



Rapport annuel 2009-2010

**COMITÉ DES USAGERS
DU CENTRE DE SANTÉ ET DES SERVICES
SOCIAUX DE JONQUIÈRE**

Vos droits, on y croit!

Adopté en assemblée générale le 25 mai 2010

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| MOT DU PRÉSIDENT | 1 |
| LES FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS ET DES COMITÉS DES RÉSIDENTS | |
| 1. Renseigner les usagers et les représentants d'usagers sur leurs droits et leurs obligations..... | 2 |
| 2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement..... | 4 |
| 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement | 5 |
| LES FONCTIONS EXCLUSIVES AUX COMITÉS DES USAGERS : | |
| 4. Accompagner et assister, sur demande, un usager ou un représentant d'usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris, lorsqu'il désire porter plainte et l'aider à trouver les ressources correspondantes à ses besoins..... | 6 |
| 5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités des résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions..... | 6 |
| LA PARTICIPATION ADMINISTRATIVE | 7 |
| LE MANDAT DE LA PERSONNE-RESSOURCE | 8 |
| LES ORIENTATIONS 2010-2011 | 9 |
| LE BILAN FINANCIER 2009-2010..... | 10 |
| LES PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2010-2011 | 11 |
| LES COMITÉS DES RÉSIDENTS | |
| 1. Rapport annuel du Centre d'hébergement des Années d'Or..... | 13 |
| 2. Rapport annuel du Centre d'hébergement Sainte-Marie..... | 24 |
| 3. Rapport annuel du Centre d'hébergement Georges-Hébert | 30 |
| 4. Rapport annuel du Centre d'hébergement Des Chênes..... | 35 |

Mot du président

Au terme de la présente année, je suis très fier de constater la grande qualité des bénévoles qui s'impliquent au sein du Comité des usagers du Centre de santé et des services sociaux de Jonquière.

Comme nous l'avions mentionné dans notre rapport annuel d'activités de la dernière année, nos objectifs étaient d'élaborer différents moyens permettant de faire connaître le Comité des usagers, son mandat, ses fonctions et ses membres dans les différentes missions du Centre de santé et des services sociaux de Jonquière. À la lecture du présent rapport, vous pourrez constater que nous avons atteint l'ensemble de nos objectifs.

Pour ma part, je tiens à souligner l'excellent travail et la grande disponibilité de la personne-ressource de notre comité. Elle a assuré le suivi des appels téléphoniques, l'élaboration et la diffusion des objets promotionnels en plus d'assurer la pérennité et l'efficacité du fonctionnement du Comité des usagers du CSSS de Jonquière.

Parmi les activités régulières du comité, figure également sa participation à divers comités de l'établissement, dont le conseil d'administration, le comité de vigilance et de qualité et le comité de gestion des risques. Également, notre comité est membre du Regroupement régional des présidents et présidentes des Comités des usagers de la région du Saguenay-Lac-St-Jean en plus d'être membre du regroupe provincial des Comités des usagers (RPCU).

En terminant, je désire exprimer toute ma reconnaissance à mes collègues du Comité des usagers pour leur présence assidue, leur intérêt, leur franchise et leur ouverture d'esprit. Mes remerciements aux membres des comités des résidents des Centres d'hébergement de soins de longue durée. Merci également aux membres du personnel et de la direction générale pour leur soutien dans nos priorités.

Le président,



Jacques Grenon

Le plan d'action 2009-2010 a été élaboré en regard des cinq fonctions dévolues au Comité des usagers.

Voici en résumé les activités réalisées au cours de l'année 2009-2010 :

Renseigner les usagers et les représentants d'usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Notre dépliant d'information se retrouve dans tous les présentoirs de la démarche de plainte, situés dans tous les services du CSSS de Jonquière, au CLSC, dans les centres d'hébergement et dans les ressources intermédiaires.
- Notre dépliant d'information est également placé dans le guide d'accueil des usagers remis à chaque usager lors de son admission au CSSS de Jonquière ou en centre d'hébergement ainsi que dans les ressources intermédiaires.
- Le Comité des usagers est présent dans la section qui lui est réservée sur le site internet du CSSS de Jonquière à l'adresse : www.csssj.qc.ca. Cette fenêtre constitue pour le comité une source additionnelle d'information pour les usagers et est mise à jour au besoin par la personne-ressource.
- La liste des membres du Comité des usagers et des comités de résidents est affichée dans toutes les entrées principales de chacun des sites du CSSS de Jonquière.
- Des objets promotionnels tels que crayons, porte-clés, épinglettes sont remis lors de visites ou de rencontres d'information aux usagers.
- Dans notre plan d'action 2009-2010, nous avons priorisé la promotion auprès de la clientèle du Centre de réadaptation en déficience physique. Pour ce faire,
 - le dépliant du Comité des usagers a été produit en braille et est disponible dans la salle d'attente de la clinique visuelle du Centre de réadaptation en déficience physique.
 - Ce dépliant a également été reproduit en grosses lettres pour cette même clientèle et est affiché dans la salle d'attente de la clinique visuelle du Centre de réadaptation en déficience physique.
 - Un sous-comité a également été formé afin de planifier une activité de promotion au cours de la Semaine québécoise des personnes handicapées qui se tiendra la première semaine de juin. Ce comité est formé des trois représentants du CRDP, des membres de l'exécutif du Comité des usagers, de l'adjoint au directeur général et du directeur du programme en réadaptation physique.

- À la suite de ces rencontres, il a été convenu de tenir un kiosque d'information suivi d'une conférence donnée par une personnalité connue et représentant la clientèle du CRDP. La tenue du kiosque aura lieu le 1^{er} juin 2010 dans le hall d'entrée du CRDP de 9 h 30 à 16 h 30 mais la conférence est reportée à l'automne prochain.
- De plus, afin d'améliorer la qualité des services, le Comité des usagers a mandaté le comité ad hoc du CRDP d'analyser la possibilité d'offrir les services d'SOS Clown à la clientèle en Unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI). Un projet pilote pourrait être mis sur pied en septembre prochain.

➤ **Dossier logotype :**

Afin de promouvoir la visibilité du Comité des usagers par un symbole permettant à tous de le reconnaître, un comité ad hoc a été formé pour établir les critères de base. Ce comité était formé des membres de l'exécutif et de 2 représentants du comité et s'est réuni à 3 reprises. Par la suite, le mandat a été confié à l'Agence-École Embrio du cours en Arts et technologique des médias du Cégep de Jonquière à la grande satisfaction de tous.

