

## Rapport annuel 2017-2018

---

### Comité des usagers continué de Témiscouata



## Mot de la présidente

---

Au nom des membres du Comité des usagers continué de Témiscouata, c'est avec fierté que nous vous présentons notre rapport annuel pour l'année 2017-2018. Un travail constant pour réaliser les cinq fonctions du comité (Renseigner, Promouvoir, Défendre, Accompagner et Voir au bon fonctionnement des trois comités des résidents).

En prenant connaissance du rapport, vous allez réaliser que rien n'a été ménagé pour mieux se faire connaître de la population.

Nous tenons à remercier sincèrement Mme Cathy Deschênes répondante d'installation au Témiscouata, Mme Manon Gariépy commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, toutes les personnes invitées à nos rencontres, le personnel, les médecins et les membres des comités pour leur collaboration et leur souci de vouloir garder des services de qualité à la population. Nous voulons aussi remercier Mme Josée Fortin agente d'information au CISSS du Bas-St-Laurent, pour son support et tous les suivis d'information, ainsi que Mme Claire St-Onge présidente du Comité des usagers du Centre intégré du Bas-Saint-Laurent.

Merci encore,

*Marcelle Morin*  
Présidente



## Priorités et réalisations de l'année écoulée

---

- Participer au recrutement de nouveaux membres pour le Comité des usagers et les comités des résidents.
- Consolider les équipes et les supporter dans leurs tâches.
- Informer les usagers sur leurs droits en étant plus visible dans différents comités, organismes ou organisations publiques différentes (Journée des Aînés, Marche de la mémoire), par la distribution des calendriers, d'articles promotionnels et la parution des droits dans les bulletins paroissiaux et municipaux.
- Travailler étroitement avec le Comité des usagers du Centre Intégré de santé et de services sociaux (CUCI) du Bas-Saint-Laurent.
- Assister à des formations pour les membres des comités.
- Continuer de renseigner, d'accompagner les usagers dans l'atteinte de la qualité des conditions de vie.
- Recueillir et distribuer aux membres toutes publicités pertinentes de formation se rattachant à notre mission, afin de les inciter à améliorer leurs connaissances sur les droits des usagers.
- Travailler à démystifier et à publiciser davantage l'outil de satisfaction de la clientèle sur notre territoire.
- Assurer un suivi du plan d'action des trois comités des résidents suite à la visite ministérielle de novembre 2015.
- Clarifier la situation des Centres de jour de notre territoire.
- Augmenter la visibilité du Comité des usagers auprès de toutes les clientèles.
- Inviter plusieurs personnes-ressources aux rencontres du comité sur différents sujets.
- Réviser les règles de fonctionnement du comité en date du 30 mars 2017.
- Rencontrer la présidente du CUCI et l'agente d'information lors de leur tournée régionale.

## Composition et portrait des membres

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autre	
Marcelle	Morin	X		Présidente
Danielle	Bouchard	X		Vice-présidente
Ghislaine	Plourde		Comité des résidents	Secrétaire
Thérèse	Caron	X		Membre
Ghislaine	Nadeau		Comité des résidents	Membre
Raymond	Ruest	X		Membre
Lorraine	Veilleux	X		Membre
Poste vacant			Comité des résidents	Membre

## Coordonnées des responsables

Fonction	Identité		Coordonnées
	Prénom	Nom	
Présidente	Marcelle	Morin	418 899-0214, poste 10750 <a href="mailto:comite.usagers.temiscouata.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca">comite.usagers.temiscouata.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca</a> 58, rue de l'Église, Témiscouata-sur-le-Lac
Répondante d'installation	Cathy	Deschênes	418 899-0214, poste 10140 <a href="mailto:cathy.deschenes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca">cathy.deschenes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca</a> 58, rue de l'Église, Témiscouata-sur-le-Lac
Agente d'information CISS BSL	Josée	Fortin	418 724-3000, poste 8005 <a href="mailto:josee.fortin.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca">josee.fortin.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca</a>

