Rapport annuel d'activités du comité de résidents 2017-2018

CHSLD des Moulins et CHSLD Émile McDuff

TABLE DES MATIÈRES

Les installations 1
Le CHSLD des Moulins 1
Le CHSLD Émile McDuff 1
Image du comité de résidents 2
Mot de la présidente du comité de résidents du CHSLD des Moulins 3
Mot du président du comité de résidents du CHSLD Émile McDuff 3
Les membres du comité de résidents du CHSLD des Moulins 4
Comité exécutif 4
Les membres du comité de résidents du CHSLD Émile McDuff 5
Comité exécutif 5
Bilan des activités des comités 6
Réalisations de l'année 2017-2018 6
Transmettre les informations et communiqués 6
Augmenter la visibilité du comité 6
Renseigner les résidents sur leurs droits 7
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie 7
Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services 7
Maltraitance 7
Formation, colloque 7
Fonctions du comité des usagers 8
Calendrier des rencontres du comité 8
Rencontres du comité exécutif 8
Rencontres avec les gestionnaires 8
Objectifs et projets prévus pour l'année 2018-2019 9
Assistance et accompagnement effectués par le comité 9
Conclusion 9
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 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.

A partir d'octobre 2017, madame Briggitte Schrama a été la personne-ressource des comités.

Les coordonnées de la personne-ressource sont :

Téléphone : 450 824-1340 et 450 704-4008, poste 5016
Courriel : comitedesresidents@groupesantearbec.com

Image du comité de résidents

Mot de la présidente du comité de résidents du CHSLD des Moulins

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. Mon prédécesseur Karl Mastropietro a déménagé et a donc dû quitter ses fonctions.

Je suis fière 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 président, Karl Mastropietro, mais aussi de plusieurs de nos membres. Nous avons travaillé fort à recruter de nouveaux membres afin de bien représenter les résidents de notre CHSLD. Nous vous les présentons ci-après :

- Huguette Bourgeois, présidente.
- Gisèle Bédard, vice-présidente.
- Georges Légaré, trésorier.
- Linda Bolduc, trésorière.
- Fleurette Fortier, secrétaire.

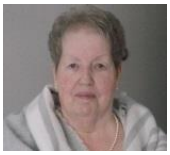
Mot du président du comité de résidents du CHSLD Émile McDuff

Le comité de résidents du CHSLD Émile McDuff a changé de président au mois de mars 2018. Mme France Vigneault a quitté ses fonctions et a été remplacée par Mr Bernard Poulin.

Des soucis de santé du président nous ont empêchés de recueillir un mot de sa part.

Les membres du comité de résidents du CHSLD des Moulins

COMITÉ EXÉCUTIF

	Huguette Bourgeois	Présidente	Résidente
	Gisèle Bédard	Vice-présidente	Bénévole
	Fleurette Fortier	Secrétaire	Bénévole
	Georges Légaré	Trésorier	Résident
	Linda Bolduc	Trésorière	Résidente

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.

	France Vigneault	Présidente	Famille, démission en janvier 2018
	Bernard Poulin	Président	Famille, président à compter de mars 2018
	Jeanne Beauchemin	Vice-présidente	Famille, démission en juin 2017
	Henriette Landry	Membre	Résidente
	Gilles Campion	Membre	Résident

Bilan des activités des comités

Réalisations de l'année 2017-2018

La fin de l'année 2017 fut marquée par l'arrivée d'une nouvelle personne-ressource Briggitte Schrama.

Au début de l'année 2018 le président du comité des résidents du CHSLD des Moulins Karl Mastropietro a quitté ses fonctions.

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

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.

Les comités ont fait l'acquisition de cadres numériques installés dans les salles des loisirs des centres, ceci afin de rendre plus conviviales et chaleureuses ces salles dans lesquelles se retrouvent régulièrement les résidents.

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 2018 a été retravaillé pour augmenter la visibilité des 12 droits des usagers.
- Des blocs-notes avec notre logo continuent à être distribués à tous les résidents et remis aux nouveaux résidents.
- Des boîtes à suggestions seront désormais à la disposition des résidents et de leurs familles dans le hall de la réception des centres.

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 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 cette année : Droit de recevoir les soins requis et Droit aux services.

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE

- Suggérer des pistes de solutions aux différents services que nous souhaiterions voir améliorés : 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 a été effectué auprès des résidents au sujet de la satisfaction des activités des loisirs offerts dans l'établissement. Les résidents sont généralement satisfaits des activités offertes.

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 et la personne-ressource ont participé au colloque du RPCU et en font 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 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 1er avril 2017 et le 31 mars 2018 incluant l'assemblée générale annuelle en octobre 2017.

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

Le directeur adjoint des soins infirmiers, Stefano Tedeschi, est venu discuter et notamment faire un suivi pour remédier à la problématique des odeurs des fauteuils roulants.

Objectifs et projets prévus pour l'année 2018-2019

- 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 2019.
- 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.

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.

Santé et Services sociaux Québec

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1ER 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 :	**Groupe Santé Arbec**	**NUMÉRO DE PERMIS :**	

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	**(a)**	2 543 $
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	**(b)**	4457
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) *Veuillez préciser en annexe*	**(c)**	202 $
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)**	**7 202 $**

1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
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			
Frais de déplacement, hébergement			1 344 $
Frais postaux			
Allocation personne-ressource			560 $
Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			
Autres (précisez) :	frais bancaires		35 $
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)**	

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 :	Imprimerie (calendriers + blocs notes + crayons)	4 207 $
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 :		
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 PLAINTE		
Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	**(g)**	**6 146 $**
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)** *Le solde dans la ligne* **(i)** *représente le montant devant être récupéré par l'établissement*	**(i)**	**1 055 $**