

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides*

Québec 

Point de services des Pays-d'en-Haut

Rapport d'activités 2016-2017 du comité des usagers du CSSS de Pays-d'en-Haut

Identification

Comité des usagers CSSS de Pays-d'en-Haut
707 boul. de Sainte-Adèle
Sainte-Adèle, Qc, J8B 2N1
450-229-8520
450-229-6601 poste 77026
comitedesusagerspdh@outlook.com

Du CISSS des Laurentides

Personne ressource
Lisane Choinière Bédard, prés
450-229-3787
514-953-2094

Mot de la présidente

L'année qui se termine a été remplie de plusieurs changements majeurs. 3 membres qui siégeaient depuis plus de 8 ans nous ont quittés. Déménagement, retraite etc...Ce qui nous a amené à mettre les bouchées doubles. Donc un remerciement très sincère à Madame Francine Frulla Mason, Mme Claire Lefebvre et à Mme Lise Matte pour leur implication durant ces nombreuses années.

Heureusement nous avons pu recruter des gens motivés et remplis de nouvelles idées.

Parfois le changement est dérangement mais apporte aussi des idées nouvelles et une autre vision. Malgré tout nous avons eu une année bien remplie. Les enjeux majeurs que nous nous étions fixés n'ont pas tous été réalisés mais nous sommes fiers du travail accompli.

Nous poursuivrons nos actions en rapport avec notre plan d'action, soit de se faire connaître des usagers du point de service de Pays-d'en-Haut. Merci aux membres bénévoles du comité pour leur implication. Vous faites la différence pour les usagers.

Pour terminer je tiens à souligner l'excellent support que nous recevons des représentants du CISSS des Laurentides à tous points de vue.

Coordonnées des membres

Mme Lisane Choinière présidente

450-229-8520 / 450-229-6601 poste 77026

514-953-2094 cell

comitedesusagerspdh@outlook.com

lisanechoiniere@hotmail.com

707 boul. de Sainte-Adèle

Sainte-Adèle, Qc, J8B 2N1

Répondant de l'établissement

Alain Paquette Adjoint à la direction générale, responsable des relations médias, relations publiques et à la communauté du CISSS des Laurentides

Composition du comité des usagers du CSSS de Pays-d'en-Haut

Mme Lisane Choinière présidente

Mme Lise Fournier, vice présidente

M. Pierre Lemieux, trésorier

Mme Louise Langlois membre

Mme Lise Gendron membre

Mme Marie-Renée Daigle représentante du comité de résidents du CHSLD des Hauteurs

Le comité des usagers a un plan d'action orienté vers les usagers.

Bilan des activités

- Les membres du comité s'assurent que les signets du comité des usagers soient inclus dans les pochettes remises aux usagers et que les présentoirs de chaque point de service soient réapprovisionnés.
- Visibilité du comité des usagers auprès de la clientèle du CLSC
- Participation au congrès du RPCU
- Participation au congrès du CPM

- Participation aux rencontres pour la réalisation du calendrier info-droits, 2500 calendriers sont remis aux usagers du territoire lors des cliniques de vaccination, lors de la journée des aînées de la MRC des Pays-d'en-Haut ainsi que dans les chambres des résidents du CHSLD des Hauteurs
- Participation à une conférence sur les soins de fin de vie
- Participation aux rencontres régionales du CUCI
- Participation à différents comités du CISSS des Laurentides

Réalisations

- Prise partagées des messages de notre boîte vocale tous les 2 ou 3 jours, 12 mois par années en alternance parmi les membres du comité
- Des articles promotionnels ont été distribués lors de l'AGA, kiosque lors de la journée des aînées, lors de clinique de vaccination avec les coordonnées du comité
- Calendriers Info-droits
- Mon Carnet de santé
- Auto-collants
- Signets
- Sacs promotionnels
- Chargeurs USB pour l'auto
- DVD Pour quelques minutes de bonheur pour mettre dans les pochettes d'accueil des nouveaux résidents, afin que les familles soient sensibilisées à l'importance des visites à leur parent hébergé.
- Un plan d'action a été mis sur pied afin de faire connaître davantage les droits et obligations des usagers

Sondage

Nous avons fait le décompte des boites de suggestions dans les différents points de services et le constat du degré de satisfaction des usagers envers les services reçus est plus que satisfaisant. Sur 27 répondants tous sont unanimes pour dire que les services reçus sont excellents. Ce qui ne veut pas dire que tous les usagers du territoire sont satisfaits des services, car il y a place à amélioration quant aux délais d'attente etc...

