



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

CHSLD Louise Faubert

TABLE DES MATIÈRES

Les installations	1
Le CHSLD Louise Faubert	1
Image du comité de résidents	2
Mot du président	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.....	5
Formation, colloque	5
Fonctions du comité des usagers	6
Calendrier des rencontres du comité	6
Rencontres du comité exécutif.....	6
Rencontres avec les Directeurs, les Gestionnaires et les Professionnels.....	6
Objectifs et projets prévus pour l'année 2019-2020	7
Assistance et accompagnement effectués par le comité	8
Conclusion.....	8

Les installations

Le CHSLD Louise Faubert



Le CHSLD Louise Faubert, appartenant au Groupe Santé Arbec, a accueilli ses premiers résidents le 5 mars 2018. Situé au 300, rue du Docteur-Charles-Léonard à St-Jérôme. Il peut accueillir 101 résidents en perte d'autonomie.

Créé le 4 décembre 2019, 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), et la Fédération Québécoise du Loisir en Institution (FQLI).

A partir de janvier 2019, une nouvelle personne-ressource, France Fontaine, est entrée en fonction.

Les coordonnées de la personne-ressource sont :

Téléphone : 450-710-1770 poste 14051

Courriel : comitedesresidents@groupeasantearbec.com

Image du comité de résidents



Mot du président

Bonjour, je me nomme Pierre Grenier et j'ai été nommé en tant que président du comité des résidents du CHSLD Louise Faubert le 4 décembre 2018.

Je suis fier de représenter les résidents de notre centre. La dernière année nous a permis de former un comité solide et de mieux connaître nos rôle et mandat ainsi que les droits des résidents. L'arrivée de notre nouvelle-personne-ressource, Madame France Fontaine en poste depuis janvier 2019 nous permettra de faire avancer des dossiers auxquels nous tenons.

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

Les membres du comité

COMITÉ EXÉCUTIF



Pierre Grenier

Président

Résident



André Clermont

Résident



Thérèse Aubin

Résidente



Pauline Roy

Résidente



Madeleine St-Marseille

Résidente

PERSONNE-RESSOURCE



France Fontaine

Personne-ressource

Bilan des activités des comités

Réalisations de l'année 2018-2019

En août 2018, nous avons eu une première rencontre afin d'expliquer les règles de fonctionnement d'un comité de résidents. Les personnes présentes voulaient prendre le temps de réfléchir à leur décision de faire partie ou non du comité.

Le 4 décembre 2018, nous avons procédé à l'élection des membres et avons formé notre comité.

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.
- Un encadrement avec les photos et fonction de chaque membre du comité est installé à l'entrée principale.
- Un membre du comité va se présenter et expliquer le but du comité des résidents.

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- Le comité de résidents a eu l'occasion de s'approprier les droits suivants en 2018 :
 - Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement,
 - Le droit de participer aux décisions.

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,
 - ❖ 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

- 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.

MALTRAITANCE

- Le 15 juin, journée de sensibilisation auprès des résidents et des employés. Il a été distribué du matériel promotionnel, des rubans, des dépliants, etc.
- Un kiosque mobile circulait sur les unités de vie afin de sensibiliser l'ensemble des résidents et employés.

FORMATION, COLLOQUE

Aucun membre n'a participé à une formation lors de l'année 2018

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 3 rencontres de chacun des comités de résidents entre le 23 août 2018 et le 31 mars 2019.

RENCONTRES AVEC LES DIRECTEURS, LES GESTIONNAIRES ET LES PROFESSIONNELS

Dans notre établissement, 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 2ièmes 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 Louise Faubert 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 Louise Faubert.

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.