



Rapport annuel du comité des usagers 2016-2017

TABLE DES MATIÈRES

Informations relatives à l'établissement	1
Le Centre d'Hébergement Heather	1
Mot du président du comité des usagers	1
Priorités et réalisations de l'année 2016-2017	1
Membres du comité des usagers.....	1
Coordonnées	2
CH Heather	2
Responsable du dossier du comité des usagers	2
Bilan des activités du comité des usagers	2
Transmettre les informations et communiqués	2
Augmenter la visibilité du comité	2
Renseigner les résidents sur leurs droits	2
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie	3
Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services.....	3
Maltraitance.....	3
Formation, colloque	3
Fonctions du comité des usagers	3
Tenue des rencontres	3
Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2017-2018)	4
Assistance et accompagnement effectués par le comité	4
Conclusion.....	4
Rapport financier.....	4
Consolidation budgétaire	4

Informations relatives à l'établissement

LE CENTRE D'HÉBERGEMENT HEATHER

Le centre d'hébergement Heather, appartenant au Groupe Santé Arbec, est un établissement de soins de longue durée privé conventionné.

Mot du président du comité des usagers

Bonjour, je suis Serge Goyer, président du comité des usagers depuis septembre 2015. Auparavant, je participais en tant que membre. J'aimerais vous mentionner que je suis fier de la représentation de notre comité qui est constitué majoritairement de résidents des différentes unités de vie ainsi qu'un membre de famille. Tous ont à cœur le bien-être des résidents.

J'ai cependant le regret de vous annoncer que nous avons perdu un membre important de notre comité, notre vice-présidente madame Géraldine Stewart, qui est décédée le 25 mars 2017.

Priorités et réalisations de l'année 2016-2017

L'année 2016 fut marquée par l'arrivée d'une nouvelle personne-ressource, madame Gisèle Legault. Ensemble nous avons travaillé à améliorer notre visibilité et une meilleure connaissance des droits des usagers. Des changements furent apportés dans la préparation du calendrier 2017 afin que les droits soient plus visibles et que les événements significatifs aux aînés y soient inscrits. Nous avons également fait un sondage sur les visites et les activités pour les résidents en décembre.

Membres du comité des usagers

Monsieur Serge Goyer	Président	Résident, chambre 228
Madame Géraldine Stewart	Vice-présidente	Résidente décédée le 25 mars 2017
Madame Rolande Dubé	Trésorière	Résident, chambre 221
Madame Dominique Samson	Secrétaire	Résident, chambre 406
Madame Claire Cousineau	Administratrice	Membre de famille

Coordonnées

CH HEATHER

3931, Lakeshore drive
Rawdon (QC) J0K 1S0
450 834-3070

RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES USAGERS

Madame Gisèle Legault
comitedesresidents@groupeasantearbec.com
450 834-3070, poste 3011

Bilan des activités du comité des usagers

TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET COMMUNIQUÉS

- CPM, RPCU, curatelle publique, gouvernement du Québec, etc.

AUGMENTER LA VISIBILITÉ DU COMITÉ

- À chaque nouvelle admission, un membre du comité va se présenter et expliquer le but du comité des usagers
- Le nouveau calendrier mensuel 2017 a été retravaillé pour augmenter la visibilité des 12 droits des usagers.
- Nous avons également fait créer des blocs-notes avec notre logo qui ont été distribués à tous les résidents et remis aux nouveaux résidents.

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- Souligner la semaine des droits des résidents par des affiches et matériel de sensibilisation
- Présence de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité de services lors de l'assemblée générale afin d'expliquer son rôle ainsi que les droits des usagers.
- Appropriation de deux droits cette année : Droit de porter plainte, et, Droit à l'information

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE

- Suggérer des pistes de solutions aux différents services que nous souhaiterions y avoir amélioré, par exemple, les services alimentaires (avoir plus de choix lors des collations, accès à des fruits frais, manque de portions lors du dessert, etc.), difficulté avec la mixité des clientèles, errance de certains résidents, etc.

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES

- Un sondage sur les visites et les activités pour les résidents a été effectué en décembre 2016

MALTRAITANCE

- Le 15 juin, nous avons fait une journée de sensibilisation auprès des résidents et des employés. Nous avons distribué du matériel promotionnel, des rubans, des dépliants, etc. Avec la collaboration de la direction, nous avons également distribué une feuille d'auto-évaluation à l'ensemble des employés sur leur pratique afin de les sensibiliser à la maltraitance.

FORMATION, COLLOQUE

- Un membre du comité exécutif a participé au colloque du RPCU et en fait le résumé aux autres membres.

Fonctions du comité des usagers

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Tenue des rencontres

Nous avons tenu six rencontres avec le comité exécutif et une assemblée générale annuelle

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2017-2018)

- Faire le calendrier annuel 2018 en français et en anglais pour répondre à notre clientèle.
- Révision des règles de fonctionnement.
- Tenir des rencontres du comité exécutif.
- Tenir des rencontres avec autres résidents que le comité exécutif.

Assistance et accompagnement effectués par le comité

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services assiste à notre assemblée générale annuelle et est présente lors de la semaine des droits des usagers. Nous n'avons effectué aucun accompagnement qui nécessitant le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de notre région.

Conclusion

Nous avons plusieurs projets en tête et souhaitons toujours augmenter la participation des membres lors de notre assemblée générale annuelle et lors de nos rencontres.

Les prochains enjeux seront entre les mains de madame Brigitte Schrama, notre nouvelle personne-ressource pour les comités des résidents des CHSLD du Groupe Santé Arbec.

Rapport financier

Le rapport financier (Annexe 3) est joint à ce document.

Consolidation budgétaire

Aucune consolidation budgétaire n'a été nécessaire.

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1^{ER} AVRIL 2016** AU **31 MARS 2017**

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CHSLD Heather	NUMÉRO DE PERMIS :	
---------------------------------	----------------------	---------------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	254 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	6 000 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	6 254 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		494 \$
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		500 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	frais bancaires	3 \$
Autres (précisez) :	RPCU	300 \$
Autres (précisez) :	CPM	300 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Déplacement, hébergement
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez : Fleurs et carte de souhait

52 \$

Précisez : Calendriers (droits) 2017

1 282 \$

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Précisez : Blocs notes

732 \$

Précisez : Photographie (calendrier)

120 \$

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers
 Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	3 784 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	2 470 \$