

COMITÉ DES RÉSIDENTS

RAPPORT DES ACTIVITÉS ET BILAN FINANCIER

Nom de l'établissement	Nom de l'installation
Centre de santé et de services sociaux de Laval	<ul style="list-style-type: none"> • Centre d'hébergement de Sainte-Dorothée • •
Nombre d'usagers composant l'assemblée des membres (incluant les clients inscrits et admis) :	

COMPOSITION DU COMITÉ		Nombre : Femme 5 Hommes 3		Dernière élection : 2010/04/25		
Nom	Fonction	Installation	Statut			
			Usager	Représ. légal	Famille	Bénév.
Joanne L. Niding	Prés.	Centre d'hébergement de Sainte-Dorothée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ronald Daigle	Vice-prés.	"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Guy Giroux	Secrétaire	"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Roland Leblanc	Trésorier	"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ginette Lorrain	Conseil.	"	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Janine Roy	Conseil.	"	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yolande Royal	Conseil.	"	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edwige Hoszowska	Conseil.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Conseil.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Conseil		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Représentant au comité des usagers						
1. Joanne L. Niding		2.				
Personne-ressource – Nom : Denise Purcell-Pelletier				Tél. : (450) 689-2933 Poste : 231		

RÉUNIONS	Assemblée générale annuelle – Date : 2011/11/ 06(aaaa/mm/jj)		
Rencontres du Comité	1 à 4 fois / an <input type="checkbox"/>	5 à 10 fois / an <input checked="" type="checkbox"/>	+ de 11 fois / an <input type="checkbox"/>
Rencontres avec la direction générale	1 à 4 fois / an <input type="checkbox"/>	5 à 10 fois / an <input checked="" type="checkbox"/>	+ de 11 fois / an <input type="checkbox"/>

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2011-2012 (Annexez un document si l'espace est insuffisant)
1. Améliorer la qualité de vie des résidents au Centre d'hébergement de Sainte-Dorothée
2. Répondre aux insatisfactions et plaintes au niveau local du Centre d'hébergement de Sainte-Dorothée
3. Participer aux consultations concernant les services, les soins et les rénovations du bâtiment
4. Collaborer avec les comités sur l'alimentation et le milieu de vie du CSSS de Laval

ÉTATS DES REVENUS ET DÉPENSES

REVENUS		
	• Solde au 31 mars 2011	15 573,36 \$
	• Subvention	8 400,00 \$
	• Intérêts	
	• Autres revenus (précisez s.v.p)	
LIGNE 1	TOTAL (à reporter à la ligne 10 de la page 3)	23 973,36 \$

DÉPENSES RELIÉES AUX MANDATS		
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations		
	• Rencontre d'information	
	• Publications (journal local, lettre d'informations,...)	201,46 \$
	• Journaux et revues (incluant les abonnements)	
	• Formation	
	• Colloques	223,47 \$
	• Activités	753,32 \$
	• Frais de représentation	227,85 \$
	• Matériel de promotion (dépliants, affiches, ...)	1 000,00 \$
	•	
	•	
	•	
LIGNE 2	TOTAL	2 406,10 \$

2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.		
3. Évaluer le degré de satisfaction des usagers.		
	• Rencontre	
	• Honoraires professionnels	
	• Sondage sur la satisfaction	
	• Outils d'évaluation	
	•	
	•	
	•	
	•	
LIGNE 3	TOTAL	

4. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'usager.		
	• Honoraires professionnels	
	• Avis juridiques	
	•	
	•	
	•	
LIGNE 4	TOTAL	

5. Désigner une personne comme représentant du comité de résidents au comité des usagers.		
6. Procéder à la désignation ou à l'élection.		
	• Frais (s'il y a lieu)	
LIGNE 5		TOTAL

GESTION ET ADMINISTRATION		
	• Publication des règles de fonctionnement	
	• Production du rapport	
	• Frais postaux	300,00 \$
	• Papeterie, fournitures de bureau	1 296,20 \$
	• Frais de déplacement (transport, repas, etc.)	2 161,64 \$
	• Cotisation (C.P.M. ; A.Q.D.R. ; C.A.A.P. ; etc.)	420,00 \$
	• Achats reliés aux actions du Comité (ordinateur, imprimante, etc.)	325,00 \$
	• Téléphone, télécopieur	1 788,92 \$
	• Salaires	
	• Autres dépenses (précisez)	
LIGNE 6		TOTAL 6 291,76 \$

DÉPENSES NON RELIÉES AUX MANDATS		
	• Loisirs	
	• Dons, cadeaux, etc.	1 375,00 \$
	• Immobilisation	
	• Autres dépenses (précisez) : Zoothérapie	2 500,00 \$
LIGNE 7		TOTAL 3 875,00 \$

SOMMAIRE		
LIGNE 8	REVENU TOTAL (Inscrire ici le total de la LIGNE 1)	23 973,36 \$
	TOTAL DES DÉPENSES (Inscrire ici la somme des lignes 2 à 7 inclusivement)	12 572,86 \$
	Surplus (déficit) SOLDE	11 400,50 \$
	SOLDE EN BANQUE AU 31 MARS 2012	11 400,50 \$

SOUS-COMITÉS (relevant du Comité des résidents)		
Titre	Mandat	Membres
1. Comité pour le service alimentaire	Revoir le guide alimentaire et nutritionnel du plateau alimentaire	Joanne L. Niding
		Ronald Daigle
		Janine Roy
2. Comité des rénovations PFT 2010-2011	Normaliser les chambres et les aires communes de toute la résidence	Joanne L. Niding
		Ronald Daigle

OBJECTIFS ET ACTIVITÉS PRÉVUS EN 2012 – 2013 (Annexez un document si l'espace est insuffisant)

Promouvoir le comité des résidents auprès des résidents, de leur famille et de leurs répondants.

