



COMITÉ DES
RÉSIDENTS
Santé Courville

Comité des usagers de Santé Courville de Waterloo

Rapport annuel 2022-2023

Au 31 mars 2023

Mot de la présidente

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel d'activités du Comité des usagers de Santé Courville Waterloo, pour l'année 2022-2023. Santé Courville est un centre d'hébergement privé-conventionné, administré par la famille Courville depuis 1935.

À la lecture de ce rapport, vous constaterez les efforts que déploie le Comité des usagers afin d'assurer le bien-être des résidents ainsi que le respect de leurs droits. Plusieurs moyens sont déjà mis en place par le Comité des usagers pour sensibiliser les gens au fait qu'ils ont des droits : calendrier surdimensionné dans chaque chambre, qui affiche un droit des résidents sur chaque page, publication mensuelle d'un droit des résidents dans le journal envoyé aux familles, feuillet expliquant le rôle du Comité des usagers inclus dans la pochette que reçoit chaque résident lors de son arrivée, accompagné d'un stylo identifié au Comité des usagers.

Les deux dernières années ont été marquées par les restrictions sanitaires mises en place par les autorités pour pallier aux ravages de la pandémie, ce qui en soi a causé beaucoup de perturbations dans les milieux de soins de santé. Chez Santé Courville Waterloo, cela a aussi coïncidé avec un grand projet d'agrandissement qui a débuté peu avant le confinement et qui touche maintenant à sa fin. Bien que ce projet ait demandé beaucoup d'adaptation de la part du personnel, mais également du côté des résidents et des familles, il a aussi ouvert la voie à des améliorations quant à la qualité de vie et l'accès à des espaces stimulants pour les résidents. La direction de Santé Courville a invité le Comité à lui faire part de ses suggestions dans ce but, et plusieurs des propositions du Comité ont été retenues et sont en voie de réalisation.

Le Comité des résidents compte bien entendu sur l'implication des membres des familles, des résidents, ainsi que des bénévoles et membres de la communauté pour poursuivre son rôle. Je profite donc de l'occasion pour remercier ceux et celles qui s'impliquent dans la promotion des droits des usagers, leur participation est essentielle.

Bonne lecture

Michelle Deschamps

Présidente

Comité des usagers de Santé Courville de Waterloo

Priorités et réalisations 2022-2023

Priorités ciblées pour 2022-2023	Réalisations
Installation des affiches illustrant chacun des droits des usagers dans les aires communes de chaque section de l'établissement.	Ces affiches seront remplacées sous peu par un écran qui sera placé à l'entrée principale de l'établissement, rendant l'information plus visible. Partage des outils de diffusion avec le Comité des usagers de l'établissement de Laval.
Affichage près de l'entrée principale, d'un tableau identifiant les membres du Comité des usagers, pour permettre aux résidents et leur famille de les reconnaître et de pouvoir les contacter au besoin.	Ces informations seront intégrées à l'écran mentionné ci-haut, plus facile à repérer, l'espace au mur étant restreint.
Remise à chaque nouveau résident d'une pochette contenant des documents sur les droits des résidents ainsi qu'un stylo et un jeu de cartes, tous identifiés au nom du Comité des usagers.	Révision du contenu (le « Saviez-vous que.. ») et de la présentation de la pochette. Le jeu de cartes n'est plus distribué systématiquement car le type de clientèle, s'étant alourdi, n'est plus enclin à l'utiliser.
Poursuivre la remise d'épinglettes aux bénévoles, personnel de l'établissement et membres du comité afin de faciliter leur identification auprès des résidents et des membres des familles	Démarche appréciée des nouveaux résidents et leur famille.

Tenue des rencontres

Cette année, les rencontres ont été tenues en personne, tout en appliquant les mesures sanitaires requises. Nos rencontres ont eu lieu les 24 août 2022, 12 octobre 2022, 30 novembre 2022, 25 janvier 2023 et 15 mars 2023.

Composition et portrait des membres

Lors des rencontres du Comité en présentiel, des membres de famille ou des bénévoles siégeant y ont régulièrement participé. Les rencontres tenues en début de soirée se trouvant tardives pour les résidents, ces derniers sont présents qu'à l'occasion.