## Bilan des activités

---

### 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Visite dans les ressources intermédiaires et résidences de personnes âgées avec la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services.
- Participation à la Journée des Aînés.
- Distribution de 5000 calendriers pour l'année 2018 conçus par les membres du comité, sur l'ensemble du territoire du Témiscouata par des visites en CHSLD, en RI, en RPA, par un kiosque au centre d'achat et par des rencontres avec différents organismes.
- Conférence organisée par le comité dans le cadre des projets spéciaux du CUCI du Bas-Saint-Laurent, ayant comme invité Me Paul Brunet du Conseil pour la protection des malades. Cette activité de niveau régional avait comme sujet : Installation de caméras dans les centres d'hébergement (aspect légal), la maltraitance envers les aînés et la pertinence des comités des résidents.
- Achat et distribution d'objets promotionnels sur le comité.

### 2. A. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Implication au Comité de coordination clinique local en soins de fin de vie.
- Implication dans la consultation du Code d'éthique du CUCI du Bas-Saint-Laurent.
- Implication dans la consultation de la politique pour un CISSS sans fumée.
- Implication et consultation dans l'adoption de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés.
- Implication et consultation sur les changements des menus au niveau du service alimentaire en CHSLD.
- Implication dans le suivi d'une demande de service professionnel régional (lettre envoyée à l'InterAction).
- Implication et consultation sur le projet d'intégration des équipes psychosociales en jeunesse.
- Implication au comité d'implantation d'une nouvelle résidence pour personnes âgées.
- Rencontre avec la directrice du Centre d'action bénévole du Témiscouata.
- Participation au Comité d'économie d'énergie.
- Participation à la Table des Aînés.
- Participation au Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent.
- Participation au Comité de gestion des risques et de la qualité du CISSS du Bas-Saint-Laurent.
- Le CUC s'occupe de faire des demandes au sujet de l'entretien de nos installations quand la sécurité des usagers est compromise.

### B. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- En collaboration avec le Comité milieu de vie, participation au suivi du plan d'action sur le questionnaire de satisfaction des résidents.

- Participation au projet de sondage de satisfaction des usagers de l'expérience client proposé par le CISSS du Bas-Saint-Laurent.
- Par la présence des boîtes à suggestion dans les installations ainsi que les commentaires recueillis dans la boîte vocale du Comité des usagers continué (CUC).

### **3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

- Rencontre avec la directrice de la Fondation de la santé du Témiscouata nous a permis d'éclaircir la demande de remettre au CHSLD les dons provenant des familles suite au décès d'un proche. La Fondation s'engage à informer le centre d'hébergement du montant reçu lors du décès d'un résident, mais conservera la méthode de distribution en dons comme la politique de la Fondation le veut.

### **4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte**

- Avec la collaboration de la commissaire adjointe aux plaintes, le CUC fournit les informations nécessaires à l'utilisateur qui en fait la demande et l'assiste, au besoin. Par l'entremise de la boîte vocale, la présidente assiste ou accompagne un usager dans la recherche ou l'éclaircissement d'un service et réfère à la commissaire adjointe aux plaintes, au besoin.

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

- Le CUC distribue le budget nécessaire à chacun des comités des résidents et en fait la comptabilité.
- S'occupe d'acheter des objets promotionnels en commun.
- Le CUC a fait les démarches auprès du CISSS du Bas-Saint-Laurent pour que chaque comité des résidents puisse avoir son poste téléphonique et une boîte vocale.

## Tenue des rencontres

---

Il y a eu six rencontres régulières du Comité des usagers, une rencontre extraordinaire, une assemblée générale annuelle, quatre sous-comités et une assistance au Comité des résidents de Rivière-Bleue.

## Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

---

- Continuer à publiciser les droits des usagers.
- Assurer un suivi du sondage sur la satisfaction de la clientèle en CHSLD.
- Participer au sondage régional de la satisfaction des usagers pour l'Agrément.
- Maintenir les efforts afin d'augmenter la visibilité du Comité des usagers auprès de toutes les clientèles.
- Faire pression pour avoir accès à un médecin de famille et/ou une infirmière praticienne spécialisée (IPS) sur notre territoire.
- Relancer l'évaluation sur les critères d'admissibilité dans les CHSLD.
- S'assurer de la vigilance sur la Clinique de positionnement en CHSLD.
- Appuyer les instances du CISSS du Bas-Saint-Laurent dans leur recherche de spécialistes pour notre région.
- Voir à la sécurité des usagers dans toutes nos installations.