Nous avons référé quelques usagers au CAAP Laurentides.

Le comité des usagers a tenu 10 réunions soit

18 avril 2016

17 mai 2016

7 juin 2016 rencontre régulière en pm et AGA en soirée

20 septembre 2016

18 octobre 2016

22 novembre 2016

15 décembre 2016

31 janvier 2017

21 février 2017

14 mars 2017

Le taux de participation a été de 75% dû à des circonstances incontrôlables

- 7 décembre 2016 Rencontre conjointe des membres du comité de résidents et du comité des usagers en présence de M. Benoit Major et de M. Alain Paquette.
- Comité publicité rencontre le 17 janvier, 31 janvier
- Comité des usagers du Lac des Deux Montagnes conférence de presse sur leur sondage 28 mars 2017
- La présidente Mme Lisane Choinière siège au CUCI du CISSS des Laurentides
- La présidente siège au comité de gestion des risques du CISSS
- La présidente siège au comité parapluie du CISSS

Les nouveaux membres suivront la formation de base sous peu et les autres membres se mettront à jour lors de cette journée. La formation a été offerte à tous les membres des autres comités des usagers et de résidents du CISSS des Laurentides afin d'en faire profiter le plus grand nombre possible.

Enjeux prioritaires

Les enjeux prioritaires étaient de faire connaître les droits et obligations des usagers du territoire. La Ressource Intermédiaire de notre territoire a été ciblée afin que les usagers de cette ressource connaissent le comité des usagers de leur territoire et puissent avoir l'information à laquelle ils ont droits.

Ayant eu une plainte de la fille d'une résidente de la ressource intermédiaire, ne sachant pas jusqu'où nous pouvions l'aider dans sa démarche, il nous est apparu important de faire connaître les droits des usagers à ces usagers.

Malheureusement la rencontre n'a pu se tenir avant le 31 mars 2017. La rencontre avec Mme Annick Beauchamp du CISSS des Laurentides responsable des ressources intermédiaires aura lieu le 11 avril ensuite une rencontre avec les dirigeants de la ressource intermédiaire sera planifiée.

Donc en 2017-2018 nous profiterons de cette ouverture afin que les usagers des ressources intermédiaires du territoire connaissent leurs droits et obligations car ils font partie des usagers du territoire.

Il y aura sûrement d'autres enjeux qui seront ajoutés à notre planification annuelle qui se fait en septembre.

Le comité n'a pas fait son autoévaluation à cause du mouvement des membres du comité.

C'était important que les nouveaux membres s'approprient leur intégration au comité dans un premier temps.

Le nombre d'heure de bénévolat effectué par les membres du comité des usagers est d'environ 426 heures

En conclusion

Il nous apparaît important de continuer à faire du recrutement à moyen et long terme afin de trouver quelqu'un pour faire le secrétariat du comité. Un profil de la personne recherchée sera affiché dans les points de service, parution dans les journaux ainsi que sur le site de jebenevole.ca, et sur le câble.

Nous tenons à remercier tout spécialement M. Alain Paquette, Isabelle Dugré, Christophe Cadoz et Daniel Corbeil ainsi que toutes les personnes et les partenaires qui sont venus durant l'année nous présenter leur service. Mme Marie-Josée Boulianne la commissaire régionale aux plaintes, Mme Stéphanie Bérard de CAAP Laurentides.

Merci aux membres du personnel du service alimentaire, du personnel de l'accueil, du personnel du service des finances, tous essaient dans la limite de leur disponibilité de nous rendre la vie plus facile dans l'exercice de nos fonctions.

