



# Rapport annuel d'activités du comité de résidents 2016-2017

CHSLD des Moulins et CHSLD Émile McDuff

# TABLE DES MATIÈRES

Les installations .....	1
Le CHSLD des Moulins.....	1
Le CHSLD Émile McDuff.....	1
Personne-ressource des comités .....	2
Image du comité de résidents .....	2
Mot du président du comité de résidents du CHSLD des Moulins.....	2
Mot du président du comité de résidents du CHSLD Émile McDuff.....	3
Les membres du comité de résidents du CHSLD des Moulins.....	3
Comité exécutif .....	3
Les membres du comité de résidents du CHSLD Émile McDuff.....	4
Comité exécutif .....	4
Bilan des activités des comités .....	5
Réalisations de l'année 2016-2017 .....	5
Transmettre les informations et communiqués .....	5
Augmenter la visibilité du comité .....	5
Renseigner les résidents sur leurs droits .....	5
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie .....	5
Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services.....	6
Maltraitance.....	6
Formation, colloque .....	6
Fonctions du comité des usagers .....	6
Calendrier des rencontres du comité .....	6
Rencontres du comité exécutif.....	6
Rencontres avec les gestionnaires .....	6
Autres rencontres .....	7
Objectifs et projets prévus pour l'année 2017-2018 .....	7
Assistance et accompagnement effectués par le comité .....	7
Conclusion.....	7
Rapport financier.....	8

## Les installations

### LE CHSLD DES MOULINS



Le CHSLD des Moulins, appartenant au Groupe Santé Arbec, a accueilli ses premiers résidents le 19 mai 2014. Situé au 751, rue Marcel-de-la-Sablonnière, dans le quartier écoresponsable Urbanova à Terrebonne, il dispose de 102 places d'hébergement pour personnes en perte d'autonomie.

Créé le 24 septembre 2014, le comité de résidents est affilié à la Fédération des comités des usagers et des résidents du Québec (FCURQ), au Conseil provincial des malades (CPM), à L'Amitié n'a pas d'âge et la Fédération québécoise du loisir en institution.

### LE CHSLD ÉMILE MCDUFF



Le CHSLD Émile McDuff, appartenant au Groupe Santé Arbec, a accueilli ses premiers résidents le 16 juin 2014. Situé au 1440, boulevard Iberville à Repentigny, il dispose de 102 places d'hébergement pour personnes en perte d'autonomie.

Créé le 25 septembre 2015, le comité de résidents est affilié à la Fédération des comités des usagers et des résidents du Québec (FCURQ), au Regroupement provincial des

comités des usagers (RPCU), au Conseil provincial des malades (CPM), à Couleur de la vie, à l'Amitié n'a pas d'âge, à L'appui Lanaudière ainsi qu'à la Table régionale de concertation des aînés de Lanaudière.

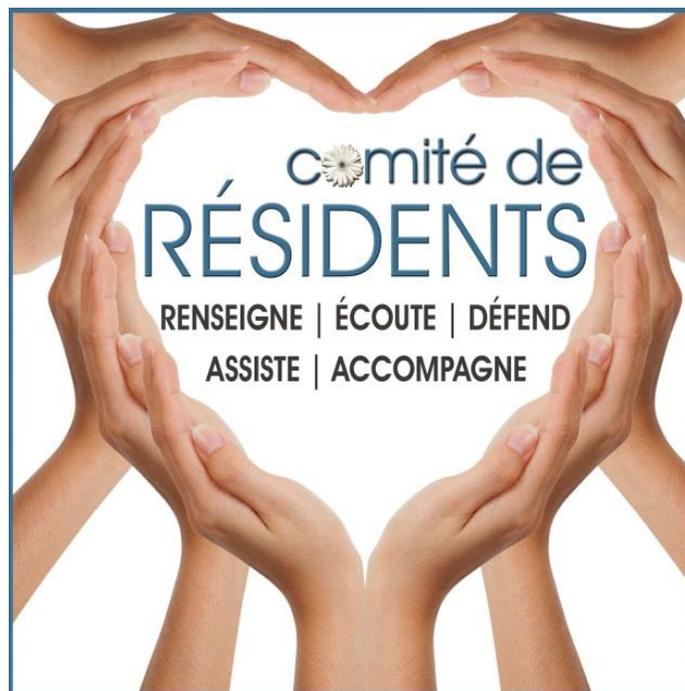
## PERSONNE-RESSOURCE DES COMITÉS

DU 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017, la personne-ressource des deux comités a été madame Gisèle Legault. Les coordonnées de la personne-ressource des comités sont :

Téléphone : 450 824-1340 et 450 704-4008, poste 5016

Courriel : comitederesidents@groupeasantearbec.com

## Image du comité de résidents



## Mot du président du comité de résidents du CHSLD des Moulins

Bonjour, je me nomme Karl Mastropietro et je suis président du comité des résidents du CHSLD des Moulins depuis maintenant 1 an.

Je suis fier de représenter les résidents de notre centre. La dernière année a apporté plusieurs changements au sein de notre comité, entre autre, le départ de notre personne-ressource, madame Legault, mais aussi de plusieurs de nos membres. Nous travaillerons

fort à recruter de nouveaux membres afin de bien représenter les résidents de notre CHSLD.

