

2021-2022

Rapport annuel d'activités



Comité de **résidents** du CHSLD Heather

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

L'installation	1
Le CHSLD Heather	1
Image du comité	1
Les membres du comité.....	2
Comité exécutif	2
Responsable du dossier du comité des usagers	2
Bilan des activités du comité des usagers	3
Priorités et réalisations de l'année 2021-2022.....	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.....	5
Fonctions du comité des usagers.....	5
Tenue des rencontres du comité et autres rencontres	6
Rencontre avec les Directeurs, les gestionnaires et les professionnels	6
Assistance et accompagnement effectués par le comité.....	7
Conclusion.....	7
Rapport financier	7
Consolidation budgétaire	7



L'installation

LE CHSLD HEATHER



Le CHSLD Heather, par Groupe Santé Arbec, est un établissement de soins de longue durée privé conventionné et est le premier établissement du Groupe Santé Arbec. Il se distingue des autres établissements par ses aménagements et ses services en raison de son emplacement. Situé à Rawdon, sur le bord du lac Rawdon, il offre un emplacement de choix pour ceux qui aiment la tranquillité et la nature.

Comptant quatre unités de vie, l'établissement de trois étages avec ascenseurs, accueille 115 résidents.

Image du comité



RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

Les membres du comité

COMITÉ EXÉCUTIF

Dominique Samson	Présidente	Résidente
Luc Labrèche	Vice-président	Résident
Huguette Lepage	Secrétaire	Résidente

Mot de la Présidente

Bonjour,

Au cours de la dernière année 2021-2022 nous avons eu quelques changements au sein du comité des résidents. Nous avons accueilli un nouveau membre M. Luc Labrèche (résident).

La dernière année a été difficile pour nos activités et événements de promotion, mais les membres ont quand même réussi à participer à des événements.

8 Mars, journée de la femme (distribution de fleurs).

22 Mars, journée des droits des résidents (distribution de café spécial avec des articles promotionnels du comité et un dépliant avec les 12 droits des résidents).

Dominique Samson

Présidente

RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES USAGERS



Madame France Fontaine est la personne-ressource s'occupant des charges cléricales liées au bon fonctionnement du comité des résidents. Elle est employée par le comité des résidents et reçoit une rémunération pour son travail.

Elle assure une permanence téléphonique

Ses coordonnées :

Téléphone : au 450 834-3070, poste 3015

Courriel : 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
- 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

Malheureusement, avec les restrictions sanitaires, nous n'avons pu faire d'activités pour promouvoir le comité des résidents. Nous avons quand même laissé le panneau publicitaire du comité à l'entrée du centre. Nos coordonnées y sont indiquées et quelques membres de famille nous ont contactés.

Priorités et réalisations de l'année 2021-2022

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 des résidents désigné à recevoir cette information. Par courriel ou simplement déposé au pigeonnier dédié au comité, à la réception du centre.
- Dans les jours suivants 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 (autorisé à nouveau depuis Juin 2022).
- Nous avons également distribué des sacs de toile, des blocs-notes ainsi que des stylos lettrés du logo du comité des résidents (ceux-ci sont maintenant remis lors de l'admission).

- Une couverture avec le logo du comité des résidents a été remise à chaque résident pour la journée de la bientraitance.
- Nous avons acheté de nouvelles cartes de fêtes surdimensionnées (9X12) avec les bons souhaits du comité des résidents que le personnel dépose sur la table du résident à son anniversaire.
- Le comité s'est doté d'un ordinateur pour pouvoir faire les réunions en TEAMS.
- 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
- Deux rencontres avec le comité exécutif ont eu lieu soit en Octobre 2021 et en Mars 2022. Nous avons dû annuler les autres rencontres à cause de la pandémie et des restrictions.
- Le 8 Mars, journée de la femme, les membres ont fait la distribution de fleurs aux résidents.
- La semaine des droits en Octobre 2021 a été soulignée par le Centre, mais sans la participation du comité étant donné les circonstances. Par contre le 22 Mars 2022, nous avons fait une journée des droits et les membres ont distribué des cafés spéciaux, des articles promotionnels et des dépliants avec les 12 droits.
- Un dépliant de présentation du comité de résidents est disponible à l'accueil.

