

2019-2020

# Rapport annuel d'activités



## Comité de **résidents** du CHSLD Heather

---

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

Informations relatives à l'établissement .....	1
Le Centre d'Hébergement Heather .....	1
Mot de la présidente du comité des usagers .....	1
Membres du comité des usagers.....	2
Responsable du dossier du comité des usagers .....	2
Bilan des activités du comité des usagers .....	3
Priorités et réalisations de l'année 2019-2020 .....	3
Transmettre les informations et communiqués .....	3
Augmenter la visibilité du comité .....	3
Renseigner les résidents sur leurs droits .....	4
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie .....	4
Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services.....	5
Maltraitance .....	5
Formation, colloque .....	6
Fonctions du comité des usagers .....	6
Tenue des rencontres du comité et autres rencontres.....	7
Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2020-2021) .....	7
Assistance et accompagnement effectués par le comité .....	8
Conclusion.....	8
Rapport financier.....	8
Consolidation budgétaire .....	8



## 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 de la présidente du comité des usagers

Bonjour, je me présente, Claire Cousineau.

Le 16 octobre 2017, j'ai quitté mon poste d'administratrice et de représentante des familles pour occuper celui de présidente du comité de résidents.

L'année 2019 s'est avérée être très occupée. En Février 2019 Mme Ethel Taylor Vice-présidente annonçait son départ suite à des problèmes de santé. Depuis le comité a fait beaucoup de recrutement auprès des résidents et de leurs familles afin de combler plusieurs postes. Mme Huguette Lepage, résidente unité de vie no 1 représentante des familles et Mme Lyne McHugh secrétaire ont joint le comité.

Nous avons aussi distribué des calendriers 2020 faisant la promotion des droits des résidents. Un calendrier en français est affiché dans la chambre de chaque résident. La version anglophone est aussi disponible sur demande lors de la distribution.

Notre présence sur les unités de vie ainsi qu'à la salle à manger est très appréciée de tous.

Nous avons tenu plusieurs réunions cette année. Chaque résident, chaque membre de famille et chaque représentant sont toujours les bienvenus.

Je dois cependant vous informer que le 1<sup>er</sup> Février 2020 j'ai quitté mon poste au sein du comité ainsi que Mme Lyne McHugh. Nous espérons que de nouveaux membres joindront cette équipe dynamique dans les semaines à venir.

En terminant, j'aimerais vous mentionner que je suis très fière de la représentation de notre comité dont tous les membres ont à cœur le bien-être des résidents.

Claire Cousineau

## Membres du comité des usagers

Madame Claire Cousineau	Présidente	Famille (Démission Février 2020)
Madame Huguette Lepage	Représente De famille	Résidente
Lyne McHugh	Secrétaire	Famille (11-2019 à 02-2020)
Madame Dominique Samson	Conseillère	Résidente
Madame Rolande Dubé Cousineau	Trésorière	Résidente

Mme Claire Cousineau a remis sa démission le 1<sup>er</sup> Février 2020. Du recrutement ainsi que des élections devaient avoir lieu mais la pandémie du Covid-19 a retardé ce processus.

## RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES USAGERS

France Fontaine est désormais la personne-ressource s'occupant des charges cléricales du comité des résidents.

Ses coordonnées sont les suivantes :

Téléphone : 450 834-3070 poste 3015

Courriel : [comitedesresidents@groupeasantearbec.com](mailto:comitedesresidents@groupeasantearbec.com)

Elle assure les tâches cléricales liées au fonctionnement du comité des résidents, telles que :

- Présence aux réunions des comités via un système de vidéo conférence ;
- Permanence téléphonique tous les mercredis matins de 9h à 12h ;
- Rédaction des ordres du jour et des procès-verbaux ;
- Envoi des documents rédigés aux membres ;
- Planification du calendrier des rencontres de l'année ;
- Invitations de membres représentant les services du Groupe Santé Arbec (directeurs, cadres, gestionnaires, etc.) ;
- Organisation des commandes et des journées de sensibilisation en lien avec les comités de résidents.

## Bilan des activités du comité des usagers

### Priorités et réalisations de l'année 2019-2020

Enfin, nous avons travaillé à améliorer notre visibilité et une meilleure connaissance des droits des usagers. Des changements furent apportés dans la préparation du calendrier 2020 afin que les droits soient plus visibles et que les événements significatifs aux aînés y soient inscrits. Les photos de nos résidents pendant certaines activités ont été prises et ajoutées au calendrier. La version anglophone est aussi disponible sur demande pour les résidents et leurs familles.

Une conférence a été donnée par le RPCU sur la peur des représailles. Cette conférence était offerte aux résidents, aux familles ainsi qu'au personnel. Elle a eu lieu le 28 Octobre 2019 et elle fut très appréciée.

### TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET COMMUNIQUÉS

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

### AUGMENTER LA VISIBILITÉ DU COMITÉ

- Lors de l'arrivée d'un nouveau résident, la réceptionniste remet le nom et le numéro de chambre du nouveau résident au membre du comité de résidents désigné à recevoir cette information. Par courriel ou simplement déposé au pigeonnier dédié au comité, à la réception du centre.
- Dans les jours suivant une nouvelle admission, un membre du comité va se présenter, expliquer le rôle du comité des usagers ainsi que répondre aux questions et lui remettre de l'information sur les droits des résidents.
- Un nouveau calendrier annuel 2020 a été travaillé pour augmenter la visibilité des 12 droits des usagers et est disponible aussi en version anglaise sur demande. Tous les résidents ont reçu ce nouveau calendrier en début d'année 2020.
- Nous avons également distribué des sacs de toile, des blocs-notes ainsi que des stylos lettrés du logo du comité de résidents.
- Une boîte à suggestions est toujours à la disposition de tous à l'entrée principale du centre.
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » est installée à l'entrée principale ou près de la salle Agora et offre une belle visibilité au comité.
- Un cadre avec la photo de tous les membres du Comité est installé à l'entrée principale

- Une carte d'identification avec photo a été remise à chaque membre.
- 5 rencontres avec le Comité exécutif ont eu lieu. Nous avons dû annuler celle du 23 Mars à cause de la pandémie.
- Nous avons soumis notre candidature pour les prix du RPCU de l'excellence dans les catégories « promotion et information ».
- Nous avons fait l'achat d'un tampon encreur au logo du Comité.
- Une conférence sur la peur des représailles a été donnée mais la conférence sur le deuil a dû être remise en raison de la pandémie.
- La semaine des droits a été soulignée par plusieurs activités
- La présidente du Comité a été invitée à trois comités consultatifs regroupant les autres comités de résidents du Groupe Santé Arbec et des membres de la Direction. Ces rencontres ont permis de mieux connaître l'organisation, les enjeux et les défis.
- Un dépliant de présentation du comité de résidents a été mis à jour.

## RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- Souligner la semaine des droits des résidents par des affiches et matériels de sensibilisation. Le droit mis à l'honneur en 2019 pendant cette semaine est le droit de participer aux décisions

Appropriation des droits pour l'année 2019 :

- ❖ Le droit de participer aux décisions

- Présence de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services lors de l'assemblée générale afin d'expliquer son rôle ainsi que les droits des usagers.

## PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE

- Le comité a suggéré plusieurs pistes de solutions aux différents services dans lesquels nous souhaiterions avoir de l'amélioration, par exemple :
  - ❖ Disposer de plus de fruits frais aux collations et aux déjeuners / le service alimentaire en a été avisé
  - ❖ Améliorer la climatisation de certaines chambres en été / des ventilateurs ont été installés dans plusieurs chambres de l'unité 1 et 2
  - ❖ Améliorer le contrôle du chauffage de certaines chambres en hiver / les thermostats ont été réglés afin que l'on puisse ajuster la chaleur directement de la chambre

- La journée mondiale des malades le 11 février 2020, a été soulignée par des affiches sur toutes les unités de vie et les babillards.
- Le comité a participé activement au plan d'action suite au sondage sur la satisfaction des soins et services.

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

- Le sondage sur la satisfaction des soins et services a été fait en collaboration avec le milieu de vie. Les résidents et les familles ont été consultés pour ce sondage. Le plan d'action a aussi été élaboré conjointement.
- Entre autre le plan d'action comporte les améliorations suivantes :

- ❖ Pour l'équipement :

- ✓ Entretien et nettoyage des fauteuils roulants et des aides techniques

- ❖ Buanderie :

- ✓ Moins de perte de vêtements(buanderie)

- ❖ Hygiène :

- ✓ Meilleure hygiène buccale des résidents

- Des dîners dégustations ont été organisés conjointement avec les chefs cuisiniers, les techniciennes en loisirs et un petit groupe de résidents sélectionnés.

Durant ces repas, les résidents ont été invités à partager ces moments conviviaux de dégustations.

Le but de ces dîners est de recueillir l'avis de chacun sur la qualité de quelques recettes des menus prévus à la prochaine saison. Leurs commentaires sont précieux et il en est tenu compte pour la création des menus et pour continuer à nous améliorer.

Ces dégustations sont organisées deux fois par année.

## MALTRAITANCE

- Le 15 juin, une campagne de sensibilisation portant sur le thème « Contre la Maltraitance auprès des aînés » a été déployée. La présidente du comité a érigé un kiosque à l'entrée principale où tout le matériel de promotion était remis aux familles, aux employés et aux résidents.
- Un kiosque mobile circulait sur les unités de vie afin de sensibiliser l'ensemble des résidents et employés.