Enfin nous souhaitons que l'année qui vient soit plus stable pour les membres du comité et que cette belle coopération avec la direction du CISSS des Laurentides se poursuive.

Lisane Choinière, présidente

15 mai 2017

Rapport d'activités 2016-2017

Comité de résidents

Identification

Nom du comité de résidents

Centre d'hébergement des Hauteurs / CHSLD des Pays-d'en-Haut

Sélectionnez le nom de votre établissement (CISSS ou CIUSSS).

CISSS des Laurentides

Coordonnées

Adresse postale du comité

707, boulevard de Sainte-Adèle
Sainte-Adèle (Québec) J8B 2N1

N° de téléphone et courriel du comité

Personne responsable :

Lise Legros

450.530.5523

lise.legros@cgocable.ca

Mot du président

Ce rapport d'activités se veut un reflet fidèle de l'ensemble des activités et des préoccupations de notre comité pour l'année 2016-2017. Notre membre secrétaire, madame Legros, a fait un effort tout spécial pour consigner non seulement les actions et initiatives menées à plusieurs niveaux mais pour démontrer l'esprit d'engagement et de dépassement qui nous a animés tout au long de cette année.

Notre comité se veut non seulement les yeux et les oreilles des résidents et de leurs proches mais également une main et un cœur tendus et prêts à leur apporter amour et bien-être.

Nous remercions chaleureusement la direction du CHSLD qui nous a apporté son soutien indéfectible et nous espérons que l'année qui s'amorce nous permettra de rencontrer nos nombreux défis, de réaliser notre plan d'action et de contribuer, à notre mesure, aux objectifs du Ministère et du RPCU qui sont les nôtres.

Au nom de tous les membres du comité de résidents je vous souhaite bonne lecture.

Coordonnées professionnelles des membres

Président

Prénom : Soucy Nom : Gagné

N° de téléphone : 450.227.1645

Courriel : soucy.gagne@cgocable.ca

Répondant de l'établissement auprès des CU

Prénom : Nom :

N° de téléphone :

Courriel :

Adresse postale :

Personne ressource, si applicable

Prénom : Nom :

N° de téléphone du comité :

Courriel du comité :

Adresse postale du comité :

Priorités et réalisations de l'année écoulée

(grandes réalisations et priorités du comité)

Plan d'action

Le comité a un plan d'action : Oui Non

En 2015, le comité de résidents a procédé à l'élaboration d'un plan d'action triennal couvrant les exercices annuels 2015-2016, 2016-2017 et 2017-2018.

L'an I (2015-2016) a porté essentiellement sur l'élaboration de ce plan. Pour ce faire, à l'initiative et recommandation de la direction, le comité a été accompagné d'une personne ressource. Cet exercice s'est inscrit dans le cadre de la restructuration du CR, notamment dans l'objectif ultime de privilégier une vision commune quant à son rôle, fonctions, activités.

L'an II (2016-2017) est en lien avec l'exercice annuel qui se termine et aura permis de réaliser des actions concrètes auprès des résidents, de procéder à une réorganisation administrative du comité et d'établir un partenariat efficace avec la direction de l'établissement et ses coordonnateurs de services.

L'an III (2017-2018) est à venir et permettra de consolider nos échanges et réalisations avec la direction et surtout, tel que prévu, de développer toute la visibilité du comité auprès des résidents et de leurs proches en travaillant précisément à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et résidentes du Centre d'hébergement des Hauteurs.

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations

(décrire les activités du comité)

➤ Pour ce faire, assurer un bon fonctionnement du comité de résidents

- Restructuration du comité en 2016, privilégiant une meilleure compréhension commune de la vision, du rôle et des responsabilités ; recrutement de 5 membres des 10 membres du comité (démarche effectuée dans un esprit de continuité et pour assurer la relève)
- réalisation d'actions dans l'harmonie, l'efficacité et la solidarité
- réorganisation de la structure administrative en dotant les membres de règles de fonctionnement et d'un guide des valeurs et d'éthique (modèle RPCU)
- développement de l'autonomie du comité
- choix et nomination de nouveaux officiers
- nomination d'une représentante du CR au sein du CU
- formation d'un sous-comité de trésorerie (mise à jour des signataires autorisés)
- secrétariat (préparation et planification des rencontres et suivi)
- préparation et rédaction du rapport annuel d'activités 2016-2017 (modèle RPCU)
- évaluation des choix d'adhésion : RPCU ou CPM; avons choisi RPCU