Voici les principales caractéristiques qui le représentent :

- **La couleur** utilisée est le bleu qui veut rappeler le réseau des soins de santé au Québec et souligne l'appartenance du Comité des usagers au CSSS de Jonquière.
- **La typographie** choisie pour écrire « Comité des Usagers » a été choisie afin qu'elle soit bien lisible, mais aussi nouvelle, jeune et dynamique. Elle donne un caractère actif au comité au sein du CSSS de Jonquière. Il représente l'entregent, l'entraide et le soutien.
- **Les cinq éléments graphiques** qui le composent sont les cinq éléments qui sont la raison d'être du comité et qui travaillent tous en collaboration pour créer une unité.
- **Les deux triangles** sont des dérivés du logo du CSSS de Jonquière, ils représentent l'aide, l'attention et l'interaction que celui-ci veut développer par l'entremise du comité.
- **La forme « U »** est un clin d'oeil au mot « usager » puisque les usagers sont les utilisateurs des services du comité.

- **Les deux personnages** représentent l'entraide, l'écoute et le soutien. Ils apportent un côté humain au logotype, tout cela en harmonie et en représentant le Comité des usagers.
 - **La flèche** vers le haut représente l'ouverture à l'autre.
- Un espace est maintenant réservé au Comité des usagers à chaque parution du journal interne du CSSS de Jonquière « Le Pouls de notre monde ». Lors de la 1re parution, la liste des membres et leur photo ont été publiées.
 - Des démarches ont été entreprises afin de combler le poste de la mission en dépendance. Ces démarches ont porté fruit puisqu'en mars 2010, un nouveau membre représentant cette mission s'est joint au comité.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement

- Un point statutaire à toutes les rencontres du Comité des usagers est dédié à l'adjoint au directeur général. Cette participation démontre la préoccupation de la direction générale de travailler en étroite collaboration avec le Comité des usagers et cela est très apprécié.
- Un point statutaire à toutes les rencontres du Comité des usagers est dédié à la coordonnatrice à la qualité, ce qui a permis de recevoir les résultats de la visite d'Agrément et les résultats des sondages de satisfaction de la clientèle. De plus, des membres sont impliqués de façon active dans l'analyse des sondages de satisfaction de la clientèle dans les équipes qualité de la réadaptation physique, du soutien à domicile/CLSC et du service d'urgence.
- Participation à la consultation sur les modifications apportées au stationnement.
- Participation au Colloque régional de réadaptation physique sous le thème « S'acclimater aux changements pour une réadaptation durable! » tenu le 2 avril 2009.
- Participation au Rendez-vous annuel de la Fondation Berthiaume du Tremblay tenu le 22 mai 2009 sous le thème « *Les deuils et les pertes... agir avec aplomb et sensibilité auprès des aînés* ».
- Formation sur le rôle et les fonctions des membres des Comités des usagers et des résidents présentée par le Regroupement provincial des usagers (RPCU) à laquelle ont participé les membres du Comité des usagers et des membres des comités des résidents le 15 octobre 2009

- Participation à une rencontre d'information sur le rôle du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP-02), de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et du médecin examinateur le 3 décembre 2009.
- Participation des membres à deux dîners-conférences au cours desquels ils ont reçu de l'information sur :
 - La gestion des risques au CSSS de Jonquière
 - La Loi d'accès à l'information vs le dossier médical

Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement

- Représentation au sein du conseil d'administration
Monsieur Jacques Grenon, président
- Représentation au comité de vigilance et de la qualité
Monsieur Jacques Grenon
- Représentation au comité de gestion des risques
Madame Martine Lafond
- Implication à la démarche d'Agrément 2009;
- Interventions sur l'implantation du Centre d'amélioration, de maintien et de prévention de la santé (CAMPS);
- Intervention sur le transport adapté pour les résidents en centre d'hébergement;
- Implication sur le Plan d'amélioration des services en ressources intermédiaires en PALV;
- Participation à une rencontre d'information de la direction générale et de la Direction des services techniques sur le suivi et le plan d'action mis en place en regard de la problématique survenue au service alimentaire du CH Georges-Hébert;
- Intervention sur l'accessibilité des fauteuils roulants au Centre de réadaptation en déficience physique;

- Intervention sur l'amélioration de la qualité de l'entretien sous le porche de l'entrée principale du Centre de réadaptation en déficience physique (problématique déneigement, glace, présence de nombreux oiseaux, etc.).

Accompagner et assister, sur demande, un usager ou un représentant d'usager, dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte et l'aider à trouver les ressources correspondantes à ses besoins

À quelques reprises, les membres du Comité des usagers ont été interpellés afin d'intervenir concernant certaines situations problématiques.

S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

- Trois comités des résidents sont représentés sur le Comité des usagers. Le Comité des usagers a travaillé en étroite collaboration avec la direction de l'établissement afin de mettre sur pied un nouveau comité des résidents au Centre d'hébergement des Chênes pour l'année 2009-2010.
- À chaque rencontre du comité, les représentants des comités des résidents informent les membres sur les activités de leur comité.
- Le Comité des usagers et les comités de résidents travaillent conjointement aux intérêts des usagers de l'établissement.

Participation administrative

Les membres du Comité des usagers 2009-2010

Monsieur Jacques Grenon, président

Représentant de la mission courte durée

Madame Hélène Paré, vice-présidente

Représentante de la mission CLSC

Monsieur Gaétan Jomphe, secrétaire-trésorier

Président du comité des résidents du CH Georges-Hébert

Monsieur Laval Carrier

Représentant de la mission de réadaptation en déficience physique

Madame Hélène Tremblay

Représentante de la mission de réadaptation en déficience physique

Madame Lucie Côté

Présidente du comité des résidents du CH Sainte-Marie

Madame Martine Lafond

Représentante de la mission de réadaptation en déficience physique

Monsieur Réal Payette

Président du comité des résidents du CH Georges-Hébert

S'est joint au comité en mars dernier :

Monsieur Pietro Albanesi

Représentant de la mission de réadaptation en dépendance

Nombre de réunions

Les membres du comité ont tenu 10 réunions régulières en plus de participer à 2 dîners-conférences et 2 séances de formation. Nous avons également visité, en avril 2009, le Centre d'hébergement Sainte-Marie et en mai 2009, le Centre d'hébergement Georges-Hébert. Les visites des ressources intermédiaires, du CLSC et des autres centres d'hébergement se poursuivront au cours de l'année 2010-2011.

