



Rapport Annuel

2018-2019



Comité de
résidents
du CHSLD Heather

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

TABLE DES MATIÈRES

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	2
Priorités et réalisations de l'année 2018-2019	2
Transmettre les informations et communiqués	3
Augmenter la visibilité du comité	3
Renseigner les résidents sur leurs droits	3
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie	4
Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services.....	4
Maltraitance	5
Formation, colloque	6
Fonctions du comité des usagers	6
Tenue des rencontres du comité et autres rencontres.....	6
Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2019-2020)	7
Assistance et accompagnement effectués par le comité	8
Conclusion.....	8
Rapport financier.....	8
Consolidation budgétaire	9



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.

Le début de l'année 2019 s'est avéré être très occupé.

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 ce poste.

Nous avons aussi distribué des calendriers 2019 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 la famille et chaque représentant sont toujours les bienvenus.

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.

Membres du comité des usagers

Madame Claire Cousineau	Présidente	Membre de famille, a pris ses fonctions le 16 octobre 2017
Madame Ethel Taylor	Vice-présidente	A pris ses fonctions le 16 octobre 2017 et a quitté le comité le 25 février 2019
Madame Dominique Samson	Secrétaire	Résidente, chambre 406
Madame Rolande Dubé Cousineau	Trésorière	Résidente, chambre 221

RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES USAGERS

France Fontaine, notre personne-ressource, a désormais la charge du comité des résidents.

Ses coordonnées sont les suivantes :

Téléphone : 450 834-3070 poste 3015

Courriel : comitedesresidents@groupeasantearbec.com

Bilan des activités du comité des usagers

Priorités et réalisations de l'année 2018-2019

En mai 2018 la personne-ressource Brigitte Schrama a quitté ses fonctions.

Au début de l'année 2019, nous avons recruté une nouvelle personne-ressource madame France Fontaine.

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.

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 2019 afin que les droits soient plus visibles et que les événements significatifs aux aînés y soient inscrits. La version anglophone est aussi disponible sur demande pour les résidents et leurs familles.

TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET COMMUNIQUÉS

- CPM, RPCU, curatelle publique, gouvernement du Québec, etc.
- Un mot du comité de résidents a été envoyé par courrier lors du communiqué aux familles. Ce mot les informait des dates des prochaines rencontres de comités et les invitait à y venir.
- Une lettre a été rédigée et a paru dans le journal interne du Groupe santé Arbec. Elle s'adressait à la direction générale, aux employés ainsi qu'aux bénévoles pour les remercier des très belles réceptions organisées pour les fêtes de Noël en famille.

AUGMENTER LA VISIBILITÉ DU COMITÉ

- Dans les 30 jours suivant une nouvelle admission, un membre du comité va se présenter, expliquer le but du comité des usagers ainsi que répondre aux questions.
- Un nouveau calendrier annuel 2019 a été travaillé pour augmenter la visibilité des 12 droits des usagers et est disponible aussi en version anglaise sur demande.
- Nous avons également distribué des blocs-notes bilingues ainsi que des stylos du comité de résidents.
- Une boîte à suggestions est maintenant 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.

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- Souligner la semaine des droits des résidents par des affiches et matériel de sensibilisation. Le droit mis à l'honneur en 2018 pendant cette semaine est le droit à la confidentialité.

Appropriation de deux droits pour l'année 2018 :

- ❖ Droit aux services

- ❖ Droit de recevoir les soins que requiert son état
- 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.

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 et plus de choix de biscuits aux collations ;
 - ❖ Augmenter les quantités de desserts ;
 - ❖ Améliorer la cohabitation des résidents en raison de la mixité sur certaines unités de vie (par exemple, l'errance des résidents, etc) ;
 - ❖ Diminuer le bruit sur les unités lors des siestes des résidents l'après-midi (par exemple, changement de l'horaire du polissage).
- La journée mondiale des malades le 11 février 2019, 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 aires communes et de l'environnement.
- Le comité exécutif a innové un tirage « Prix de présence» lors des réunions avec les résidents. Il s'agit d'un repas «Benny» d'une valeur de 15\$ qui est partagé avec la présidente dans la salle à manger. Cette activité est très appréciée par les résidents.