➤ Recherche d'informations et de documentation au plan local, régional et provincial

- Développement et maintien de liens avec organismes et partenaires de la santé et services sociaux
- Participation au congrès annuel 2016 du RPCU
- Nomination de madame Lise Legros (membre secrétaire du CR) par le RPCU, au siège territorial CISSS Laurentides du conseil d'administration
- Démarches du CR pour siéger au sein du CUCI Laurentides en vue de partager infos et préoccupations avec autres CR du territoire Laurentides (en voie de développement)

➤ Visibilité du comité auprès des résidents et familles

- Rendre accessible et visible le CR en faisant connaître son existence : affichage d'un message d'introduction au comité avec liste des membres, insertion dans pochette d'accueil du résident, présence sur les étages du CHSLD, obtention de cartes d'identification des membres du comité auprès de la direction, rencontres avec résidents(es) et familles dans le salon des résidents, obtention d'un local d'appoint spécifique, correspondance transmise par courriel (sujets d'intérêt et d'information en lien avec l'institution), présence aux événements organisés par le CHSLD

➤ Actions ponctuelles du comité

- Recevoir et évaluer les demandes formulées au CR par les résidents
- Informer le résident sur les démarches à suivre pour comprendre une situation ou exprimer une insatisfaction
- Porter à l'attention de la direction les situations que le CR juge inacceptables ou allant à l'encontre des droits du résident

2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement (décrire les activités du comité)

➤ Rejoindre la clientèle (résidents et familles)

- Formation d'un sous-comité d'accueil en lien avec le programme provincial d'accueil des nouveaux résidents (recommandation du ministère SSSS)

➤ Établir des liens avec les services du centre d'hébergement et maintenir une collaboration réciproque

- Participation assidue du chef d'unité aux rencontres du CR : infos de l'établissement, écoute et suivi apportés aux dossiers présentés
- Présence des coordonnateurs de services du CHSLD aux rencontres régulières du CR – cuisine, loisirs, bénévolat, entretien et ressources matérielles, soins spirituels, bénévolat
- Constats et observations des résidents et membres du comité (évaluation et suivi)
 - Aide aux repas
 - Choix de menus et commentaires
 - Sécurité (ridelles de lit)
 - Surveillance sur étages durant heures de repas
 - Aspect sanitaire
 - Salubrité (frigos)
 - Absentéisme PAB
 - Journée magasinage interne CHSLD
 - Approche fin de vie
- Formation d'un sous-comité de travail sur la maltraitance (en collaboration avec la direction)
- Participation aux rencontres du comité Milieu de vie : réalisations concrètes : aménagement coin famille au rez-de-chaussée et café-détente le matin, musique et DVD dans les salons des étages, musique instrumentale dans salles à manger, service alimentaire (nouveau dans les menus et adaptation aux cas particuliers des résidents, dégustations, thématiques des Fêtes, sondage de satisfaction, etc.)
- Participation aux sessions d'info sur le bénévolat
- Participation aux événements thématiques du CHSLD : fête champêtre (11 juin 2016) et fête de Noël (10 décembre 2016) à l'intention des résidents et familles : message de visibilité du CR
- Collaboration du CR avec Paysage en héritage : soutien à ce projet d'aménagement paysager réalisé par les bénévoles de la Société d'horticulture et d'écologie Tournenvert entre 2014 et 2016, avec implication communautaire des citoyens et grâce à la générosité de précieux donateurs – une valeur ajoutée au mieux-être des résidents

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des

résidents (décrire les activités du comité)

