boulevard Leclerc Ouest Granby (Québec) J2G 1T7	

5. Bilan des activités

Fonction 1 CU-CR : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Activités de la Semaine des droits des usagers du 19 au 27 septembre 2019 : présence des membres du CU à l'hôpital, dans les centres d'hébergement, aux Galeries de Granby, au Cinéma Élysée, au CLSC.
- Nouvelles tentatives pour la mise sur pied d'un site web pour le CU.
- Journal Mon milieu de vie mai 2019.
- 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 avril 2019.
- Travail en cours pour retrouver un message du comité des usagers sur les billets de stationnement. Toujours à poursuivre.
- Conférences sur *La juste-traitance, une question d'éthique* avec M. René Villemure, éthicien lors de l'AGA 2019.

Fonction 2a CU-CR : 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.
- Participation de membres du CU et du CR à des formations.
- 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.
- Participation de deux membres à la rencontre Granby citoyen lors du passe de Régine Laurent.
- 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.

Fonction 2b CU-CR : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

- Embauche d'une firme, Médaillon Groupe Conseils, pour effectuer un sondage à l'urgence de l'hôpital de Granby.

Fonction 3 CU-CR : 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.
- Suivi des actions de l'établissement pour combler les postes vacants aux soins à domicile, chez les préposés aux bénéficiaires, chez les infirmières.

Fonction 4 CU : Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire 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.

Fonction 5 CU : S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des CR 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).

6. Tenue des rencontres

Sept rencontres régulières. Les deux autres rencontres régulières, ainsi que l'assemblée générale annuelle, ont dû être annulées en raison de la pandémie qui sévit actuellement au Québec.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Fonction 1

- La majorité des actions réalisées dans l'année 2019-2020 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 17 au 25 septembre 2020.

Fonction 2

- Engagement d'un représentant de la firme externe pour la présentation, à l'établissement, du résultat du 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.

8. Assistance et accompagnement effectués par le comité

Nombre total de contacts :

Assistance et accompagnement	Nombre
Type de contact <ul style="list-style-type: none"> - Téléphonique. Les contacts sont d'abord amorcés par téléphone ou par courriel à la personne-ressource qui les transfère à la présidence. Le suivi se fait majoritairement par téléphone. - En personne - Par courriel 	32
Type d'assistance (possibilité de plus d'un type d'assistance pour un même usager) <ul style="list-style-type: none"> - Référence - Écoute et soutien - Information - Accompagnement 	10 32 25 3

Comité des usagers de la Haute-Yamaska

Catégorie	
- Accessibilité	6
- Aspect financier	3
- Droits particuliers	7
- Organisation du milieu et ressources matérielles	4
- Relations interpersonnelles	2
- Soins et services dispensés	9
- Autres	4
Secteur représenté (à nommer selon les installations couvertes par le comité)	
- CLSC	5
- Hébergement en CHSLD	21
- Soins hospitaliers	6

9. Conclusion (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

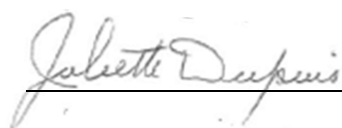
Les activités régulières se sont poursuivies au quotidien. Par contre, des projets de plus grande envergure ont retenu notre attention. On compte le sondage sur l'évaluation de la satisfaction des usagers à l'urgence, les travaux pour l'érection du nouveau Centre Leclerc, la participation au comité pour l'agrandissement des soins intensifs. Se sont ajoutées nos préoccupations concernant le manque de personnel dans les CHSLD, le fonctionnement dans le centre de prélèvements, le fonctionnement des soins à domicile. Tous ces sujets restent présents pour l'année 2020-2021 que ce soit pour le suivi ou la mise en place de plans d'action.

10. Autres informations facultatives

11. Signature

Le président ou la présidente doit signer le rapport annuel

Signature :



Date :

12 juin 2020

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

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

• MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est à nouveau le temps de faire le bilan d'une autre année d'activités qui se termine de façon très particulière avec notre ennemi fantôme.

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.

Comme vous pourrez le lire dans la description des activités, nous avons continué de recevoir de l'information sur le projet de construction du nouveau CHSLD Leclerc, de participer aux rencontres d'information et d'y apporter nos commentaires et suggestions. Mais nous avons aussi été informés du projet de salle à manger au 3^e plancher du CMBC.

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'usager auprès du centre d'hébergement ou de toute autorité compétente.

• LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2020

- ▶ Juliette Dupuis, présidente (CMBC)
- ▶ Irène St-Onge, vice-présidente (CMBC)
- ▶ Yvon Robichaud, conseiller (CMBC)
- ▶ Michelle Naud, trésorière (CL)
- ▶ Alain Desroches, conseiller (CL)
- ▶ Pierrette Boulais, vice-présidente (CL)
- ▶ Lorraine Massé, conseillère (CL)
- ▶ Julie Beauregard, conseillère (CMBC)

• DESCRIPTION DES ACTIVITÉS ENTREPRISES PAR LE COMITÉ

- Les rencontres régulières du comité des résidents (4 fois par an) se sont tenues aux dates suivantes :
 - 15 mai 2019
 - 17 septembre 2019
 - 17 décembre 2019
 - 28 janvier 2020