Mandat de la personne-ressource

Depuis février 2009, le Comité des usagers bénéficie des services d'une personne-ressource. Les responsabilités dévolues à la personne-ressource sont les suivantes :

- Favoriser le bon fonctionnement du Comité des usagers et des comités de résidents du CSSS de Jonquière avec le cadre de référence émit par le Ministère de la Santé et des Services sociaux et les lignes directrices ministérielles;
- Assumer la logistique de gestion entourant les activités du Comité des usagers;
- Soutenir le Comité des usagers dans l'exécution des fonctions qui lui sont dévolues par la Loi sur les services de santé et les services sociaux à savoir;
- Déterminer, en collaboration avec les membres, les orientations opérationnelles et administratives du Comité des usagers;
- Assumer, en collaboration avec les membres, la planification, l'orientation et l'organisation des activités du Comité des usagers;
- Contribuer à l'atteinte des objectifs formulés par le Comité des usagers en participant activement à l'analyse des difficultés qu'il rencontre, à la recherche de solutions et à l'élaboration de ses stratégies d'actions;
- Établir des partenariats permettant au Comité des usagers et aux comités de résidents d'acquérir des connaissances et de développer des habiletés en vue de défendre efficacement les droits des usagers;
- Effectuer tout travail de secrétariat nécessaire au bon fonctionnement du Comité des usagers.

Comité régional des présidents et présidentes des Comités des usagers du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Le président et la personne-ressource ont participé à 3 rencontres régionales des présidents et présidentes des Comités des usagers du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Ce comité permet d'échanger et de partager nos préoccupations ainsi que nos bons coups.

Les orientations 2010-2011

- Poursuivre la promotion du rôle et du mandat des membres du Comité des usagers par la pose d'affiches, le site internet, le journal interne ou autre.
- Accentuer la promotion auprès des clientèles de la mission CLSC.
- Accentuer la promotion auprès de la clientèle du Centre de réadaptation en dépendance.
- Représenter les intérêts des usagers et fournir à la direction des avis sur des sujets touchant la qualité des services offerts à la clientèle.
- Participer activement aux différents comités d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.
- Soutenir les usagers et leur famille dans leurs démarches auprès du CSSS de Jonquière pour l'amélioration des services.
- Participer à l'exercice d'élaboration de la planification stratégique 2010-2015 du Centre de santé et des services sociaux de Jonquière.

Pour l'atteinte de ces objectifs, dès septembre 2010 un plan d'action sera élaboré.

Le bilan financier 2009-2010

| | | |
|--|---|----------------------|
| REVENUS | | 37 862,00 \$ |
| Solde inutilisé au budget 2008-2009 personne-ressource * | | 1 546,00 \$ |
| Solde de petite caisse 2008-2009 | | 100,70 \$ |
| TOTAL REVENUS 2009-2010 | | 39 508,70 \$ |
| DÉPENSES GÉNÉRALES | | |
| 1 | Support professionnel-personne-ressource | 9 027,00 \$ |
| 2 | Colloques, congrès | 455,00 \$ |
| 3 | Frais de déplacement : | 1 308,50 \$ |
| 4 | Cotisation RPCU | 500 \$ |
| 5 | Budget aux comités des résidents | 16 550 \$ |
| 6 | Divers : timbres, petite caisse, autres | 1 187,17 \$ |
| 7 | Accessoires de bureau, etc. | 1 356,65 \$ |
| SOUS-TOTAL : | | 30 384,32 \$ |
| DÉPENSES SPÉCIFIQUES (attachées à l'exercice des fonctions premières) | | |
| 1 | Renseignements aux usagers | 4 577,37 \$ |
| 2 | Évaluation de la satisfaction de la clientèle | 0,00 \$ |
| 3 | Défense des droits et intérêts collectifs | 541,52 \$ |
| SOUS-TOTAL : | | 5 118,89 \$ |
| TOTAL : | | 35 503,21 \$ |
| SURPLUS 2009-2010 | | 4 005,49 \$ |
| SOLDE DU FONDS (au début de l'exercice) | | 31 066,60 \$ |
| Balance petite caisse | | 61,88 \$ |
| SOLDE DU FONDS | | 35 133,97 \$ |
| Solde du montant retenu pour 2008-2009 (3,000) * | | |
| Montant dû au CSSSJ-personne-ressource (5,000\$) ** | | (2 481,00 \$) |
| GRAND TOTAL AU SOLDE DU FONDS 2009-2010 | | 32 652,97 \$ |

Les prévisions budgétaires 2010-2011

| DÉPENSES GÉNÉRALES | MONTANT |
|--|------------------|
| Personne-ressource / secrétariat | 7 500 \$ |
| Fournitures de bureau – matériel, etc. | 1 650 \$ |
| Budget des centres d’hébergement 4 x 5 000 \$ | 20 000 \$ |
| Cotisation au RPCU | 500 \$ |
| Frais de déplacement et de séjour | 2 000 \$ |
| Divers | 2 000 \$ |
| DÉPENSES SPÉCIFIQUES RATTACHÉES À L’EXERCICE DE NOS FONCTIONS | MONTANT |
| Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations | 5 000 \$ |
| Promouvoir l’amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers | 5 000 \$ |
| Évaluer leur degré de satisfaction à l’égard des services obtenus de l’établissement | 5 000 \$ |
| TOTAL : | 48 650 \$ |

LES COMITÉS DES RÉSIDENTS

Centre d'hébergement des Années d'Or

Mot du président

Il me fait plaisir de vous présenter le présent rapport qui fait état des activités tenues par le comité de résidents du Centre d'hébergement des Années d'Or, au cours de la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010.

Le comité de notre centre qui se veut très actif, est composé de neuf membres, résidents et bénévoles, qui travaillent au mieux-être des résidents et ce, au meilleur de leurs connaissances et dans un esprit d'entre-aide et de collaboration.

Au fil des années qui se sont déroulées depuis 2006, année où le législateur introduisait le projet 83, dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, lequel projet créait entre autres, les comités de résidents dans les centres de soins de longue durée, notre d'action a toujours été inspirée des principales fonctions dévolues aux comités de résidents par cette Loi, lesquelles fonctions se situent à trois niveaux soit :

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus par l'établissement.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente.

Ainsi, le mandat premier du comité est celui d'être le gardien des droits des usagers. Il veille à ce que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et liberté. Le rôle essentiel du comité de résidents est donc celui de porte-parole des résidents auprès des autorités de l'établissement.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport,

Gaétan Jomphe
Président

Le plan d'action 2009-2010

Notre plan d'action 2009-2010 se base sur les fonctions dévolues aux comités de résidents par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Conformément à ce plan, voici comment les actions qui ont été réalisées au cours de l'année.

Dans le cadre des fonctions :

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations :

- 1.1 Prendre connaissance de documents tels :
- Le code d'éthique du CSSSJ.
 - Le texte de procédure d'examen des plaintes.
 - La chartre des droits des résidents.

Après avoir pris connaissance de ces documents, ces derniers sont aussi à la disposition des membres du comité de résidents, dans un cahier à cet effet. Ils peuvent y référer au besoin, pour leur propre information ou au bénéfice des résidents du CHAO.