## Conclusion

---

Je tiens à remercier les membres du comité pour leur collaboration, leur disponibilité et leur engagement. Ils ont toute ma gratitude et ma reconnaissance pour leur travail

À toute la population, n'hésitez pas à nous interpeller, car nous sommes là pour vous.

Un merci spécial à Mme Marie-Noëlle Bossé, agente administrative, qui a fait un travail extraordinaire pour le comité. Tu as toute notre admiration et reconnaissance.

Dans l'année qui se termine, on a suivi les dossiers des critères d'évaluation des différentes clientèles, des Centres de jour et de la Clinique de positionnement.

Les membres vont continuer à être vigilants sur ces dossiers, sur l'importance pour les usagers d'avoir accès à un médecin de famille, sur la couverture des chirurgiens en salle d'opération et que les droits des usagers soient respectés.

*Marcelle Morin*

Présidente

Comité des usagers continué de Témiscouata

## Annexe - Comités des résidents

---

# Rapport annuel 2017-2018

---

Comité des résidents

**Centre d'hébergement de Squatec**



## Mot de la présidente

---

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2017-2018 du Comité des résidents du Centre d'hébergement de Squatec.

Dans les quinze (15) jours suivant l'arrivée d'un nouveau résident, un membre du comité contacte le répondant afin de fixer une rencontre pour leur faire connaître le Comité des résidents. Par la même occasion, on leur explique ce qu'est un milieu de vie, ainsi que de l'importance de compléter l'histoire de vie et de participer aux activités du centre.

Environ deux (2) mois après son admission au centre, une seconde rencontre est prévue avec le répondant pour assurer le suivi de la rencontre interdisciplinaire.

Au cours de l'année, il y a eu deux (2) rencontres avec les familles et les résidents, pour expliquer nos rôles et fonctions et les accompagner, si nécessaire. Tous peuvent s'exprimer pour l'amélioration du milieu de vie.

La présence de Mme Manon Gariepy, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, ainsi que de Mme Karen Sharp, chef de service de soins de longue durée fût grandement appréciée lors de ces rencontres.

Je tiens à redire toute ma reconnaissance à tous les membres du personnel, aux familles des résidents, aux bénévoles ainsi qu'aux membres du comité pour leur engagement et dévouement, qui contribuent à l'amélioration de la qualité de vie.

*Marcelle Morin*  
Présidente

## Priorités et réalisations de l'année écoulée

---

- L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 17 mai 2017. Avant l'assemblée, un repas a été partagé avec les résidents et leur famille. Mme Karen Sharp, chef de service en soins de longue durée et les membres du Comité milieu de vie étaient invités à l'assemblée. 48 personnes étaient présentes à cet événement.
- À l'entrée du centre d'hébergement, les noms des membres du comité sont affichés ainsi que les droits des usagers, le rapport d'activités, une boîte à suggestions et le questionnaire de satisfaction.
- Dans les quinze (15) jours suivants l'arrivée d'un nouveau résident, une rencontre est prévue pour lui expliquer ainsi qu'à la famille, les rôles du comité et celui du Milieu de vie, et une seconde suite à la rencontre interdisciplinaire.
- Rotation des droits des usagers à chaque mois dans les chambres.
- Une carte de fête est remise à l'anniversaire du résident, de concert avec le personnel du centre, ainsi qu'à Noël.
- Une carte de sympathie est envoyée à la famille du résident lors de son décès, de la part des membres du comité et du personnel de l'établissement.
- Les membres du comité ont tenu en octobre 2017, un café-rencontre avec les résidents et leur famille, pour les informer sur le rôle du comité et échanger avec eux. Mme Manon Gariepy, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services ainsi que Mme Karen Sharp, chef de service de soins de longue durée, assistaient à cette rencontre (27 personnes étaient présentes).
- Les membres du comité participent à la fête de Noël et remettent des calendriers et des articles promotionnels aux résidents et à leur famille. Mme Manon Gariepy, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, Mme Cathy Deschênes, répondante d'installation et Mme Karen Sharp, chef de service de soins de longue durée, étaient présentes et ont échangé avec les résidents et leur famille sur leurs différentes questions (55 personnes étaient présentes).
- Rencontre avec les résidents et leur famille à la Saint-Valentin. Mme Manon Gariepy, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, explique son rôle comme commissaire aux plaintes et Mme Karen Sharp, chef de service de soins de longue durée, assure le suivi des interrogations à la satisfaction des familles (30 personnes étaient présentes).
- Suivi des dossiers loisirs, alimentation, respect, propreté et milieu de vie.