- Les deux autres rencontres régulières, ainsi que l'assemblée générale annuelle, ont dû être annulées en raison de la pandémie qui sévit actuellement au Québec.
- L'assemblée générale annuelle (AGA) du comité des résidents s'est tenue à la date suivante :
 - 18 juin 2019
- 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 en janvier 2019 et au centre d'hébergement Leclerc en juillet 2016. Depuis, un suivi au plan d'amélioration est fait régulièrement.
- Départ de deux membres mais recrutement de deux nouvelles 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.
- Suite à une plainte reçue au comité, une membre a entrepris des démarches afin que les usagers hospitalisés en attente d'hébergement paient le même montant que les résidents hébergés pour les télévisions, car la différence de coût était inéquitable. Suite à ses requêtes, gain de cause a été obtenu et la direction a accepté d'assumer la différence du coût de location pour les usagers en attente d'hébergement versus ceux qui sont hébergés, même que cette pratique a été étendue à toutes les installations du CIUSSS visées par la problématique.
- 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.
- Les membres sont informés lors de chaque rencontre des activités pour les résidents comme pour la période des Fêtes et des nouveautés à venir dans les centres pour les résidents comme par exemple les chaises Wellness Nordic, etc.
- 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 17 février 2020 au sujet du contexte actuel en hébergement.
- 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.

- 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.

• **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 2019-2020

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

• MOT DU PRÉSIDENT

Bonjour à vous tous,

L'année 2019-2020 sera sûrement retenue pour les grandes périodes de confinement qui ont affectées les résidents.

Un automne avec la fermeture des étages un après l'autre avec l'apparition de symptômes de la grippe et depuis le 13 mars, la mise en confinement de tous.

Une bonne nouvelle malgré tout : aucun cas de COVID-19 dans nos établissements.

Une autre nouvelle qui mérite mention est le remplacement des portes de l'entrée principale du centre d'hébergement Villa-Bonheur.

Je profite de l'occasion pour remercier chaleureusement tout le personnel pour le travail accompli.

Nous avons toujours besoin de bénévoles qui veulent bien s'impliquer au sein du comité des résidents des centres Villa-Bonheur et Vittie-Desjardins.

Les résidents ont besoins de bénévoles pour leur rendre la vie plus agréable.

Je vous souhaite une période estivale joyeuse en compagnie des vôtres.

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'usager auprès du centre d'hébergement ou de toute autorité compétente.

• LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2020

- ▶ Louis-Philippe Brunet, président
- ▶ Lise Laurion Foisy, conseillère
- ▶ Louise Charbonneau, 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 :
 - 18 avril 2019
 - 19 septembre 2019
 - 14 novembre 2019
 - 12 décembre 2019
 - 23 janvier 2020
- Une autre rencontre régulière, ainsi que l'assemblée générale annuelle, ont dû être annulées en raison de la pandémie qui sévit actuellement au Québec.

- L'assemblée générale annuelle (AGA) du comité des résidents s'est tenue à la date suivante :
 - 28 mai 2019
 - Mme Vicky Thibault, conseillère en soins infirmiers, est venue rencontrer les personnes présentes lors de l'AGA du 28 mai 2019. Elle a fait une présentation sur les symptômes psychologiques et comportementaux de la démence (SCPD) puis, elle a répondu aux questions en lien avec la présentation.
- 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.
- Recrutement d'une nouvelle membre.
- Participation du président aux rencontres du comité Milieu de vie.
- Participation du président aux rencontres du Comité des usagers de la Haute-Yamaska puis transmission des informations pertinentes lors des rencontres du comité des résidents.
- Implication dans la visite d'appréciation de la qualité qui a eu lieu au centre d'hébergement Villa-Bonheur en octobre 2019. 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.
- Les chefs de service transmettent 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 sont informés lors de chaque rencontre des activités pour les résidents, tel le projet Sunny Action qui a permis aux résidents de côtoyer de jeunes bénévoles, élèves du secondaire, tout l'été ou le bingo avec des enfants d'une école primaire, et des nouveautés à venir dans les centres pour les résidents comme par exemple le système Abby, les chaises Wellness Nordic, etc.
- 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.
- Les chefs de service assistant aux rencontres, les membres sont régulièrement informés des démarches entreprises afin de pallier au manque de personnel.
- Suivi régulier de l'état du projet de réfection des portes de l'entrée principale du centre d'hébergement Villa-Bonheur.

- 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 2019-2020

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 2020**

- ▶ Élise Ostiguy, présidente
- ▶ Marcel Brien, conseiller
- ▶ Louise Laramée, conseillère
- ▶ Marie Coutu, conseillère
- ▶ Eliette Jenneau, conseillère

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

- Les rencontres régulières du comité des résidents (5 fois par an) se sont tenues aux dates suivantes :
 - 30 avril 2019
 - 24 septembre 2019
 - 3 décembre 2019
 - 27 janvier 2020
 - 28 février 2020
- L'assemblée générale annuelle (AGA) du comité des résidents s'est tenue à la date suivante :
 - 4 juin 2019
 - M. Samuel Régnière, infirmier et chef de service par intérim, est venu rencontrer les personnes présentes lors de l'AGA du 4 juin 2019. Il a fait une présentation sur le projet OPUS (optimiser les pratiques, les usages, les soins et les services) en lien avec les antipsychotiques en centres d'hébergement puis, il a répondu aux questions en lien avec la présentation.
- 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.
- Départ d'une membre mais recrutement de deux nouvelles 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 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.
- Les membres sont informés lors de chaque rencontre des activités pour les résidents comme pour la période des Fêtes et des nouveautés à venir dans les centres pour les résidents comme par exemple les chaises Wellness Nordic, etc.
- 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.

• **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 ♦ J0E 2N0

Boîte vocale : 450 539-5512, poste 61303



Mme Élise Ostiguy, présidente