- 1.2 Distribuer le document « Votre porte-parole » aux nouveaux résidents.

Le comité s'est assuré que ce document visant à faire connaître la présence du comité de résidents, son rôle et ses fonctions, soit remis aux nouveaux arrivants du CHAO.

- 1.3 Afficher la composition des membres du comité de résidents.

Au babillard du comité de résidents situé dans le corridor menant à la salle d'activités, apparaît la liste des membres du comité de résidents et aussi les informations concernant la tenue des réunions du comité et tout autre renseignement pertinent.

- 1.4 Alimenter le lien avec les résidents au moyen de la parution du feuillet intitulé : « Votre comité de résidents vous informe ».

Dans le but de mieux informer les résidents et les membres de famille, le feuillet communicatif intitulé : « Votre comité de résidents vous informe » est paru quatre fois au cours de 2009-2010, soit en mai et en octobre, puis en décembre 2009 sous forme de vœux et en mars 2010.

- 1.5 Organiser des rencontres d'information et d'échange avec les résidents et les membres de leur famille : sujet précis à déterminer.

Le 28 avril 2009, 24 personnes ont répondu à notre invitation d'une rencontre d'information de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CSSSJ, madame Francine Tremblay. Ce groupe était composé de huit (8) résidents, huit (8) membres de famille, de six (6) membres du comité de résidents, de l'éducatrice spécialisée (1) et du chef de programme du CHAO (1).

Considérant un important mouvement dans l'arrivée de nouveaux résidents au cours de l'été 2009, le comité a jugé bon de réitérer cette même information au cours de l'automne, soit plus précisément le 24 novembre 2009. Cette soirée a rassemblé 22 personnes, soit dix (10) résidents, quatre (4) membres de famille, six (6) membres du comité de résidents, l'éducatrice spécialisée (1) et le chef de programme (1).

- 1.6** Diffuser de l'information aux résidents et à un membre de leur famille, avec la parution d'un agenda.

La formule de l'élaboration d'un agenda pour l'année 2010 a été retenue afin de concrétiser davantage les données concernant le comité de résidents, son rôle et ses fonctions, tout en fournissant aux résidents, au personnel et à des membres de famille, un instrument utile et pratique tout au cours du déroulement de l'année.

2. Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des résidents :

- 2.1** En concordance avec cette fonction, et afin d'apporter un complément aux actions posées par le personnel, les personnes-ressources, les membres de famille ou les bénévoles, le comité retient les services de l'organisme SOS Clown et soutient financièrement la réalisation de deux projets, d'une durée de quinze (15) semaines chacun. Aussi, planification d'un reportage dans les médias et dans le journal du CSSSJ.

En quoi consiste ce projet ?

Dans le cadre de sa fonction essentielle de la promotion de l'amélioration continue des conditions de vie des personnes hébergées, le comité a initié et soutenu financièrement un projet auprès de résidents de notre centre, lequel projet est réalisé en recourant aux services d'un organisme à but non lucratif de clowns thérapeutiques, connu sous le vocable de SOS Clown. Il s'agit d'interventions personnalisées auprès d'une moyenne de quinze résidents identifiés par le personnel du centre, selon des critères préétablis. Ce projet veut rejoindre plus particulièrement des résidents isolés ou présentant des muftis problématiques ou des besoins psychosociaux particuliers.

Les interventions se veulent une occasion de permettre au résident qui accepte de vivre l'expérience, de prendre conscience de la valeur de son potentiel, de la richesse de sa personne et des possibilités de développer ou de redécouvrir diverses facettes de sa personnalité. Ce projet peut éventuellement donner l'occasion au résident, de faire part de son état d'être et de sa situation, de ses sentiments, de ses émotions et d'exprimer ses désirs, ses attentes et ses besoins.

L'objectif poursuivi en est un d'amélioration de la qualité de vie de ces personnes qui vivent au centre d'hébergement des Années d'Or et vient en complément aux services donnés par le personnel. Stimuler la confiance en soi et donner l'occasion à des résidents de vivre des moments privilégiés, voilà le but poursuivi par ce projet.

Qui est l'organisme SOS Clown ?

SOS Clown est un organisme à but non lucratif composé de clowns thérapeutiques professionnels, qui a pour mission première de redonner confiance aux résidents, dans un contexte de valorisation de la personne. Ce sont tous des comédiens professionnels recevant plusieurs formations en continu et bénéficiant d'un encadrement, d'une formation et d'un suivi par des membres de l'ordre des psychologues. Ils œuvrent dans une équipe bien structurée avec des règles définies par les organismes de clowns thérapeutiques et selon un code de déontologie établi avec rigueur. Avec un professionnalisme responsable, ils interviennent auprès des personnes, en utilisant leur expérience et leurs habiletés au domaine artistique et humain, dans des rencontres personnalisées, remplies de sensibilité et d'écoute.

Le clown thérapeutique de SOS Clown travaille sans maquillage, avec un simple nez rouge au visage. Son costume est sobre, il porte le sarrau de docteur et un macaron l'identifiant comme clown docteur. Le clown thérapeutique ne cherche pas le rire à tout prix, il travaille avec différentes émotions. Bien que l'action du clown soit thérapeutique, il n'agit pas en tant que thérapeute, ses interventions sont uniquement entreprises à la requête du résident ou de ses proches.

Comment se réalise le projet ?

Rappelons tout d'abord que le projet s'adresse à une quelque quinzaine de résidents identifiés par une équipe du personnel du centre, selon des critères préétablis et connus. Dans les deux projets réalisés au cours de l'année 2009-2010, les interventions des clowns thérapeutiques s'effectuent hebdomadairement, dans le cadre d'une demi-journée, sur une période de quinze semaines.

Au fur et à mesure de l'avancé du projet, des évaluations formatives sont faites par une équipe multidisciplinaire formée d'un représentant du comité de résident, de deux représentants du centre d'hébergement et d'un représentant de l'organisme. Ces évaluations permettent de procéder à des ajustements ou à des améliorations, si cela s'avère nécessaire. De même, une évaluation sommative vient en toute fin, déterminer dans quelle mesure le but et les objectifs du départ ont été atteints.

À la lumière des résultats positifs obtenus suite à une première expérimentation réalisée de janvier à mai 2009, le comité de résidents a poursuivi un deuxième projet de septembre 2009 à janvier 2010 et a débuté en février 2010 un troisième projet qui se terminera en juin 2010.

Conclusion

Convaincus du bien-fondé de son initiative par la mise en place de ce projet, les membres du comité de résidents du Centre d'hébergement des Années d'Or se font ainsi les promoteurs de l'amélioration de la qualité de vie de personnes qui nécessitent des soins de longue durée. Fort de l'appui du conseil d'administration du CSSSJ, de la précieuse collaboration du personnel du centre, du soutien des familles et du professionnalisme de l'organisme, le comité entend poursuivre son action pour le mieux-être des résidents.