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

- Le sondage sur la satisfaction de l'environnement et des aires communes a été fait en collaboration avec le milieu de vie. 33 résidents ainsi que 8 familles ont participé. Le plan d'action a aussi été élaboré conjointement.
- Entre autre le plan d'action comporte les améliorations suivantes :
 - ❖ Pour les salles de bain :
 - ✓ Affiches Libre/Occupé installées sur les portes,
 - ✓ Chauffage d'appoint sur les unités 3 et 4,
 - ✓ Grands draps de bain disponibles pour remplacer les petites serviettes,

- ✓ Diffuseur d'huiles essentielles,
- ✓ Radio et musique d'ambiance.
- ❖ Salon familiale :
 - ✓ Ajout d'une bouilloire, nappe et napperons. Assiettes en carton et tous les ustensiles nécessaires à prendre un repas.
 - ✓ Jeux de sociétés disponibles.

- Des dîners 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.
- Visionnement de la capsule vidéo d'Yvon Deschamps qui parle de la Maltraitance faite aux aînés lors de la réunion de juin 2018.
- La charte de la bientraitance (bilingue) envers les aînés de Lanaudière en format lettre a été plastifiée et remise sur chaque table de la salle à manger.
- Un chanteur troubadour, monsieur Tardif, a chanté sur chaque unité de vie afin de promouvoir la campagne.

FORMATION, COLLOQUE

- Une personne-ressource a participé au colloque du RPCU le 17-18-19 octobre 2018 à Québec. La documentation sur les ateliers auxquels elle a participé a ensuite été transmise aux membres du comité.

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 une 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.

Tenue des rencontres du comité et autres rencontres

- Nous avons tenu six rencontres avec le comité exécutif et une assemblée générale annuelle.
- Nous avons tenu 6 rencontres avec les résidents et les membres exécutifs.
- Dans chacun des établissements, des gestionnaires et directeurs sont invités à participer à certaines rencontres à la demande des membres du comité.
 - ❖ Le directeur général, monsieur Benoît Valiquette qui était nouvellement arrivé, est venu se présenter aux membres du comité, le 15 mai 2018.
 - ❖ Louise Picard, responsable des soins infirmiers est venue répondre à plusieurs questions des résidents sur l'organisation des soins (deuxième bain, etc). Celle-ci a aussi annoncé son départ à la retraite et a présenté sa remplaçante, Karine Duchesne lors de la réunion du 25 février 2019.

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2019-2020)

- Faire le calendrier annuel 2020 en français et en anglais pour répondre à nos résidents. Mettre de nouvelles photos qui représentent la vie au CHSLD Heather.
- Le cadre du comité de résidents sera refait avec l'ajout des nouveaux membres.
- Afin de mieux identifier les membres du comité, une carte d'identification sera faite avec leur nom, photo et titre.
- Révision des règles de fonctionnement.
- Tenir des rencontres du comité exécutif, 6 fois par année.
- Tenir des rencontres avec les résidents, 6 fois par année.
- Promouvoir l'existence des comités de résidents par l'achat d'outils promotionnels incluant l'affichage.
- Le comité assure une présence sur les unités de vie ainsi que dans les salles à manger.
- De nouveaux sacs réutilisables avec le logo du comité seront confectionnés et seront remis à l'accueil d'un nouveau résident en août 2019.
- Nous soumettrons notre mise en candidature 2019 pour les prix RPCU de l'excellence pour la catégorie « Promotion », avec notre initiative de la charte de la bientraitance envers les personnes âgées.
- Nous soumettrons notre mise en candidature 2019 pour les prix RPCU de l'excellence pour la catégorie « Information », avec notre calendrier faisant la promotion des 12 droits des usagers.
- Des stylos de couleur mauve avec l'inscription « OUI À LA BIEN TRAITANCE/ YES TO WELL BEING » seront commandés pour la journée mondiale de sensibilisation du 15 juin.
- Un tampon encreur avec le logo sera aussi commandé cette année.
- Organisation de 2 conférences : l'une portant sur le deuil et l'autre sur la peur des représailles.
- Nous soulignerons la semaine des droits des résidents du 19 septembre au 27 septembre sous le thème :
 - ❖ Le droit de participer aux décisions
- De plus, pour faciliter la gestion financière des comités des résidents, la direction des ressources financières et informationnelles du Groupe Santé Arbec a accepté de gérer tout le volet financier des comités des résidents.

Une résolution sera 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)
- Gerarda Capece (Directrice des ressources financières et informationnelles)
- 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.

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 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 comités pour un partage de leurs connaissances et de leurs bonnes pratiques.

Il nous tient à cœur de trouver dans chaque centre des personnes-ressources à même d'animer et de gérer les comités des résidents en collaboration avec la présidente et les membres du comité des résidents.

Rapport financier

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

Consolidation budgétaire

Aucune consolidation budgétaire n'a été nécessaire.