

2020-2021

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 2020-2021	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.....	4
Maltraitance	4
Formation, colloque.....	5
Fonctions du comité des usagers	5
Tenue des rencontres du comité et autres rencontres.....	6
Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2021-2022)	6
Assistance et accompagnement effectués par le comité	6
Conclusion.....	6
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

Huguette Lepage Présidente Résidente

Dominique Samson Conseillère Résidente

RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES USAGERS



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

Elle assure une permanence téléphonique tous les mercredis matins de 9 h à midi.

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 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

Malheureusement, avec les restrictions sanitaires, nous n'avons pu faire d'activités pour promouvoir le comité de 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 2020-2021

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. (En attente d'autorisation)
- Nous avons également distribué des sacs de toile, des blocs-notes ainsi que des stylos lettrés du logo du comité de résidents. (Ceux-ci sont maintenant remis lors de l'admission)
- Un sac de toile rouge avec le logo du comité de résidents a été remis à chaque résident pour Noël. Ce sac peut être installé au lit ou tout appareil ambulatoire.
- Nous avons acheté des 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.
- 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.

- Une seule rencontre avec le Comité exécutif a eu lieu le 17 août. Nous avons dû annuler les autres à cause de la pandémie et des restrictions.
- Nous avons fait l'achat d'un tampon encreur au logo du Comité.
- La semaine des droits a été soulignée par le Centre, mais sans la participation du Comité étant donné les circonstances.
- Un dépliant de présentation du comité de résidents est disponible à l'accueil.

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- Le 22 septembre 2020 les professionnels du centre ont souligné la semaine des droits des résidents par des affiches 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 :
 - ❖ 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

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 comme par le passé.

MALTRAITANCE

- Le 15 juin, 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 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 :

- 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)
 - ❖ Benoit Valiquette (Directeur général)
 - ❖ 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 une seule rencontre avec le comité exécutif (Restrictions sanitaires)
- L'AGA a été transmise aux familles par courriel.

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2021-2022)

- 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 2021-2022 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 attendons avec impatience la reprise des réunions du Comité. Plusieurs conférences et formations sont en attente de la reprise.

Rapport financier

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

Consolidation budgétaire

Comme nous n'avons pas eu la chance de planifier des conférences, nous espérons un transfert de l'argent n'ayant pas servi pour avoir plus de possibilité dès la reprise.

**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 2020 AU 31 MARS 2021

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)	(1 037) \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6000
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)	4 963 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		198 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		87 \$
Frais de déplacement, hébergement		214 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		1 238 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		42 \$
Autres (précisez) : frais bancaires		(1) \$
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 (calendriers + blocs notes + crayons)

3 425 \$

Précisez :
 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 :
 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 DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	5 201 \$
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)	(238) \$