- Gestion des risques : le comité local du CSSS des Pays-d'en-Haut, en ce qui a trait à la gestion des risques, a été aboli avec la venue du CISSS. Ce dossier relève maintenant d'une gestion régionale. Cette décision a pour effet d'exclure le CR de ce dossier. Depuis, le CR a demandé des précisions au CU (par voie de résolution votée en 2016) mais n'a pas reçu de réponse à ce jour.
- Portrait d'ensemble des plaintes (sur base annuelle) : notre CR a participé à des présentations données par le commissariat aux plaintes dans le cadre de l'AGA du CU, tenue le 7 juin 2016 et de la tournée régionale du PDGA du CISSS, le 3 avril 2017. Dans ce dossier, le CR privilégie d'abord que le résident concerné soit rencontré ainsi que la direction. L'objectif serait de régler le problème à l'interne, tout en sensibilisant le CR aux différents cas qui se présentent. Nous pensons qu'un problème individuel peut souvent représenter un problème collectif relié à la défense des droits et des intérêts des résidents.

Dans l'optique d'une meilleure communication entre le CR et le CUCI, nous croyons qu'il serait indiqué d'entretenir un dialogue plus suivi sur ce genre de dossiers et autres qui interpellent les parties concernées (CR, CU, CUCI, CISSS).

Tenue des rencontres du comité (dates)

28 avril 2016
19 mai 2016
23 juin 2016
22 août 2016
03 octobre 2016
7 novembre 2016
12 décembre 2016
23 janvier 2017
06 mars 2017

Moyenne de participation : 92,4% - avec quorum pour chacune des rencontres

Autres rencontres

(indiquez et précisez le type de rencontres du comité de résidents)

➤ Visite ministérielle (évaluation de la qualité du milieu de vie)

Le 3 mai 2016

Dans le cadre du mandat confié à l'équipe de visite, celle-ci a constaté que le comité de résidents n'était pas suffisamment partie prenante d'une contribution à la qualité de vie des résidents, se traduisant par une absence d'activités promotionnelles visant à faire connaître le rôle et les activités du comité, ainsi que les droits des résidents – tant au plan de recueillir les constats et observations des résidents qu'en terme d'implication dans la démarche d'accueil du résident. Suivant ces recommandations, et à la demande de la direction de l'établissement, le CR a participé au comité Milieu de vie.

➤ Direction générale

19 mai 2016 : M. Benoît Major, directeur adjoint SAPA

28 septembre 2016 : M. Alain Paquette, adjoint au directeur général et responsable des relations médias, relations publiques et à la communauté

07 décembre 2016 : MM. Major et Paquette, et membres du CU

03 avril 2017 : M. Daniel Corbeil, président directeur général adjoint et M. Christophe Cadoz, directeur SAPA Laurentides

Objet des rencontres : vision commune, échanges, relations entre comités CR, CU, et entre CUCI Laurentides et CR.

➤ Assemblée générale annuelle CU – CR

Le 7 juin 2016 : compte tenu de la raison d'être de l'AGA organisée par le CU, le CR n'a pu jouer son rôle d'annoncer cet événement et de renseigner les familles sur la vision et le rôle du CR, de présenter son rapport d'activités détaillé ainsi qu'un rapport financier pour l'exercice annuel 2015-2016, et son plan d'action 2016-2017 - tel que recommandé lors de la visite ministérielle de mai 2016, et ce, en terme d'informations à transmettre quant aux droits et intérêts des résidents.

Formations et conférences suivies par le comité

(nommez les formations et conférences auxquelles le comité a assisté avec indication du nombre de membres formés et d'heures de formation)

- Le 20 avril 2017 : formation de base des membres du CR : la pertinence de cette formation justifie sa mention au présent rapport annuel 2016-2017. Participation dont l'objectif est de mieux comprendre les fonctions du comité pour mieux les exercer, en recueillant toute l'information relative aux outils et moyens de travailler adéquatement à la défense des droits et intérêts collectifs ou individuels. Un exercice de mise à jour pour les anciens membres et de familiarisation pour les nouveaux, tout en partageant un moment privilégié de réflexion, d'harmonisation et de cohésion.

