

2019-2020

# Rapport annuel d'activités



Comité de  
**résidents**

du CHSLD des Moulins

---

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

# TABLE DES MATIÈRES

Les installations.....	1
Le CHSLD des Moulins.....	1
Image du comité de résidents .....	2
Mot de la présidente .....	2
Les membres du comité .....	3
Comité exécutif .....	3
Personne-ressource.....	4
RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES USAGERS .....	4
Bilan des activités des comités .....	5
Réalisations de l'année 2019-2020.....	5
Transmettre les informations et communiqués .....	5
Augmenter la visibilité du comité .....	5
Renseigner les résidents sur leurs droits .....	6
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie .....	6
Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services.....	6
MALTRAITANCE.....	7
Formation, colloque .....	7
Fonctions du comité des usagers .....	7
Calendrier des rencontres du comité .....	8
Rencontres du comité exécutif.....	8
Rencontres avec les Directeurs, les Gestionnaires et les Professionnels.....	8
Objectifs et projets prévus pour l'année 2020-2021 .....	9
Assistance et accompagnement effectués par le comité .....	9
Conclusion.....	10
Rapport financier.....	10



## 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 Urba nova 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 regroupement provinciale des comités des usagers (RPCU), à L'Amitié n'a pas d'âge et la Fédération québécoise du loisir en institution.

## Image du comité de résidents



## Mot de la présidente

Bonjour,

Je me nomme Huguette Bourgeois et j'ai été nommée en tant que présidente du comité des résidents du CHSLD des Moulins le 20 février 2018.

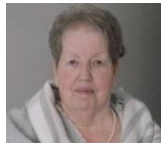
Je suis fière de représenter les résidents de notre centre. La dernière année a apporté plusieurs changements au sein de notre comité, entre autre, l'arrivée de notre nouvelle-personne-ressource, Madame France Fontaine en poste depuis janvier 2019.

Ensemble nous avons travaillé à améliorer notre visibilité et une meilleure connaissance des droits des usagers.

Huguette Bourgeois, Présidente

## Les membres du comité

### COMITÉ EXÉCUTIF



Huguette  
Bourgeois

Présidente

Résidente



Gisèle Bédard

Vice-présidente

Bénévole



Fleurette Fortier

Secrétaire

Bénévole

Nicole Bédard

Membre

Bénévole

## PERSONNE-RESSOURCE



France Fontaine

Personne-ressource

## RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES USAGERS

France Fontaine est désormais la personne-ressource s'occupant des charges cléricales du comité des résidents.

Ses coordonnées sont les suivantes :

Téléphone : 450 824-1340 poste 5016

Courriel : [comitedesresidents@groupeasantearbec.com](mailto: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 des comités

### Réalisations de l'année 2019-2020

#### TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET COMMUNIQUÉS

- 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. Il en profite pour lui remettre de l'information sur les droits des résidents.
- Nous avons également distribué des sacs de toile, des blocs-notes ainsi que des stylos lettrés du logo du comité de résidents.
- Une boîte à suggestions est désormais à la disposition des résidents et de leurs familles dans le hall de la réception des centres.
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » a été conçue. Elle est placée dans l'entrée principale de l'établissement. Ceci donne 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.
- 5 rencontres avec le Comité exécutif ont eu lieu. Nous avons dû annuler celle du 16 Mars à cause de la pandémie.
- Une conférence sur la peur des représailles a été donnée mais la conférence sur le deuil a dû être remise en raison de la pandémie.
- La semaine des droits a été soulignée par plusieurs activités
- Un membre du Comité a été invité à trois comités consultatifs regroupant les autres comités de résidents du Groupe Santé Arbec et des membres de la Direction. Ces rencontres ont permis de mieux connaître l'organisation, les enjeux et les défis.
- Enfin, un travail a été fourni non seulement pour améliorer notre visibilité mais également pour sensibiliser et informer les résidents sur leurs droits.
- Un dépliant de présentation du comité de résidents a été mis à jour.

## RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- Souligner la semaine des droits des résidents par des affiches et matériels de sensibilisation. Le droit mis à l'honneur en 2019 pendant cette semaine est le droit de participer aux décisions
- Le comité de résidents a eu l'occasion de s'approprier les droits suivants en 2019.
  - Le droit de recevoir les soins que requiert son état.
  - Le droit de consentir à des soins ou de les refuser.
- La présence de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité de services lors de l'assemblée générale est importante 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 :
  - ❖ L'amélioration des menus et des collations, avoir plus de fruits frais / Certains membres ont été invités à la dégustation des prochains menus.
  - ❖ L'exigence des soins de base (hygiène dentaire, les bains), le manque de personnel / Suite au sondage d'automne 2019 sur les soins et services, un plan d'action a été mis en place.
- Le comité a participé activement au plan d'action suite au sondage sur la satisfaction des soins et services.

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

- Le sondage sur la satisfaction des soins et services a été fait en collaboration avec le milieu de vie. Les résidents et les familles ont été consultés pour ce sondage. Le plan d'action a aussi été élaboré conjointement.
- Entre autre le plan d'action comporte les améliorations suivantes :
  - ❖ Pour l'équipement :
    - ✓ Entretien et nettoyage des fauteuils roulants et des aides techniques
  - ❖ Buanderie :
    - ✓ Moins de perte de vêtements(buanderie)
  - ❖ Hygiène :
    - ✓ Meilleure hygiène buccale des résidents



- 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. Le 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.

## **FORMATION, COLLOQUE**

- Une conférence sur la peur des représailles donnée par le RPCU a eu lieu le 9 Octobre 2019.
- Les membres du Comité ont reçu une formation sur le lavage des mains.

## **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).

# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2019-2020

- 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 :

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)
- 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.

## CALENDRIER DES RENCONTRES DU COMITÉ

### RENCONTRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

- Nous avons tenu cinq rencontres avec le comité exécutif et une assemblée générale annuelle.
- Un comité consultatif a été mis en place pour que les comités de résidents puissent communiquer avec différents départements du Groupe Santé Arbec. Un membre de chaque Comité était invité à participer. Le 12 Septembre la rencontre avait lieu avec Mme Marie-France Goyette Directrice des Ressources Humaines. Le 2 Octobre c'était la rencontre avec Mme Audrey Bouchard Directrice des soins infirmiers et finalement le 5 Novembre ils rencontraient Mme Marie-Ève Richard Directrice du Service Alimentaire, du Milieu de Vie et de l'Hôtellerie.
- Une conférence sur la peur des représailles donnée par le RPCU a eu lieu le 9 Octobre 2019. Les membres étaient présents.

### RENCONTRES AVEC LES DIRECTEURS, LES GESTIONNAIRES ET LES PROFESSIONNELS

Dans chacun des établissements, des directeurs, des gestionnaires et des professionnels sont invités à participer à certaines rencontres à la demande des membres des comités.

M. Pierre Hudon a donné une formation PMU (plan des mesures d'urgence).

La nutritionniste est venue rencontrer les membres du comité pour recueillir les commentaires et suggestions sur les menus, les collations, etc.

## Objectifs et projets prévus pour l'année 2020-2021

- 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. Elle était prévue le 13 Mai 2019 mais elle a dû être remise à cause de la pandémie.
- 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 2020-2021 sont tributaires de son évolution mais nous restons positifs et actifs.
- La semaine des droits des résidents du 21 septembre au 27 septembre sous le thème :
  - ❖ Le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté.
  - ✓ Kiosque d'information sur les droits des résidents
  - ✓ Animation sur les étages et remise de pamphlets
  - ✓ Jeu questionnaire sur les droits des résidents

## 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 nécessite le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de notre région.

## Conclusion

Nous avons plusieurs projets pour l'avenir et souhaitons toujours augmenter la participation des membres lors de notre assemblée générale annuelle et lors de nos rencontres.

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.

## Rapport financier

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

**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 2019 AU 31 MARS 2020**

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>Groupe Santé Arbec</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	1104-5077
---------------------------------	---------------------------	---------------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	9 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 991 \$
<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>	(c)	
<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).	(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	<b>7 000 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		421 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		1 150 \$
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		3 075 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : frais bancaires		32 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

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

affiche de la semaine des droits (RPCU)

131 \$

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 :

campagne de sensibilisation à la bienveillance

66 \$

Précisez :

boîte à suggestions

20 \$

Précisez :

sacs réutilisables au logo du comité

483 \$

Précisez :

cadre photo des membres

26 \$

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>5 404 \$</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>1 596 \$</b>