- La charte de la bientraitance (bilingue) envers les aînés de Lanaudière en format napperon a été plastifiée et mise sur chaque table des salles à manger.

## Formation, colloque

- Conférence donnée par le RPCU sur « La peur des représailles » le 28 Octobre 2019.
- Les membres du Comité ont reçu une formation sur le lavage des mains.

## 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 résidents.
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus dans l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant que résident auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- Accompagner et assister, sur demande, un résident dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte conformément aux sections I, II, et III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des résidents en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1).
- 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.

Une résolution est approuvée et signée par le comité des résidents du CH Heather pour accorder :

1- La délégation de signature sur le compte bancaire des comités des résidents aux personnes suivantes (présence obligatoire de deux signatures au moins) :

- Paul Arbec (Président du Groupe Santé Arbec)
- Benoît Valiquette (Directeur Général)
- Martin St-Jean (Vice-Président du Groupe Santé Arbec)
- Andréanne Gendron-Carrier (Chef des ressources financières)

2- Le règlement de toutes dépenses sur présentation d'un document « Autorisation de dépenses » signé par deux membres du comité des résidents du CH Heather.

## Tenue des rencontres du comité et autres rencontres

- Nous avons tenu cinq rencontres avec le comité exécutif et une assemblée générale annuelle.
- Nous avons tenu 4 rencontres avec les résidents et les membres exécutifs.
- Dans chacun des établissements, des gestionnaires, des directeurs ou autres membres du personnel sont invités à participer à certaines rencontres à la demande des membres du comité.
- M. Pierre Hudon a donné une formation PMU (plan des mesures d'urgence)
- Un comité consultatif a été mis en place pour que les comités de résidents puissent communiquer avec différents départements du Groupe Santé Arbec. Un membre de chaque Comité était invité à participer. Le 12 Septembre la rencontre avait lieu avec Mme Marie-France Goyette Directrice des Ressources Humaines. Le 2 Octobre c'était la rencontre avec Mme Audrey Bouchard Directrice des soins infirmiers et finalement le 5 Novembre ils rencontraient Mme Marie-Ève Richard Directrice du Service Alimentaire, du Milieu de Vie et de l'Hôtellerie.
- Une conférence sur la peur des représailles donnée par le RPCU a eu lieu le 28 Octobre 2019. Les membres étaient présents.

## Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2020-2021)

- Le calendrier annuel 2021 en français et en anglais sera à nouveau offert.
- Révision des règles de fonctionnement.
- Tenir des rencontres du comité exécutif, 6 fois par année. 5 rencontres + AGA.
- Évaluation du comité, faire notre auto-bilan sur ce que l'on fait de bien et ce qu'on devrait améliorer.
- Promouvoir l'existence des comités de résidents par l'achat d'outils promotionnels incluant l'affichage.
- Il y aura une conférence d'organisée portant sur le deuil.
- Participation et suivi du plan d'action du sondage annuel.
- Un communiqué sera envoyé aux familles dans le but de recruter des membres pour le Comité et par le fait même les inviter à l'AGA.
- En raison de la pandémie nos objectifs 2020-2021 sont tributaires de son évolution mais nous restons positifs et actifs.

- La semaine des droits des résidents du 21 septembre au 27 septembre sous le thème :
  - ❖ Le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté.
  - ✓ Kiosque d'information sur les droits des résidents
  - ✓ Animation sur les étages et remise de pamphlets
  - ✓ Jeu questionnaire sur les droits des résidents

## Assistance et accompagnement effectués par le comité

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services assiste à notre assemblée générale annuelle. Elle est présente lors de la semaine pour la bientraitance ainsi que celle des droits des usagers. Nous n'avons effectué aucun accompagnement qui nécessitait 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 avec les résidents.

Les comités ont décidé de mettre l'accent sur la communication entre les comités pour un partage de leurs connaissances et de leurs bonnes pratiques.

## Rapport financier

Le rapport financier est joint : Voir Annexe 3 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<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 :	1265-3192
--------------------------	---------------	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	64 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6000
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	6 064 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		418 \$
Publication de documents du comité		200 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		575 \$
Frais de déplacement, hébergement		890 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		2 315 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : frais bancaires		154 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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 : crayons logo du comité (bienveillance)

267 \$

Précisez : Sacs réutilisables logo du comité

664 \$

Précisez : estampe au logo du comité

54 \$

Précisez : calendrier des 12 droits

1 385 \$

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 : journée sur la bienveillance/affiches et napperons

179 \$

Précisez :

Précisez :

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)

**7 101 \$**

**SOLDE DES DONS**

(h)

- \$

(d)-(f)=(h)

**SOLDE AU 31 MARS 20\_\_** (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)

(i)

**(1 037) \$**

*Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement*