



Rapport annuel du comité des usagers 2015-2016

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 2015-2016	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 communiquées	2
Augmenter la visibilité du comité	2
Renseigner les résidents sur leurs droits	2
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie	2
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	3
Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2016-2017)	4
Assistance et accompagnement effectués par le comité	4
Conclusion.....	4
Rapport financier.....	4
Consolidation budgétaire	4

Informations relatives à l'établissement

LE CENTRE D'HÉBERGEMENT HEATHER

Le centre d'hébergement Heather, appartenant au Groupe Santé Arbec, est un centre privé conventionné.

Mot du président du comité des usagers

Bonjour, je suis Serge Goyer, nouveau président depuis septembre 2015. Je participais avant en tant que membre. Je suis donc au courant des dossiers et j'ai pris connaissance des réalisations accomplies avant mon arrivée.

Je suis particulièrement fier de la représentation de notre comité qui est constitué majoritairement de résidents des différentes unités de vie ainsi qu'un membre de famille. Tous ont à cœur le bien-être des résidents.

Priorités et réalisations de l'année 2015-2016

Notre principal défi a été d'augmenter la visibilité du comité. Selon un sondage d'évaluation de la clientèle, il est ressort que les familles et leurs proches connaissent peu l'existence du comité. Nous avons donc multiplié nos efforts et investis d'importantes sommes d'argent pour être plus présent et mieux connu. Nous pensons qu'il sera important de poursuivre nos activités en lien avec la maltraitance des personnes âgées. Aussi, nous devons être bien informés au sujet des directives de la loi sur la fin de vie. Mourir dans la dignité et le respect, afin de s'assurer que les droits des résidents soient respectés.

Membres du comité des usagers

Monsieur Serge Goyer	Président	Résident, chambre 228
Madame Géraldine Stewart	Vice-présidente	Résident, chambre 220
Madame Rolande Dubé	Trésorière	Résident, chambre 221
Madame Dominique Samson	Secrétaire	Résident, chambre 406
Madame Claire Cousineau	Administratrice	Membre de famille

Coordonnées

CH HEATHER

3931, Lakeshore drive
Rawdon (QC) J0K 1S0
450 834-3070

RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES USAGERS

Madame Johanne Talon
Johanne.talon@ssss.gouv.qc.ca
450 834-3070, poste 1015

Bilan des activités du comité des usagers

TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET COMMUNIQUÉES

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

AUGMENTER LA VISIBILITÉ DU COMITÉ

- Refaire une estampe avec le logo officiel pour les communications
- Participer à l'activité mangeons ensemble qui vise à améliorer l'accueil des nouveaux résidents et ainsi présenter les membres du comité
- Une carte postale affichant les photos des membres du comité et leurs droits est remise aux nouveaux résidents par le président
- Nouveau calendrier 2016, 12 mois, 12 droits
- Achat de verres avec notre logo, distribués à tous et donné à chaque nouveau

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- Souligner la semaine des droits des résidents par des cafés rencontres sur chaque unité

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE

- Participer à la démarche d'Agrément Canada (agrée en juin 2015)
- Suggérer des solutions aux différents services que nous souhaiterions y avoir amélioration, par exemple, les services alimentaires, les soins (déclarer le manque

d'effectifs sur les heures de repas, sensibiliser sur le bruit), accès à la cour, difficulté avec la mixité des clientèles, etc.

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

- Évaluer, compiler, analyser et divulguer les résultats du sondage familles et résidents (en partenariat avec la direction)
- Auto-évaluation du fonctionnement de notre comité

MALTRAITANCE

- Adopter et diffuser la charte de la bientraitance (15 juin)

FORMATION, COLLOQUE

- Le comité des usagers a offert deux formations aux bénévoles du Groupe Santé Arbec :
 - ❖ Les différents types de démence
 - ❖ Les troubles de comportements liés à la démence
- Deux membres du comité exécutif participent au colloque du RPCU et en font le résumé

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 usagers
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Tenue des rencontres

Nous avons tenus six rencontres avec le comité exécutif, trois rencontres avec les membres et une assemblée générale annuelle

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2016-2017)

- Révision des règles de fonctionnement
- Uniformiser les articles promotionnels, ex : affiches, dépliants, etc.

Assistance et accompagnement effectués par le comité

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services assiste à notre assemblée générale annuelle. Nous n'avons effectué aucun accompagnement qui nécessitant 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.

Les prochains enjeux seront entre les mains de madame Gisèle Legault, notre nouvelle personne-ressource pour les comités des résidents des CHSLD du Groupe Santé Arbec.

Rapport financier

Le rapport financier (Annexe 3) est joint à ce document.

Consolidation budgétaire

Aucune consolidation budgétaire n'a été nécessaire.