Nous considérons cette formation comme partie prenante de l'exercice annuel 2016-2017

Nombre de participants : 6; mise à niveau des absents en suivi de la formation reçue : 4

Heures de formation : 4

Autres participations (présence de représentants du comité)

- Le 9 mai 2016 : événement « Place aux 50 ans et mieux » : bonification de la réalisation du projet « Paysage en héritage » dans le kiosque de Tournouvert. Sollicitation de bénévolat auprès des visiteurs pour assurer maintien et entretien des jardins (corvées de nettoyage et de plantations) – une contribution à la qualité de vie des résidents
- Le 12 octobre 2016 : conférence de presse annonçant la réalisation d'un projet conjoint du CISSS et de partenaires « Des concerts pour les aînés en perte d'autonomie, avec musiciens professionnels ». (Pour le CHSLD des Hauteurs : 2 concerts)
- Le 19 octobre 2016 : congrès annuel du RPCU : participation aux ateliers : « L'évaluation de la satisfaction » et « Comment mobiliser les familles » ainsi qu'aux plénières thématiques : « Les règles de fonctionnement » et « Les rapports d'activités »
- Le 1^{er} novembre 2016 : formation offerte par le CISSS à l'intention des bénévoles oeuvrant auprès des personnes âgées . Un contenu informatif qui s'est avéré intéressant au fait de comprendre tout le phénomène du vieillissement et de l'approche adaptée à la personne âgée, avec emphase sur les troubles neurocognitifs et symptômes comportementaux et psychologiques.
- Les 10 et 17 novembre 2016 : rencontre organisée par le CHSLD pour les proches-aidants des résidents : activité connexe en terme de sensibilisation des familles à la réalité de l'épuisement
- Les 2 et 3 février 2017 : rencontres Lac-à-l'Épaule et conseil d'administration du RPCU. Un outil d'importance pour saisir toute l'ampleur de la dynamique et de l'énergie déployés dans les différents territoires du Québec en terme d'implication des comités CR, CR et CUCI. Des échanges constructifs pouvant servir d'exemples entre régions.

Enjeux Prioritaires

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui x Non

Si oui, lesquelles (précisez)

Pour nous, membres bénévoles du comité, dont 50% y travaillent depuis plus de 4 ans, les enjeux prioritaires – ce sont des conditions de succès ou d'échec des droits et du bien-être de nos résidents. Hors, à notre humble avis, notre CR doit être :

- *informé* : en lien direct ou indirect sur les droits et le bien-être des résidents, soient accueil – alimentation – soins quotidiens ou professionnels – loisirs – installations – salubrité – autres services divers ;
- *intégré* : à tout le processus de prise de décision institutionnelle (CHSLD) relié au bien-être des résidents (à l'intérieur des limites opérationnelles explicitées) ;
- *soutenu financièrement* : en justification de son plan d'action annuel et de ses prévisions budgétaires annuelles

Les enjeux prioritaires que nous identifions ci-dessous nous semblent constructifs et nous souhaitons qu'ils puissent être accueillis favorablement ; ils impliquent les structures avec lesquelles nous avons et devons composer dans la réalité de l'atteinte de nos objectifs de cheminement et d'avancement de notre comité en terme de réalisations concrètes.

➤ **CONCERTATION du CR AVEC L'ÉTABLISSEMENT (CHSLD)**

Dans le contexte actuel de la récente fusion des CSSS (structures locales) en CISSS (structures régionales), il est impératif pour notre CR de développer une alliance des plus efficaces et d'encourager un partenariat de complicité avec notre établissement et notre CISSS. Pour ce faire, nous souhaiterions une meilleure collaboration.

Il est impensable pour le CR de travailler en vase clos mais il est fort souhaitable d'établir avec la direction du CHSLD et ses coordonnateurs de services un climat de confiance et d'échanges en tous points. Ce faisant, le CR exige également d'être reconnu par le CISSS comme un apport valable en terme de contribution à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents. Une proximité du CR avec les deux instances sera significative de conditions gagnantes pour lui permettre d'atteindre ses objectifs.