- Présence appréciée de Mme Karen Joan Sharp, chef de service en soins de longue durée et de Mme Manon Gariepy, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité de services, qui font progresser les dossiers.
- Présence à toutes les réunions du Comité des usagers et à l'AGA.
- Présence régulière d'un membre au Comité milieu de vie et à l'élaboration du plan d'action au sondage.
- Participation régulière des membres du comité aux activités du centre d'hébergement.
- Les membres du comité ont assisté à différentes formations :
  - Le rôle d'assistance aux plaintes par Mme Weber
  - Les droits et rôle du Centre d'assistance et d'accompagnement des plaintes (CAAP) du Bas-Saint-Laurent
  - Conférence de Paul Brunet sur les sujets suivants :
    - La pertinence des comités
    - Les caméras
    - La maltraitance.
- Acceptation des règlements du comité à l'AGA révisés le 18 avril 2017.

## Composition et portrait des membres

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autre	
Marcelle	Morin		Bénévole	Présidente
Ghislaine	Soucy		Bénévole	Vice-présidente
Suzanne	Lebel		Bénévole	Secrétaire

## Coordonnées des responsables

Fonction	Identité		Coordonnées
	Prénom	Nom	
Présidente	Marcelle	Morin	418 899-0214, poste 10750 <a href="mailto:comite.usagers.temiscouata.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca">comite.usagers.temiscouata.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca</a> 58, rue de l'Église, Témiscouata-sur-le-Lac
Répondante d'installation	Cathy	Deschênes	418 899-0214, poste 10140 <a href="mailto:cathy.deschenes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca">cathy.deschenes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca</a> 58, rue de l'Église, Témiscouata-sur-le-Lac
Agente d'information CISS BSL	Josée	Fortin	418 724-3000, poste 8005 <a href="mailto:josee.fortin.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca">josee.fortin.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca</a>

## Bilan des activités

---

### 1. Renseigner

- Distribution aux résidents et familles à Noël, du calendrier 2018 du Comité des usagers et résidents où figurent de nombreuses informations sur les comités et leurs droits.
- À l'entrée du centre, une affiche des membres avec photos et numéro de téléphone, les rapports d'activités, les droits et responsabilités des résidents et usagers ainsi que le questionnaire de satisfaction et documentation de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services sont disponibles.
- Deux (2) rencontres tenues avec les résidents et leur famille (octobre et février) pour les renseigner sur leurs droits et échanger avec eux.

### 2. Promouvoir

- Plan d'action du comité pour l'année 2017-2018
- À chaque réunion du comité, il y a discussion sur l'alimentation, le respect, la propreté des lieux, le milieu de vie et les loisirs.
- Après la directive ministérielle au sujet des bains et en suivi au sondage de Milieu de vie, la gestion des bains a été mise en application selon le besoin du résident.

### 3. Défendre

- Le comité travaille en étroite collaboration avec la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services.
- Le comité travaille avec le Comité milieu de vie pour s'assurer que les droits soient respectés.

## Tenue des rencontres

---

Nous avons tenu sept (7) rencontres régulières et une assemblée générale et nous avons été présents à quatre (4) sous-comités.

## Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

---

- Suivi du plan d'action du sondage de satisfaction.
- Suivi du plan d'amélioration de la visite ministérielle.
- Suivi sur la politique sans fumée.
- Visibilité afin de sensibiliser les familles à participer à nos rencontres.
- Suivi au projet de loi sur la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité.
- Suivi de la Politique du code d'éthique du CISSS.

## Conclusion

---

Les membres du comité vont continuer à être actif sur le suivi du plan d'action suite au sondage Milieu de vie qui se renouvellera annuellement. Le travail accompli va se poursuivre avec tous les partenaires, les familles des résidents, les résidents, les bénévoles, le Comité milieu de vie, les membres de tout le personnel du centre ainsi que les membres du Comité des résidents.

Nous avons tous le même objectif, l'amélioration de la qualité de vie de nos résidents.

Merci aux membres des familles qui répondent à nos invitations, vous êtes indispensables, vous faites partie de l'équipe.

Félicitations aux membres du comité pour votre travail bénévole exceptionnel et inlassable que vous accomplissez.

*Marcelle Morin*  
Présidente

# Rapport annuel 2017-2018

---

Comité des résidents

**Centre d'hébergement de Rivière-Bleue**



## Mot de la présidente

---

Il me fait plaisir de vous présenter notre rapport d'activités pour l'année 2017-2018.

Dans notre mandat, nous avons eu beaucoup de difficultés à réunir notre comité dû aux absences involontaires. Cette année, nous avons assuré une présence assidue aux rencontres du Comité des usagers.

Nous avons participé activement aux activités organisées au centre d'hébergement.

- À la fête de Noël, il y a eu un court discours d'information et une distribution de calendriers aux familles et résidents présents.
- Une partie de sucre a eu lieu au CHSLD pour tous les résidents et le sirop d'érable a été fourni par le comité.
- À la fête de l'Halloween, nous avons assisté à la parade des enfants déguisés et certains résidents l'étaient aussi. Il y a eu distribution de friandises et de chocolat aux résidents.
- À la fête de la St-Valentin, le comité a acheté de beaux gâteaux et les résidents ont eu beaucoup de plaisir à les déguster et nous avons reçu une grande appréciation de leur part.

Au Centre d'hébergement de Rivière-Bleue, nous devions avoir un écran pour donner toutes sortes d'informations, mais malheureusement ce projet n'a pas vu le jour. On souhaite revoir ce projet pour l'an prochain.

Un grand remerciement à nos résidents et membres du Comité des usagers de nous avoir fait confiance pendant cette belle année.

*Ghislaine Nadeau*  
Présidente

## Priorités et réalisations de l'année écoulée

---

- Implication de la présidente dans des comités externes :
  - Comité des usagers de Témiscouata et leur assemblée générale annuelle (AGA).
  - Comité d'humanisation des soins et des services devenu Comité milieu de vie;
  
- Représentation au Comité des usagers et des résidents du CISSS Bas-Saint-Laurent.
  
- Visite de la ressource intermédiaire de Sully.
  
- Participation à la distribution de calendriers sur notre territoire.

## Composition et portrait des membres

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autre	
Ghislaine	Nadeau		Famille de résident	Présidente
Ghislaine	Ouellet		Résidente	Vice-présidente
Géraldine	Nadeau		Famille de résident	Secrétaire
Sylvy	Émond		Bénévole	Trésorière

## Coordonnées des membres

Fonction	Identité		Coordonnées
	Prénom	Nom	
Présidente	Ghislaine	Nadeau	418 893-7079
Répondante d'installation	Cathy	Deschênes	418 899-0214, poste 10140 cathy.deschenes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca 58, rue de l'Église, Témiscouata-sur-le-Lac
Agente d'information CISSS BSL	Josée	Fortin	418 724-3000, poste 8005 josee.fortin.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

## Bilan des activités

---

### 1. Renseigner

- Participation à une rencontre donnée en janvier par le CAAP (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes) avec le Comité des usagers et distribution d'informations aux membres.
- Participation à la fête de Noël des résidents, avec rencontre des familles, présentation du comité, information sur nos rôles et mandat, distribution de calendriers et objets promotionnels.
- Participation à la partie de sucre, échanges avec les résidents et leur famille.
- Participation à la Marche de la mémoire en mai à Rivière-Bleue, distribution de dépliants.