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- Les professionnels du centre ont souligné la semaine des droits des résidents par des affiches offertes gratuitement par le RPCU et matériels de sensibilisation. Ils ont distribué des sacs, des stylos et des calepins au logo du comité des résidents.

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 :
 - ❖ Les membres ont discuté directement avec le cuisinier. Des pratiques, des menus, des collations avaient dûs être abandonnés pour la période de pandémie à cause des restrictions. Toutes ces pratiques seront remises en vigueur, au grand plaisir des résidents.

- ❖ Après avoir mentionné que les fenêtres laissaient entrer de l'air en hiver, de nouvelles fenêtres ont été commandées et seront installées à l'été.

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

- Le sondage sur la satisfaction des services personnels a été fait, mais malheureusement avec les circonstances, le comité n'a pu y participer pour une deuxième année.

MALTRAITANCE

- Le 15 juin 2021, une campagne de sensibilisation portant sur le thème « Contre la Maltraitance auprès des aînés » a été soulignée par le personnel en place au nom, entre autre, du comité.

Formation, colloque

- Dû à la pandémie, aucune formation ou conférence n'a eu lieu.

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 des 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 :

- 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 et chef de la direction du Groupe Santé Arbec)
 - ❖ Martin St-Jean (Vice-Président exécutif du Groupe Santé Arbec)
 - ❖ Andréanne Gendron-Carrier (Directrice des ressources financières, matérielles et informationnelles)
- 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 deux rencontres avec le comité exécutif (restrictions sanitaires)
- L'AGA a été transmise aux familles par courriel.

Rencontres avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels

- Le 25 Octobre 2021 avec Mme Donia Fidèle, Directrice de site
- Le 22 Mars 2022 avec Mme Guylaine Chagnon, Nutritionniste et M. Érik Peterson, Cuisinier

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2022-2023)

- 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 des résidents par l'achat d'outils promotionnels incluant l'affichage.
- Espérer le retour des conférences en présentiel.
- Participation et suivi du plan d'actions du sondage annuel.
- Recruter de nouveaux membres

- En raison de la pandémie nos objectifs 2022-2023 sont tributaires de son évolution mais nous restons positifs et actifs.

Assistance et accompagnement effectués par le comité

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est toujours disponible en cas de besoin. Nous n'avons effectué aucun accompagnement qui nécessitait le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de notre région.

Conclusion

Nous espérons que la reprise des réunions du comité sera permanente et qu'aucune autre vague ne viendra les arrêter. Plusieurs conférences et formations sont attendues avec impatience.

Rapport financier

Le rapport financier est joint : Voir Annexe 3 à ce document.

Consolidation budgétaire

Comme nous avons eu une extension pour les dépenses jusqu'en mars 2023. Nous espérons que les conférences reprendront avant cette date. Nous avons quand même d'autres idées pour la promotion du comité.

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

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
---------------------------------	----------------------	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	(238) \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 000 \$
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)	
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)	5 762 \$

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		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		1 463 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		650 \$
Autres (précisez) : ristourne		(1) \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) : Dépenses réclamées en 20-21 qui avait déjà été réclamé en 19-20		(1 559) \$
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 : Imprimerie(cartes)		333 \$
Précisez :		
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 :		
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) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	887 \$
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)	4 875 \$

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

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

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS					
Nom de l'établissement :		CHSLD Heather			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) :					
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1265-3192			Nombre total de comité de résidents : 1		
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES					MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.					6 000\$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.					
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.					4 875\$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

SAMSON Dominique

Nom du président du comité des usagers :

Dominique Samson

Signature :

3 septembre 2022

Date

[Signature]
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Signature :

05/10/2022
Date