## Mot du président du comité de résidents du CHSLD Émile McDuff

Le comité de résidents du CHSLD Émile McDuff n'a plus de président depuis janvier 2017 et, pour différentes raisons, n'a pu être remplacé à ce jour. Ce sera la priorité de la nouvelle personne-ressource en 2017.

## Les membres du comité de résidents du CHSLD des Moulins

### COMITÉ EXÉCUTIF



Karl Mastropietro      Président      Résident



Gisèle Bédard      Vice-présidente      Bénévole



Fleurette Fortier      Secrétaire      Bénévole



Diane Guay      Trésorière      Bénévole – a  
démissionné en juin 2017



Suzanne Guénette      Conseillère      Résidente décédée en  
février 2017

## Les membres du comité de résidents du CHSLD Émile McDuff

### COMITÉ EXÉCUTIF

Plusieurs membres ont quitté en cours d'année en raison de problèmes de santé ou de mortalité. Certains ont été remplacés, mais n'ont pas eu le temps d'être élus. Le comité n'a plus de président depuis janvier 2017.



André Lavoie

Président

Résident, démission en janvier 2017



Jeanne Beauchemin

Vice-présidente

Famille, démission en juin 2017



Henriette Landry

Membre

Résidente



Christian Boulé

Membre

Famille – démission en janvier 2017



Normande René

Membre

Démission au cours de l'hiver 2017



Monique Lamontagne

Membre

Famille, démission en décembre 2016

## Bilan des activités des comités

### Réalisations de l'année 2016-2017

L'année 2016 fut marquée par l'arrivée d'une nouvelle personne-ressource, madame Gisèle Legault. 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 2017 afin que les droits soient plus visibles et que les événements significatifs aux aînés y soient inscrits. Nous avons également fait un sondage sur les visites et les activités pour les résidents en décembre.

#### 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 de résidents.
- Le nouveau calendrier mensuel 2017 a été retravaillé pour augmenter la visibilité des 12 droits des usagers.
- Nous avons également fait créer des blocs-notes avec notre logo qui ont été distribués à tous les résidents et remis aux nouveaux résidents.

#### RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- Souligner la semaine des droits des résidents par des affiches et matériel de sensibilisation
- Appropriation de deux droits cette année : Droit de porter plainte, et, Droit de consentir à un soin

#### PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE

- Suggérer des pistes de solutions aux différents services que nous souhaiterions y avoir amélioration, par exemple, les services alimentaires, difficulté avec la mixité des clientèles, errance de certains résidents, les soins de base (hygiène dentaire, accessibilité au café et au jus à la chambre, etc.).

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

- Un sondage sur les visites et les activités pour les résidents a été effectué en décembre 2016

## 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.

## FORMATION, COLLOQUE

- Un membre du comité exécutif a participé au colloque du RPCU et en fait le résumé aux autres membres.

## 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

## CALENDRIER DES RENCONTRES DU COMITÉ

### **RENCONTRES DU COMITÉ EXÉCUTIF**

Il y a eu 6 rencontres de chacun des comités de résidents entre le 1<sup>er</sup> avril 2016 et le 31 mars 2017 incluant l'assemblée générale annuelle en septembre 2016.

### **RENCONTRES AVEC LES GESTIONNAIRES**

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, Annie Grondin, 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 Hétu, est venue prendre part à une discussion sur la notion milieu de vie.

La directrice des soins infirmiers et des services auxiliaires, Ana-Marion Ramirez, est venue discuter des soins de base et connaître les préoccupations des résidents sur les soins dentaires, les cloches d'appel, l'heure des déjeuners, etc.

## AUTRES RENCONTRES

Rencontre avec la nouvelle responsable du Comité de résidents, madame Gisèle Legault.

Plusieurs rencontres avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, madame Carole Gagnon, lors de l'assemblée générale annuel des comités et des trois autres rencontres dans l'année.

## Objectifs et projets prévus pour l'année 2017-2018

- Comité de résidents Émile McDuff : priorité pour élire un nouveau président et recruter de nouveaux membres
- Comité de résidents des Moulins : recruter de nouveaux membres
- Préparer le calendrier annuel 2018.
- Continuer la révision des règles de fonctionnement.
- Tenir des rencontres avec d'autres résidents que le comité exécutif.

## 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 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 Brigitte Schrama, 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, de même que le formulaire de validation des paramètres budgétaires (Annexe 4).

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2016\_AU 31 MARS 2017

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 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>CHSLD Heather</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	
---------------------------------	----------------------	---------------------------	--

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	254 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	<b>(c)</b>	6 000 \$
<b>DONS</b> (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).	<b>(d)</b>	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	<b>(e)</b>	<b>6 254 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
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		494 \$
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		500 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	frais bancaires	3 \$
Autres (précisez) :	RPCU	300 \$
Autres (précisez) :	CPM	300 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
<b>Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)</b>		<b>(f)</b>

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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 et carte de souhait

52 \$

Précisez : Calendriers (droits) 2017

1 282 \$

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 : Blocs notes

732 \$

Précisez : Photographie (calendrier)

120 \$

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 DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>3 784 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	<b>2 470 \$</b>