Continuer d'améliorer l'aspect physique et sécuritaire des lieux ainsi que les services et les soins en milieu de vie.

MOT DU PRÉSIDENT (Annexez un document si l'espace est insuffisant)

Voir annexes A et B

SEMAINE DES DROITS DES USAGERS ET DES COMITÉS DES USAGERS, spécifiez les activités prévues

Président : Joanne L. Niding	Secrétaire : Guy Giroux
Adresse : 350, boulevard Samson Laval (Québec) H7X 1J4	Téléphone : : (450) 689-933 Poste : 301
Date : 2012/05/15	

Note : S'il y a lieu, veuillez annexer les documents publiés par le Comité durant l'année.

INSATISFACTIONS POUR L'ANNÉE 2011-2012

Le comité des résidants soumet son compte rendu des insatisfactions pour l'année 2011-2012. La définition des catégories est le fruit de notre perception pour chacun des cas.

Les cas traités avec la direction ont été résolus. Nous croyons que de grands efforts sont déployés pour améliorer la qualité de vie des résidants. Nous sommes convaincus que ces efforts positifs se refléteront par une décroissance des insatisfactions.

- Nous avons reçu un total de neuf (9) insatisfactions pour la période concernée. Ce nombre est le résultat des cas soumis ou portés à l'attention du comité des résidants. Il est possible et raisonnable de croire qu'un certain nombre de cas ne nous aient pas été soumis.

Nous désirons souligner l'engagement de la direction et de tout le personnel régulier afin de favoriser une qualité de vie raisonnable et sécuritaire pour tous les résidants du Centre d'hébergement de Sainte-Dorothée, et ce, malgré des conditions très difficiles.

Le comité des résidants constate que du personnel d'agences est souvent utilisé pour offrir des services aux résidants du centre. Ces personnes ne connaissent pas toujours la philosophie du centre et les normes de nos services et parfois ne démontrent pas l'intérêt que notre personnel régulier partage avec les résidants du centre. Nous espérons que la venue de Mme Johanne Labrie, conseillère en milieu de vie en hébergement, viendra rehausser la qualité des services et des soins en milieu de vie dans les centres d'hébergement.

Statistiques

Attitude du personnel	0
Attitude du résidant	2
Cuisine / Nourriture	0 *
Entretien	1 **
Perte	0
Sécurité	3
Soins	2 ***
Vols	0
Information à la direction	0
Autres	1 ****

9 au total comparativement à 12 pour l'année 2010-2011.

* Nous notons une hausse du taux de satisfaction du plateau alimentaire. L'équipe (chef du service alimentaire, nutritionnistes, etc.) continue de travailler à l'amélioration du service alimentaire et à la variété des mets.

** Nous notons une amélioration sur l'entretien et la propreté au centre d'hébergement.

*** Nous notons une diminution des insatisfactions concernant les soins surtout à cause du personnel provenant des agences les week-ends et durant la saison estivale, conséquence des mesures prises par la direction.

**** Cris de résidants à toute heure de la journée.

En conclusion

On constate une baisse des plaintes et des insatisfactions grâce à la collaboration des différentes directions et responsables ainsi qu'à l'ensemble du personnel. Tous les travaux prévus pour 2010-2011 ont été exécutés à la satisfaction de tous.

ÉVALUATION

Le comité des résidants ainsi que la direction font toujours les suivis qui s'imposent afin de maintenir la qualité des services et la sécurité des lieux.

L'assemblée générale a eu lieu le 6 novembre 2010.

Pour l'année 2012-2013, le comité des résidants établit les priorités suivantes :

Amélioration de la qualité du milieu de vie des résidants

- le comité s'assurera que les travaux de rénovation dans le cadre du PFT se fassent dans le respect des résidants et avec le moins d'impact pour le milieu de vie;
- le comité continuera de participer au projet « crème glacée » pour l'été 2012 de façon à réduire les effets de la chaleur auprès des résidants;
- le comité poursuit son implication auprès de tous les intervenants au service alimentaire afin d'améliorer la texture des aliments, la qualité, la variété et le volet nutrition.

En conclusion

Le comité de résidants s'engage à maintenir ses liens avec toute l'équipe de direction et l'ensemble du personnel du Centre d'hébergement de Sainte-Dorothée et à développer et à tisser des liens durables avec les autres comités des résidants, comité des usagers et les autres établissements du Centre de santé et de services sociaux de Laval.