### 2. A. Promouvoir

- Rencontre avec l'intervenant en loisirs et discussion sur la participation des bénévoles.
- Implication dans le recrutement des bénévoles.
- Suivi des recommandations du rapport de la visite ministérielle.
- Implication comme bénévole lors de la fête de l'Halloween.
- Implication lors de la fête de la St-Valentin : dégustation d'un dessert spécial pour l'occasion.

### B. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- Implication avec le Comité milieu de vie dans l'élaboration d'un plan d'action découlant du questionnaire d'appréciation de la satisfaction de la clientèle en CHSLD.

### 3. Défendre

- Amélioration de la qualité des soins fin de vie par la mise en place d'une rencontre interdisciplinaire coordonnée par l'assistante en soins infirmiers.

## Tenue des rencontres

---

Trois rencontres régulières.

Une assemblée générale annuelle.

## Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

---

Restructurer le comité des résidents.

Achat d'un écran plat pour diffuser les informations pertinentes, dans le cadre d'un projet spécial.

Embellissement de la terrasse (jardin, fleurs et fauteuils).

## Conclusion

---

Le Comité des résidents a sa raison d'être, notre mission est très importante. Notre mandat est stimulant. Il a un grand rôle à jouer dans la qualité de vie des résidents et dans la défense de leurs droits.

Nous travaillons en étroite collaboration avec le personnel et les gestionnaires et percevons que notre opinion compte et est prise en considération. Ensemble, nous contribuons à apporter une meilleure qualité de vie à nos résidents.

Il est primordial que le comité poursuive son action. Pour ce, il est donc important que les familles s'impliquent et ceci pour le bien des leurs.

Longue vie au Comité des résidents!

*Ghislaine Nadeau*

Présidente

Comité des résidents du Centre d'hébergement de Rivière-Bleue

## Rapport annuel 2017-2018

---

Comité des résidents

**Centre d'hébergement de Saint-Louis-du-Ha! Ha!**



## Mot de la présidente

---

Au nom du Comité des résidents du Centre d'hébergement de Saint-Louis-du-Ha! Ha!, il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel d'activités 2017-2018.

Voici un résumé des rencontres du Comité des résidents au cours de l'année : Mme Landry, présidente sortante, au cours de son mandat avait suggéré d'instaurer une nouvelle approche visant à rassurer les familles des nouveaux résidents. Ainsi, en communiquant avec eux dès les premiers moments, par téléphone, on pouvait peut-être tenter de calmer leurs inquiétudes et les sécuriser face au placement de leur parent. On sait jusqu'à quel point on peut être déstabilisé devant ce nouveau parcours de vie qui s'installe pour nos proches. On a besoin d'être rassuré des choix qu'on a posés.

Durant l'année, il y a eu le sondage de satisfaction lancé en mars 2017, suivi du plan d'action initié tout au long de l'année et ce, en collaboration avec le Comité milieu de vie. En recueillant certains commentaires constructifs, un plan d'amélioration a été instauré et les étapes de sa réalisation ont été rigoureusement suivies. D'ailleurs, un autre sondage a été envoyé en mars 2018 pour l'année 2018-2019. Toujours dans un souci constant d'améliorer les services à nos résidents.

Des modifications ont été réalisées au point de vue structure de postes, entres autres en éducation spécialisée et en loisirs pour le plus grand bien-être des résidents. Un autre projet qui nous tient à coeur, celui de l'élaboration de nouveaux menus.

Mme Karen Joan Sharp, nous a tenu au courant de plusieurs autres projets dont : le système d'appel de garde, l'histoire de vie des résidents, le rôle et les responsabilités de l'employé, des plans de travail, de l'aménagement physique des lieux et de la réorganisation du travail dans le cadre de l'ajout d'un 2e bain et du projet d'amélioration pour l'aménagement physique des lieux pour les soins palliatifs.