Un article concernant cette réalisation est paru dans le journal le Progrès Dimanche en février dernier et le journal du CSSSJ, le Pouls de notre monde, devait en mai, traiter aussi du même sujet.

- 2.2** Travailler en concertation avec les responsables du CHAO dans le domaine de l'alimentation et accentuer notre action en fonction de la qualité des services à accorder aux résidents dans ce domaine précis.

Le souci des membres du comité de résidents de travailler en étroite collaboration avec les responsables du CHAO, est toujours présent. Cette préoccupation se traduit par des échanges et des rencontres avec le chef de programme, monsieur Maxime Tremblay et avec d'autres intervenantes du centre, dont Madame Diane Moisan en tant que responsable du dossier « Qualité de vie » et du dossier alimentation au CHAO, et aussi avec madame Linda Dumont, éducatrice spécialisée, qui participe au comité en qualité de personne ressource.

- 2.3** Dans tout autre domaine, porter à l'attention de la direction de l'établissement les besoins individuels et collectifs des résidents.

Tout comme au point précédent, la préoccupation du comité demeure toujours vigilante à cet effet.

3 Évaluer la satisfaction de la clientèle :

- 3.1** Gérer les formulaires de suggestions.

Le comité a installé une formule de suggestions qui diffère de la boîte traditionnelle à suggestions. Considérant le peu de formulaires nous ayant été acheminés, par ce mode de transmission, le comité devra réviser la façon de recueillir les suggestions.

- 3.2** Participer aux évaluations faites par l'établissement.

Au cours de l'année 2009-2010, le comité n'a reçu aucune demande à cet effet.

Les membres du comité de résidents au 31 mars 2010

| Nom | Poste | Qualité |
|-----------------------|----------------|--------------------------|
| Gaétan Jomphe | président | bénévole |
| Jean-Marie Villeneuve | vice-président | résident |
| Thérèse Ouellet | secrétaire | bénévole |
| Marlène Roy | trésorière | bénévole |
| Ghislaine Brassard | membre | résidente |
| Fernand Fortin | membre | résident |
| Yvon Potvin | membre | résident |
| Louise Tremblay | membre | résidente |
| Marie Deschênes | membre | représentante de famille |

Une personne ressource joint sa présence au comité. Il s'agit de Linda Dumont, éducatrice spécialisée au CHAO

Les réunions du comité

Pour assurer son bon fonctionnement, le comité a tenu huit réunions au cours de l'année qui vient de se terminer soit:

- ❖ Une réunion spéciale tenue le 9 septembre 2009, pour l'étude du Plan d'action 2009-2010.
- ❖ Sept réunions régulières ont été tenues soit les:
 - 8 mai 2009
 - 17 juin 2009
 - 4 septembre 2009
 - 9 octobre 2009
 - 20 novembre 2009
 - 15 janvier 2010
 - 5 mars 2010

Des invités ont joint certaines réunions :

- Le 8 mai 2009 : Mme Claudine Brassard du CSSSJ, prévention des infections;
- Le 4 septembre 2009 : Mme Diane Moisan, du CHAO, Plan d'amélioration de la qualité de vie en CHSLD;
- Le 20 novembre 2009 : M. Maxime Tremblay, chef de programme au CHAO, Information, collaborations, échanges et Mme Diane Moisan du CHAO, suivi du dossier qualité de vie;
- Le 15 janvier 2010 : M. Maxime Tremblay, chef de programme au CHAO, information, collaboration, échanges.

La formation des membres

- Une journée de ressourcement et de formation intitulée: “Les deuils et les pertes” a été vécue par deux membres du comité, le 22 mai 2009. Cette formation d’une haute qualité a été assurée par Les Rendez-vous annuels en partenariat avec La Maison d’un Nouvel Élan.
- Un membre du comité a bénéficié d’une demi-journée de formation donnée par le Regroupement provincial des Comité des usagers, le 15 octobre 2009. En suivi à cette formation, un résumé des fiches reçues à cette occasion est présenté à l’ensemble des membres du comité, à chaque réunion régulière. Divers thèmes y sont traités dont les suivants :
 - La Loi sur les services de santé et les services sociaux, son but, ses lignes directrices;
 - Les droits et obligations des usagers;
 - Les fonctions des Comité des usagers et de résidents, les structures et règles de fonctionnement;
 - Les partenaires;
 - Le processus des plaintes.

Les orientations 2010-2011

À ce jour, le plan d’action 2010-2011 n’a pas encore fait l’objet d’étude au sein du comité. Cependant, quelques pistes sont envisagées pour la prochaine année. Ainsi :

- Accentuer davantage notre action concernant l’organisation de rencontres d’informations et d’échanges avec les résidents et les membres de leur famille respective;
- Poursuivre le lien créé avec les résidents et les membres de leur famille respective par la parution du feuillet communicatif intitulé « Votre comité de résidents vous informe » et s’assurer de l’efficacité de la transmission du document;
- Diffuser un calendrier ou un agenda 2011;
- Suite aux évaluations clairement positives des effets produits chez les résidents du projet de clown thérapeutiques et toujours dans le cadre de l’objectif de l’amélioration continue de la qualité de vie des résidents, poursuivre l’engagement avec l’organisme SOS Clown. La réalisation de deux projets d’une

durée de quinze (15) semaines consécutives, est envisagée soit un à l'automne 2010 et un deuxième projet à l'hiver 2011;

- Continuer de travailler en concertation avec les responsables du CHAO toujours dans le but du mieux-être des résidents et en poursuivant notre rôle de porte parole des résidents auprès des autorités de l'établissement.
- Porter à l'attention de la direction de l'établissement, les besoins individuels et collectifs des résidents.

