



Rapport annuel d'activités du comité de résidents 2018-2019

CHSLD des Moulins

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.....	3
Bilan des activités des comités	4
Réalisations de l'année 2018-2019	4
Transmettre les informations et communiqués	4
Augmenter la visibilité du comité	4
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	5
MALTRAITANCE.....	6
Formation, colloque	6
Fonctions du comité des usagers	6
Calendrier des rencontres du comité	7
Rencontres du comité exécutif.....	7
Rencontres avec les Directeurs, les Gestionnaires et les Professionnels	7
Objectifs et projets prévus pour l'année 2019-2020	7
Assistance et accompagnement effectués par le comité	8
Conclusion.....	8
Rapport financier.....	9

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

A partir d'octobre 2017, madame Brigitte Schrama a été la personne-ressource des comités. Elle a quitté son poste en mai 2018.

Une nouvelle personne-ressource, France Fontaine, est entrée en fonction en janvier 2019.

Les coordonnées de la personne-ressource sont :

Téléphone : 450 824-1340 poste 5016

Courriel : comitedesresidents@groupeasantearbec.com

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.

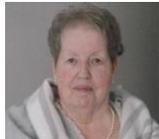
Je suis fière de représenter les résidents de notre centre. La dernière année a apporté plusieurs changements au sein de notre comité, entre autre, l'arrivée de notre nouvelle-personne-ressource, Madame France Fontaine en poste depuis janvier 2019.

Madame Linda Bolduc, notre Trésorière, a quitté ses fonctions durant l'exercice 2018-2019.

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

Les membres du comité

COMITÉ EXÉCUTIF



Huguette
Bourgeois

Présidente

Résidente



Gisèle Bédard

Vice-présidente

Bénévole



Fleurette Fortier

Secrétaire

Bénévole



Georges Légaré

Trésorier

Résident

PERSONNE-RESSOURCE



France Fontaine

Personne-ressource

Bilan des activités des comités

Réalisations de l'année 2018-2019

En mai 2018 la personne-ressource Brigitte Schrama a quitté ses fonctions.

Au début de l'année 2019, nous avons recruté une nouvelle personne-ressource madame France Fontaine.

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 des résidents.

Enfin, un travail a été fourni non seulement pour améliorer notre visibilité mais également pour sensibiliser et informer les résidents sur leurs droits.

TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET COMMUNIQUÉS

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

AUGMENTER LA VISIBILITÉ DU COMITÉ

- À chaque nouvelle admission, une pochette contenant le dépliant du comité de résidents est remise.
- Des blocs-notes avec notre logo ont été refaits ainsi que des stylos et continuent à être distribués aux résidents.
- Un membre du comité va se présenter et expliquer le but du comité des 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.

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- La semaine des droits des résidents est soulignée par des affiches et matériel de sensibilisation. Le droit mis à l'honneur pendant cette semaine est le Droit à la confidentialité.
- Le comité de résidents a eu l'occasion de s'approprier les droits suivants en 2018.
Appropriation des deux droits pour 2018 :
 - le droit aux services
 - 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
 - ❖ la difficulté avec la mixité des clientèles et de leurs besoins
 - ❖ l'exigence des soins de base (hygiène dentaire, les bains), le manque de personnel.

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

- Un sondage sur l'appréciation de l'environnement et des aires communes a été effectué en collaboration avec le comité milieu de vie de l'établissement.
Le plan d'action a aussi été élaboré conjointement avec le comité milieu de vie.
Suite aux résultats du sondage, le réaménagement des petits salons sur les unités sera fait
 - Aménagement du petit salon à l'unité 2 pair sous le thème « la mer ».
 - Installer une grande murale.
 - Installer une boîte à son et rendre l'atmosphère calme et reposante.
- 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.

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2018-2019

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.

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.
- Un kiosque mobile circulait sur les unités de vie afin de sensibiliser l'ensemble des résidents et employés.

FORMATION, COLLOQUE

- Des membres du comité ont participé à la formation de la FQLI en novembre 2018 sur le thème « Accompagner avec plaisir la personne hébergée ».
- Des membres ont aussi participé à une conférence sur la maltraitance en février 2019. Ils ont ensuite transmis toutes les informations de cette conférence aux autres membres qui n'y ont pas assisté.

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).

CALENDRIER DES RENCONTRES DU COMITÉ

RENCONTRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

Il y a eu 6 rencontres de chacun des comités de résidents entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019 incluant l'assemblée générale annuelle le 25 septembre 2018 pour le CHSLD des Moulins.

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.

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

Un infirmier auxiliaire et formateur pour le plan des mesures d'urgences est aussi venu donner de l'information sur le sujet.

La gestionnaire des soins infirmiers est venue discuter de l'organisation du travail, des 2^{èmes} bains, du manque d'effectif et répondre aux questions des membres.

Objectifs et projets prévus pour l'année 2019-2020

- Priorité pour recruter de nouveaux membres.
- Préparer le calendrier annuel 2020.
- Organiser un sondage sur la satisfaction des soins et des services offerts aux résidents.
- Continuer la révision des règles de fonctionnement.
- Tenir des rencontres avec d'autres résidents que le comité exécutif.
- Promouvoir l'existence des comités de résidents par l'achat d'outils promotionnels et l'affichage.
- Procurer aux membres du comité des cartes d'identification avec leurs photos, noms et fonctions afin de faciliter leur identification par les résidents et les familles.
- Organiser une conférence sur la peur des représailles.
- De plus, pour faciliter la gestion financière des comités des résidents, la direction des ressources financières et informationnelles du Groupe Santé Arbec a accepté de gérer tout le volet financier des comités des résidents.

Une résolution sera approuvée et signée par le comité des résidents du CHSLD des Moulins 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)
- Gerarda Capece (Directrice des ressources financières et informationnelles)
- 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 CHSLD des Moulins.

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.