Je voudrais préciser en terminant qu'il est évidemment possible pour les nouveaux membres de consulter les rapports de notre comité. Nous pouvons compter sur le professionnalisme de notre agente administrative, Johanne Ouellet, pour répondre à nos interrogations. Justement, j'en profite ici pour la remercier et pour lui dire que c'est un plaisir de la côtoyer et de travailler avec elle. J'aimerais aussi remercier Mme Karen Joan Sharp, la gestionnaire du centre d'hébergement qui a presque toujours été présente lors des réunions du Comité des résidents. Ses commentaires pertinents et ses explications sur certains dossiers ont facilité leur compréhension.

Merci !

*Guylaine Laplante*  
Présidente par intérim

## Priorités et réalisations de l'année écoulée

---

- Poursuite de la démarche d'accueil des nouveaux résidents et leurs proches.
- Participation aux activités de loisirs des résidents durant l'année.
- Implication des membres du comité dans des comités externes :
  - Comité des usagers de Témiscouata (8 rencontres),
  - Comité milieu de vie (4 rencontres).
- Participation des membres aux activités du Comité des usagers.

## Composition et portrait des membres

---

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autre	
Nicole	Dubé		Bénévole	Représentante au Comité milieu de vie
Guylaine	Laplante		Fille d'une résidente	Présidente par intérim
Chantal	Ouellet		Fille d'une résidente	Représentante au Comité des usagers

## Coordonnées des responsables

---

Fonction	Identité		Coordonnées
	Prénom	Nom	
Présidente par intérim	Guylaine	Laplante	418 854-0318
Répondante d'installation	Cathy	Deschênes	418 899-0214, poste 10140 cathy.deschenes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca 58, rue de l'Église, Témiscouata-sur-le-Lac
Agente d'information CISSS BSL	Josée	Fortin	418 724-3000, poste 8005 josee.fortin.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

## Bilan des activités

---

- Maintien du mécanisme afin d'informer systématiquement le comité des résidents de chaque mouvement de clientèle (admission, départ).
- Maintien de la prise de contact avec les familles à la suite de l'admission d'un résident.
- Implication du comité aux activités de loisirs.
- Implication du comité aux rencontres et aux activités du Comité des usagers.
- Implication du comité aux rencontres du Comité milieu de vie.
- Promotion du comité des résidents.

Bref, l'ensemble de nos activités vise à renseigner les résidents, promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des résidents et du milieu de vie, vérifier le degré de satisfaction de l'ensemble des résidents et leurs proches ainsi que défendre les droits et intérêts collectifs et individuels des personnes hébergées.

## Tenue des rencontres

---

Quatre rencontres régulières.

Une assemblée générale annuelle.

## Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

---

Le respect des droits des résidents, la qualité des services et la satisfaction des résidents et des proches constituent les assises qui guideront nos actions.

Promouvoir l'amélioration des conditions de vie de l'ensemble des résidents avec une préoccupation particulière envers les personnes les plus vulnérables.

Comme pour l'année qui se termine, nous reprenons l'exercice du sondage de satisfaction auprès des résidents et de leurs proches pour l'année 2018-2019. Le comité des résidents prendra connaissance des résultats et travaillera dans le sens des recommandations s'il y a lieu, le tout en collaboration avec le Comité milieu de vie.

Le comité maintiendra ses efforts de recrutement de nouveaux membres.

## Conclusion

---

La mise en place d'un milieu de vie offrant des soins et des services de qualité dans un contexte épanouissant pour chacun des résidents représente un grand défi. Un milieu de vie ça se bâtit ensemble!

Merci au Comité milieu de vie, qui nous donne une place dans leurs actions.

Merci à toutes celles et à tous ceux qui travaillent au mieux-être des résidents. Aux membres du Comité des résidents, merci à vous, qui offrez bénévolement de votre temps et de votre savoir aux services des résidents.

Un constat demeure incontournable : *Le bien-être de tous les résidents.*

*Guylaine Laplante*  
Présidente par interim