Rapport financier 2009-2010

Comité de résidents du centre d'hébergement des Années d'Or
Centre de santé et des services sociaux de Jonquière

| Description | Crédit | Débit |
|--|---------------------|--------------------|
| Solde bancaire au 31 mars 2009 | 6 133,55 \$ | |
| Montants imputés à l'année 2008-2009 | (373,10) \$ | |
| Montants SOS Clown imputés l'année 2008-2009 | (600,00) \$ | |
| Balance petite caisse | 33,15 \$ | |
| Solde réel au 31 mars 2009 | 5 193,60 \$ | |
| Budget 2009-2010 | 6 000,00 \$ | |
| Dépenses 2009-2010 | | |
| Colloque | | 80,00 \$ |
| Fournitures de bureau et photocopies | | 1 835,49 \$ |
| Agendas | | 1 108,83 \$ |
| Frais de déplacement | | 380,91 \$ |
| Projet SOS Clown (septembre 2009 à fin janvier 2010) | | 2 250,00 \$ |
| Dons décès | | 40,00 \$ |
| Divers et collations | | 377,33 \$ |
| Petite caisse | | 133,15 \$ |
| Frais bancaires - Caisse Populaire | | 29,15 \$ |
| TOTAL BUDGET 2009-2010 | 11 193,60 \$ | 6 234,86 \$ |
| Solde bancaire au 31 mars 2010 | 4 958,74 \$ | |
| Plus montants à imputer au budget 2009-2010 | | |
| SOS Clown (février et mars 2010 payés en avril 2010) | | 1 050,00 \$ |
| SOS Clown (avril, mai et juin 2010) à payer avec le budget 2009-2010 | | 1 200,00 \$ |
| Solde réel au 31 mars 2010 | 2 708,74 \$ | |

Prévisions budgétaires 2010-2011

Comité de résidents du centre d'hébergement des Années d'Or Centre de santé et des services sociaux de Jonquière

| | | |
|----|---|----------------------|
| 1. | Rencontres d'informations et d'échanges avec les résidents et leur famille respective | 200 \$ |
| 2. | Formation: membres du comité de résidents | 200 \$ |
| 3. | Promotion : Calendrier ou agenda 2011 pour les résidents | 2500\$ |
| 4. | Fournitures- équipement de bureau | 800 \$ |
| 5. | Projet SOS Clown Volet automne 2010 Volet hiver 2011 | 2 500 \$ 2 500 \$ |
| 6. | Frais de déplacement | 500 \$ |
| 7. | Divers | 300 \$ |
| | Sous-total | 9500\$ |
| | Imprévu (10 % du total) | 950 \$ |
| | Total | 10 450 \$ |

Document adopté le 5 mars 2010
Résolution : CR-09-50

Centre d'hébergement Sainte-Marie

Mot de la présidente

La mission principale du comité des résidents est de veiller à ce que les usagers reçoivent les meilleurs soins et services, dans les meilleurs délais, et ce, dans un environnement favorable. Son rôle, qui a grandement évolué au fil des années, en est un à la fois consultatif et proactif auprès des différentes instances de l'établissement, plus particulièrement lorsque la qualité des soins et services aux usagers est en cause.

Le comité des résidents du CH Ste-Marie du CSSS de Jonquière a pris place en juin 2006, sous la coordination du directeur général intérimaire, monsieur André Boivin, secondé de madame Hélène Perron, adjointe administrative. Depuis septembre 2009, je suis la présidente. Vous trouverez dans les présentes pages un aperçu du travail qui a été accompli par le comité au cours de la dernière année.

Le comité des résidents est représenté au niveau du Comité des usagers du CSSS de Jonquière et se doit de rendre compte de son bon fonctionnement par un rapport annuel de ses activités.

Le comité des résidents dispose d'un budget annuel qui lui est attribué par le Comité des usagers et doit remettre son bilan financier à la fin de chaque année fiscale. Nous devons donc procéder à l'assemblée générale annuelle pour l'approbation des rapports et par la suite, les soumettre au Comité des usagers qui verra à l'inclure dans son rapport annuel.

J'aimerais exprimer toute ma reconnaissance à mes collègues du comité des résidents pour leur présence assidue, leur intérêt, leur franchise et leur ouverture d'esprit.

Mes remerciements s'adressent aussi à toute l'équipe administrative qui n'hésite pas à nous consulter et se rendre disponible pour nous informer de manière transparente. Nous apprécions sa collaboration et sa confiance.

La présidente

Lucie L. Côté

Les fonctions légales résument parfaitement bien l'ensemble des dispositions prévues à l'article 212 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, Les trois fonctions du résidents sont :

- ***Renseigner les usagers et les représentants d'usagers sur leurs droits et leurs obligations : (énumérer les activités réalisées reliées à cette fonction)***
 - Notre dépliant d'information se retrouve dans le présentoir à l'entrée principale de la résidence.
 - Un calendrier et un agenda sont remis aux résidents et aux membres de la famille dans le but de faire connaître notre comité.
 - Rencontre avec les membres de la famille pour les informer du travail et des démarches du comité.
 - Rencontre avec les membres de la famille. Objet : organisation du travail pour le déménagement des résidents dans la nouvelle aile (agrandissement).

- ***Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement (énumérer les activités réalisées reliées à cette fonction)***
 - Le comité est intervenu sur les dossiers suivants :
 - . Participation au comité sur la réorganisation du service alimentaire au CSSS de Jonquière.
 - . Instauration du projet SOS Clown et suivi du projet.
 - . Rencontre pour la dégustation des aliments ÉPICURA.
 - . Rencontre d'information sur la grippe AH1N1 et la vaccination.
 - . Rencontres de consultation avec les dirigeants du CSSS de Jonquière pour le projet d'agrandissement de la résidence.

- ***Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement (énumérer les activités réalisées reliées à cette fonction)***
 - Représentation au usagers.
 - Participation à la visite d'Agrément Canada en septembre 2009.
 - Présentation de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, madame Francine Tremblay, sur son rôle d'intervention.

Les priorités 2009-2010

- Promouvoir par des affiches, dépliants, remise de calendriers, agendas, le rôle et le mandat du comité des résidents.
- Intégrer le dépliant au guide d'accueil des usagers.
- Représenter les intérêts des usagers et fournir à la direction des avis sur des sujets touchant la qualité des services offerts à la clientèle.
- Soutenir les usagers et leur famille dans leurs démarches auprès du CSSS de Jonquière pour l'amélioration des services.

Les membres du comité 2009-2010

LES MEMBRES DE L'EXÉCUTIF :

Côté, Lucie (bénévole), présidente

Gagnon, Murielle (résidente), vice-présidente

Thibault, Monique (résidente), trésorière

Côté, Lynda (bénévole), secrétaire

LES MEMBRES DU COMITÉ DES RÉSIDENTS :

Letellier, Thérèse (résidente)

Fallu, Danielle (membre de famille)

Paradis, Gaétane (membre de famille)

Tremblay, Maude (membre de famille)

Quelques statistiques

- Les réunions
 - Cinq (5) réunions.

- Les activités réalisées
 - Journée annuelle de formation, mai 2009.
 - Rencontre d'information avec le RPCU (Regroupement Provincial des Comités des Usagers).
 - Rencontres dans le cadre de la visite d'Agrément Canada.
 - Participation au comité pour la sélection d'une œuvre d'art.
 - Assistance à la conférence de presse annonçant la fin des travaux de la nouvelle partie.
 - Souhais de Noël des membres du comité aux résidents et leur famille.

