



Rapport Annuel

2017-2018



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 du président du comité des usagers | 1 |
| Priorités et réalisations de l'année 2017-2018 | 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 du comité et autres rencontres..... | 4 |
| Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2018-2019) | 4 |
| Assistance et accompagnement effectués par le comité | 5 |
| Conclusion..... | 5 |
| Rapport financier..... | 5 |
| Consolidation budgétaire | 5 |

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 Claire Cousineau, présidente du comité des usagers depuis octobre 2017. Je remplace Serge Goyer qui a quitté ses fonctions le 16 octobre 2017.

Auparavant, je participais en tant qu'administratrice.

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

Priorités et réalisations de l'année 2017-2018

L'année 2017 fut marquée par l'arrivée d'une nouvelle vice-présidente en octobre 2017, madame Ethel Taylor et par l'arrivée d'une nouvelle personne-ressource Briggitte Schrama en octobre 2017. 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 2018 afin que les droits soient plus visibles et que les événements significatifs aux aînés y soient inscrits.

Membres du comité des usagers

| | | |
|----------------------------------|-----------------|--|
| Monsieur Serge Goyer | Président | Résident, chambre 228, a quitté ses fonctions le 16 octobre 2017 |
| 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 |
| Madame Dominique Samson | Secrétaire | Résident, chambre 406 |
| Madame Rolande Dubé Cousineau | Trésorière | Résidente, chambre 221 |

Coordonnées

CH HEATHER

3931, Lakeshore Drive
Rawdon (Québec) J0K 1S0
450 834-3070

RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES USAGERS

De octobre 2017 à mai 2018, madame Brigitte Schrama était la personne-ressource des comités.

Les coordonnées de la personne-ressource sont :

Téléphone : 450 834-3070

Courriel : comitedesresidents@groupeasantearbec.com

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 2018 a été retravaillé pour augmenter la visibilité des 12 droits des usagers et est disponible aussi en version anglaise.
- Nous avons également fait créer des blocs-notes avec notre logo qui ont été distribués à tous les résidents et remis aux nouveaux résidents.
- Une boîte à suggestions sera mise à la disposition des résidents et de leurs familles à l'entrée principale du centre.

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 2017 pendant cette semaine sera le Droit aux services.
- 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 pour l'année 2017 : Droit aux services, et, Droit de recevoir les soins que requiert son état.

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE

- Suggérer des pistes de solutions aux différents services dans lesquels nous souhaiterions avoir de l'amélioration, 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 la satisfaction de l'environnement et des aires communes est projeté pour l'année 2018.

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.

Dans les salles à dîner, nous avons distribué des napperons sur la charte de la bientraitance envers les personnes âgées de Lanaudière et en avons fait la lecture à haute voix.

FORMATION, COLLOQUE

- Un membre du comité exécutif et la personne-ressource ont participé au colloque du RPCU et en font le résumé aux autres membres, ainsi qu'aux réunions lors des réunions.

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).

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 2 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 des comités.
 - ❖ La directrice des services alimentaires et de la nutrition clinique, Marie-Eve Richard, est venue rencontrer les membres du comité pour recueillir les commentaires et suggestions sur les menus, les collations, etc.
 - ❖ La directrice du milieu de vie et des services multidisciplinaires, Nicole Héту, est venue prendre part à une discussion sur la notion milieu de vie.
 - ❖ L'infirmière du centre de jour, Karine Lapierre, est venue présenter aux membres du comité le PMU (Prévention et mesures d'urgence).

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2018-2019)

- Faire le calendrier annuel 2019 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 les résidents 6 fois par année.
- Promouvoir l'existence des comités de résidents par l'achat d'outils promotionnels et l'affichage, et en assurant notre présence sur les unités de vie et les salles à dîner.

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.

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 2017 AU 31 MARS 2018

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) | 2 470 \$ |
| 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) | 8 470 \$ |

| | | |
|---|-----------------------|----------|
| 1. DÉPENSES GÉNÉRALES | | |
| Soutien professionnel | | 2 943 \$ |
| Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.) | | |
| Publication de documents du comité | | |
| Communications interurbaines | | |
| Frais de recrutement | | |
| Formations des membres du comité | | |
| Colloques, congrès, conférences | | 1 564 \$ |
| Frais de déplacement, hébergement | | |
| Frais postaux | | |
| Allocation personne-ressource | | 1 579 \$ |
| Abonnements revues et journaux | | |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers | | |
| Autres (précisez) : | frais bancaires | - \$ |
| Autres (précisez) : | RPCU | 325 \$ |
| Autres (précisez) : | CPM | 300 \$ |
| Autres (précisez) : | Fournitures de bureau | 100 \$ |
| 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 : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| COORDINATION | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| HARMONISATION | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| 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 | 74 \$ |
| Précisez : | Imprimerie | 1 379 \$ |
| 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) | 8 263 \$ |
| 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) | 207 \$ |