➤ **CONCERTATION RÉGIONALE DES CR DU TERRITOIRE DES LAURENTIDES**

Le CR privilégie, entre comités de résidents du territoire, le partage de préoccupations et d'informations en lien avec les pratiques individuelles de chacun, selon ses spécificités. Différents sujets ou dossiers mériteraient sûrement d'être amenés sur une base régionale pour finalement faire l'objet d'une position régionale pouvant être soumise au CISSS pour évaluation. Actuellement, la table existante pour souscrire à ce souhait de concertation au niveau des comités de résidents nous apparaît être celle du CUCI, lequel pour le moment ne répond pas à nos besoins, voire même que la représentation spécifique des comités de résidents semble absente, malgré la volonté du législateur (LSSSS 10, article 60).

Activités et projets prévus pour l'année prochaine

Ces activités et projets sont exposés en détail dans le plan triennal – AN III – 2017-2018.

Ce plan sera, pour nous, axé vers des actions de visibilité passant par la mise en place d'un plan de communication – avec identification d'une image corporative de notre comité de résidents et réalisation d'outils promotionnels (dépliant, signet, bulletin d'information, circulaire ou autres) et planification de sessions d'information.

Notre plus grand intérêt demeure toujours celui de travailler en partenariat avec la direction de notre CHSLD et en ce sens, nous entendons poursuivre le travail amorcé.

Nous voulons maintenir un comité de résidents fonctionnel et efficace qui sera à la disposition de nos résidents et résidentes, ainsi que des familles et proches-aidants.

Les enjeux prioritaires, identifiés précédemment, demeurent également une de nos principales préoccupations.

Autoévaluation du comité

Le comité a procédé à son évaluation : Oui Non x

Si oui, faites un court résumé de la situation

Conscients de l'importance de réaliser cet exercice, les membres pourront y participer au cours de la saison estivale 2017, tenant compte de la recommandation du RPCU quant à la pertinence d'y souscrire pour le bénéfice de chacun des membres d'une part et de l'ensemble, d'autre part.

L'exercice permettra à la fois de reconnaître les forces, les habilités et les choix d'implication de chacun, conduisant à rendre notre comité efficace, performant et solidaire.

Nombre d'heures de bénévolat (CR)

Effectuées par le CR (en rencontres de comité, en sous-comités de travail, ou en représentation par un ou des membres désignés

517

Autres informations/commentaires

Conclusion

Le présent rapport d'activités est fort détaillé mais se veut représentatif de nos réalisations et projet futurs. C'est avec fierté que nous le soumettons aux instances concernées et que nous anticipons atteindre en 2017-2018 tous les objectifs que nous avons établis lors de l'élaboration de notre plan d'action triennal.

Nous profitons de cette occasion pour transmettre nos remerciements les plus sincères à la direction de notre CHSLD, tout particulièrement à M. Claude Beaudoin, chef d'unité et à son équipe de coordonnateurs de services, ainsi qu'à M. Benoît Major, directeur adjoint (SAPA), pour leur écoute, pour leur support tangible et pour la confiance que chacun d'entre eux nous réserve en tant que comité de résidents. Leur collaboration nous est des plus précieuse.

En terminant, nous réitérons à notre CISSS Laurentides notre plus grand désir de collaborer et de travailler à maintenir l'excellence de la cote d'appréciation du Centre d'hébergement des Hauteurs de la MRC des Pays-d'en-Haut. De nombreux et élogieux commentaires témoignent d'ailleurs de l'appréciation des résidents, familles et visiteurs.

Nous saluons également tout le personnel en poste qu'il s'agisse de nos très dévoués préposés aux bénéficiaires, infirmières auxiliaires, assistantes au supérieur immédiat, l'ensemble des professionnels en services spécialisés, nos médecins en poste – enfin toute l'équipe soignante, sans oublier le personnel administratif, ou attiré au loisir, entretien, salubrité et service alimentaire. Bravo pour votre implication ! Vous constituez la grande famille de notre CHSLD.

Rapport financier

x Rapport financier joint

Signature

Soucy D. Gagné
Président
Comité de résidents / Centre d'hébergement des Hauteurs
(Sainte-Adèle)

Le 9 mai 2017