- La liste des publications
 - Agendas
 - Calendriers
 - Dépliant du comité

- Les ressources humaines
 - Support de madame Josée Beaulieu, éducatrice, madame Louise Gagnon, chef de programme et madame Régine Bergeron, adjointe administrative au CH Ste-Marie.

Le bilan financier 2009-2010

Centre d'hébergement Sainte-Marie

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|----|--|---|---|---|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| 1 | REVENUS | | | | | | 2010 | | 2009 |
| 2 | | | | | | | | | 6 000,00 |
| 3 | DÉPENSES GÉNÉRALES | | | | | | | | |
| 4 | 2 | Personne-ressource/secrétariat | | | | | | 200,00 \$ | |
| 5 | 3 | Colloques, congrès | | | | | | | |
| 6 | 4 | Frais de déplacement : | | | | | | | |
| 7 | . | Transport | | | | | | 89,36 \$ | |
| 8 | . | Repas | | | | | | | |
| 9 | . | Hébergement | | | | | | | |
| 10 | 5 | Cotisation | | | | | | 350,00 \$ | |
| 11 | 6 | Divers : timbres, petite caisse, autres | | | | | | 129,45 \$ | |
| 12 | 7 | Formation . | | | | | | 190,00 \$ | |
| 13 | . | | | | | | | - \$ | |
| 14 | . | | | | | | | - \$ | |
| 15 | | SOUS-TOTAL : | | | | | | 958,81 \$ | 5 041,19 \$ |
| 16 | | | | | | | | | |
| 17 | DÉPENSES SPÉCIFIQUES (attachées à l'exercice des fonctions premières) | | | | | | | | |
| 18 | 1 | Renseignements aux usagers (voir note) | | | 3 864,39 \$ | 1 750,00 \$ | 3 150,00 \$ | 8 764,39 \$ | |
| 19 | 2 | Évaluation de la satisfaction de la clientèle | | | | | | | |
| 20 | 3 | Défense des droits et intérêts collectifs | | | | | | | |
| 21 | | SOUS-TOTAL : | | | | | | 8 764,39 \$ | |
| 22 | | TOTAL : | | | | | | -3 723,20 \$ | |
| 23 | | | | | | | | | |
| 24 | SURPLUS / DÉFICITS (pour l'année) | | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | | |
| 26 | SOLDE DU FONDS (au début de l'exercice) | | | | | | | | 5 812,15 \$ |
| 27 | | | | | | | | | |
| 28 | SOLDE DU FONDS (à la fin de l'exercice) | | | | | | | | 2 088,95 \$ |
| 29 | | | | | | | | | |
| 30 | Note | | | | | | | | |
| 31 | * | Calendriers | | | | | | | |
| 32 | * | Agendas | | | | | | | |
| 33 | * | SOS Clown | | | | | | | |

Les prévisions budgétaires 2010-2011

| | |
|---|-------------------|
| Formation | 300,00\$ |
| Secrétariat | 200,00\$ |
| Colloques | 200, 00\$ |
| Promotion (Calendriers, agendas, autres) | 4 000,00\$ |
| Frais de déplacement | 150,00\$ |
| SOS Clown | 4 000,00\$ |
| TOTAL : | 8 850,00\$ |

Centre d'hébergement Georges-Hébert

Mot du président

Après plus d'un an sans comité, le 20 mai 2009, les résidents, les accompagnateurs et les bénévoles du Centre d'hébergement Georges-Hébert font les élections d'un nouveau comité des résidents. Quatre personnes sont élues par acclamation :

- Madame Jeanne-Louise Savard,
- M. Gilles Tremblay
- M. Lionel Matte
- M. Réal Payette

Le comité désigne à titre d'officiers :

- M. Réal Payette président
- M. Lionel Matte, trésorier
- Mme Jeanne-Louise Savard, secrétaire
- M. Gilles Tremblay, directeur

Le rôle du comité, tel que perçu traditionnellement par les résidents, avait un caractère social : activités sociales, célébrations d'anniversaires, fêtes diverses et sorties, en constituaient les principales occupations. L'avènement du cadre de référence sur l'exercice des fonctions par les membres des Comité des usagers et des comités des résidents apporte des modifications importantes à cette perspective d'action.

Dans la seconde partie du mandat, le comité oriente son action dans la mise en œuvre de ses fonctions ainsi que dans l'adoption de ses règles de fonctionnement.

La présente année du comité des résidents se caractérise principalement par le changement, changement dans l'orientation de ses objectifs et de ses travaux. Il nous a fallu d'abord nous approprier ce changement de cap : il nous a fallu aussi en informer les résidents et leurs accompagnants. C'est dans cette perspective que nous avons orienté nos diverses interventions. Il reste encore beaucoup à faire pour consolider la nouvelle perception chez les résidents pour soutenir le milieu dans la réalisation des nouveaux objectifs. Un regard particulier devra être porté sur l'implantation du milieu de vie et sur la mise en place de plans d'interventions individualisés qui permettront de mieux soutenir la réalisation des orientations de l'établissement et contribueraient à l'amélioration de la qualité de vie de chacun des résidents.

Réal Payette, président

Trois fonctions s'imposent dorénavant au comité des résidents. Renseigner, promouvoir et défendre.

Revue des activités du comité pour la présente année. Notre préoccupation première, au cours de l'année, repose sur l'approbation du mandat et des fonctions du comité des résidents. Plusieurs rencontres ont été nécessaires pour bien connaître le cadre de référence.

1. *Renseigner les usagers et les représentants d'usagers sur leurs droits et leurs obligations :*

Lors de quelques rencontres individuelles et à l'accueil des nouveaux résidents, il nous est donné de les sensibiliser sur leurs droits et leurs obligations tout en étant à l'écoute de leurs besoins.

C'est particulièrement à l'occasion d'un souper conférence que nous avons informé les résidents et leurs accompagnants. Une quarantaine d'entre eux ont répondu à notre invitation pour entendre madame Francine Tremblay, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services au Centre de santé et des services sociaux de Jonquière. Nous avons préparé cette activité par une correspondance auprès des résidents et de leurs accompagnants. Une lettre d'invitation leur a été adressée.

M. Réal Payette assume la logistique de la rencontre.

2. *Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement*

À Noël, des festivités sont présentées sur les étages évoquant des souvenirs d'antan : distribution de liqueurs et dégustations de friandises, remise du calendrier et agenda du comité des résidents. C'est l'occasion d'une rencontre cordiale entre les résidents et, c'est aussi l'occasion de promouvoir une qualité de vie pour ceux-ci et de fraterniser avec les membres de leur comité.