Les membres actuels du Comité sont :

PRÉNOM	NOM	USAGER	AUTRE (PRÉCISEZ)	RÔLE
Sonia	Arès		Membre du personnel	Aide-technique
Suzanne	Badeaux		Bénévole	Membre régulier
Ginette	Bergeron		Famille	Présidente
Denise	Comeau		Bénévole	Membre régulier
Michelle	Deschamps		Famille	Membre régulier
Thérèse	Fiset	Résidente		Membre régulier
Claudette	Lagrandeur	Résidente		Membre régulier
Ginette	Leboeuf		Famille	Membre régulier
Lise	Leduc		Famille	Membre régulier
Sylvie	Mongrain		Famille	Membre régulier
Johanne	Morin		Famille	Membre régulier
Yvan	Paré		Bénévole	Membre régulier
Lynda	Russell		Bénévole	Trésorière

Coordonnées des membres

FONCTION	PRÉNOM	NOM	# DE TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
Présidente	Michelle	Deschamps	450 534-5130	michelledeschamps@hotmail.ca	C.P 61 Bureau chef Bromont J2L 1A9
Responsable du dossier du Comité des usagers de l'établissement	Marie- Claude	Daoust	450-539-1821 poste 265	Marie- claude.daoust.sc@ssss.gouv.qc.ca	5305 avenue Courville Waterloo J0E 2N0
Personne- ressource	Sonia	Arès	450-539-1821 poste 228	sonia.ares.sc@ssss.gouv.qc.ca	5305 avenue Courville Waterloo J0E 2N0

Bilan des activités

1. Renseigner les usagers sur leurs droits :

- Le Comité achète des calendriers qui sont installés dans les chambres des résidents. Sur chaque page du calendrier est inscrit un des droits des résidents.
- À son arrivée, un nouveau résident reçoit une pochette contenant un stylo identifié au nom du Comité, ainsi qu'un feuillet expliquant les fonctions du Comité et les droits des résidents.
- Le journal des familles, envoyé électroniquement aux familles, fait paraître un droit des usagers par mois. La parution, suspendue durant la pandémie, reprendra en avril 2023.
- Des affiches faisant la promotion des droits des usagers ont été produites et affichées dans les espaces communs. Puisque les rénovations de certains de ces espaces sont toujours en cours, il est prévu de modifier l'affichage lorsque les travaux seront terminés.

2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :

- Le Comité est sollicité par le Comité milieu de vie de l'établissement pour faire des suggestions concernant l'aménagement des espaces communs.
- Un représentant du Comité a été invité par la direction de l'établissement à assister aux réunions des comités « Gestion des risques et « Vigilance ».

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

- En collaboration avec la direction de l'établissement, un sondage de satisfaction est envoyé aux familles.
3. *Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers :*
- Rien à signaler pour ce point
4. *Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte :*
- À chaque réunion du Comité, un point intitulé « Questions et insatisfactions » est à l'ordre du jour. Aucune plainte ne s'est rendue à cette instance, les familles et résidents discutant de leurs inquiétudes sur-le-champ avec le personnel soignant. Formule efficace à SCW.
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 :*
- Il n'y a qu'un seul Comité puisque l'établissement est le seul dans la région administrative de l'Estrie.
6. *Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 :*
- Aucun fait particulier à noter.

Réalisations et Projets prévus pour 2023-2024

- Salon du Comité des résidents à l'Agora de SCW pour rendre le milieu de vie plus convivial et promouvoir les droits des résidents.
- Sur le site Facebook de Santé Courville, les 12 droits ont été présentés de façon humoristique, à raison d'un droit par semaine.

Assistance et accompagnement effectués par le comité

Au cours de la période 2022-2023, aucune situation problématique n'a nécessité l'intervention de la commissaire aux plaintes. Une seule insatisfaction a été amenée et traitée au Comité des usagers.

Conclusion

À nouveau, je tiens à saluer l'implication des résidents, des familles et des bénévoles au sein du Comité des usagers. Ces personnes contribuent au maintien d'un environnement de vie sain et sécuritaire pour les résidents de Santé Courville Waterloo. Pour l'année qui vient, nous comptons sur l'engagement et la collaboration des gens de notre milieu afin de réaliser les projets qui faciliteront la vie de nos résidents.

Rapport financier

Voir annexe 1