3. *Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement (énumérer les activités réalisées reliées à cette fonction)*

Au cours du mandat annuel, le comité est amené à rencontrer quelques résidents ou accompagnants en regard de problèmes personnels : ils furent accompagnés dans leurs démarches et invités soit à rencontrer le gestionnaire, soit à s'adresser à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Participation administrative

Au cours de cette année, le comité des résidents a tenu 13 réunions régulières.

De plus, à quelques reprises, nous avons échangé avec la gestionnaire du centre sur diverses questions concernant les besoins des résidents ou la qualité de leur milieu de vie. Aussi, nous avons assuré une participation aux activités du centre.

Les membres du comité 2009-2010

- M. Réal Payette, président
- Madame Jeanne-Louise Savard, secrétaire
- M. Lionel Mattel, trésorier
- M. Gilles Tremblay, résident

Le bilan financier 2009-2010

Centre d'hébergement Georges-Hébert

| | A | B | C | D | E | F | G | H |
|----|--|---|---|---|---|---|--------------------|---|
| 1 | REVENUS | | | | | | 2010 | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | DÉPENSES GÉNÉRALES | | | | | | | |
| 4 | 2 | Personne-ressource/secrétariat | | | | | 40,00 \$ | |
| 5 | 3 | Colloques, congrès | | | | | | |
| 6 | 4 | Frais de déplacement : | | | | | 98,40 \$ | |
| 7 | . | Transport | | | | | | |
| 8 | . | Repas | | | | | | |
| 9 | . | Hébergement | | | | | | |
| 10 | 5 | Cotisation | | | | | | |
| 11 | 6 | Divers : timbres, petite caisse, autres | | | | | 15,75 \$ | |
| 12 | 7 | Formation . | | | | | | |
| 13 | . | | | | | | | |
| 14 | . | | | | | | | |
| 15 | | SOUS-TOTAL : | | | | | 154,15 \$ | |
| 16 | | | | | | | | |
| 17 | DÉPENSES SPÉCIFIQUES (attachées à l'exercice des fonctions premières) | | | | | | | |
| 18 | 1 | Renseignements aux usagers | | | | | 2 991,19 \$ | |
| 19 | 2 | Évaluation de la satisfaction de la clientèle | | | | | 1 500,00 \$ | |
| 20 | 3 | Défense des droits et intérêts collectifs | | | | | 237,71 \$ | |
| 21 | | SOUS-TOTAL : | | | | | 4 728,90 \$ | |
| 22 | | TOTAL : | | | | | 4 883,05 \$ | |
| 23 | | | | | | | | |
| 24 | SURPLUS / DÉFICITS (pour l'année) | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | |
| 26 | SOLDE DU FONDS (au début de l'exercice) | | | | | | 8 263,27 \$ | |
| 27 | | | | | | | | |
| 28 | SOLDE DU FONDS (à la fin de l'exercice) | | | | | | 3 380,22 \$ | |
| 29 | | | | | | | | |
| 30 | | | | | | | | |
| 31 | | | | | | | | |
| 32 | | | | | | | | |
| 33 | | | | | | | | |

Prévisions budgétaires 2010-2011

| | |
|-----------------------------------|-----------------|
| Formation, colloque, conférence | 1 500 \$ |
| Calendriers, agendas | 3 500 \$ |
| Cotisations | 350 \$ |
| SOS Clown | 3 000 \$ |
| Frais de déplacement | 200 \$ |
| Secrétariat et matériel de bureau | 300 \$ |
| TOTAL | 8 850 \$ |

Centre d'hébergement des Chênes

Mot du président

Cette année fut une année difficile compte tenu de la maladie de l'une, du départ de l'autre, difficulté à trouver de nouveaux membres. Il a été difficile de prendre de nouvelles charges de travail, chacun se sentant déjà débordé.

Les parents et amis ont été rencontrés le 21 octobre 2009. Lors de cette rencontre, madame Dallaire, clinicienne, a répondu aux questions des participants concernant l'H1N1 et chacun a semblé rassuré.

Pour Noël, des cartes de vœux ont été postées aux parents des résidents et cela fut très apprécié.

Il semble que le ministre de la santé et des services sociaux annoncerait officiellement la rénovation de la bâtisse du Centre d'hébergement des Chênes. Nous l'attendons impatiemment.

Guy Vigneault
Président

RAPPORT FINANCIER 2009-2010

COMITÉ DES RÉSIDENTS DU Centre d'hébergement des Chênes

| | A | B | C | D | E | F | G | H |
|----|--|---|---|---|---|---|-------------|-------------|
| 1 | REVENUS | | | | | | 2009 | 2010 |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | DÉPENSES GÉNÉRALES | | | | | | | |
| 4 | 2 | Personne-ressource/secrétariat | | | | | | |
| 5 | 3 | Colloques, congrès | | | | | | |
| 6 | 4 | Frais de déplacement : | | | | | | 384,47 \$ |
| 7 | . | Transport | | | | | | |
| 8 | . | Repas | | | | | | |
| 9 | . | Hébergement | | | | | | |
| 10 | 5 | Cotisation | | | | | | |
| 11 | 6 | Divers : timbres, petite caisse, autres | | | | | | 552,72 \$ |
| 12 | 7 | Formation . | | | | | | |
| 13 | . | | | | | | | |
| 14 | . | | | | | | | |
| 15 | SOUS-TOTAL : | | | | | | | 937,19 \$ |
| 16 | | | | | | | | |
| 17 | DÉPENSES SPÉCIFIQUES (attachées à l'exercice des fonctions premières) | | | | | | | |
| 18 | 1 | Renseignements aux usagers | | | | | | |
| 19 | 2 | Évaluation de la satisfaction de la clientèle | | | | | | 328,00 \$ |
| 20 | 3 | Défense des droits et intérêts collectifs | | | | | | |
| 21 | SOUS-TOTAL : | | | | | | | |
| 22 | TOTAL : | | | | | | | 1 265,19 \$ |
| 23 | | | | | | | | |
| 24 | SURPLUS / DÉFICITS (pour l'année) | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | |
| 26 | SOLDE DU FONDS (au début de l'exercice) | | | | | | 7 215,40 \$ | |
| 27 | | | | | | | | |
| 28 | SOLDE DU FONDS (à la fin de l'exercice) | | | | | | | 5 950,21 |
| 29 | | | | | | | | |
| 30 | | | | | | | | |
| 31 | | | | | | | | |
| 32 | | | | | | | | |
| 33 | | | | | | | | |

CONCEPTION ET MISE EN PAGE PAR :

CAMILLE C. BOILY

PERSONNE-RESSOURCE

COMITÉ DES USAGERS

CSSS DE JONQUIÈRE

2230, rue de l'Hôpital

JONQUIÈRE (Québec) G7X 7X2

Téléphone : 418-695-7822

Télécopieur : 418-695-7069

Courrier : com.usagers.chj@ssss.gouv.qc.ca