

2019-2020

Rapport annuel d'activités



Comité de
résidents
du CHSLD Louise-Faubert

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

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.....	4
Responsable du dossier du Comité des usagers	4
Bilan des activités des comités et réalisations.....	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	6
Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services.....	6
Maltraitance.....	6
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	8
Assistance et accompagnement effectués par le comité	9
Conclusion.....	9
Rapport financier.....	9



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).

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 rôles et mandats 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

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 : 450 710-1770 poste 14051

Courriel : 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 des résidents.

Bilan des activités des comités et réalisations

Bilan des activités des comités

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 et 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 grande enseigne de type « Roll-Up » est installée à l'entrée principale et offre 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 et une assemblée générale.
- Une conférence sur la peur des représailles a été donné par le RPCU le 10 Octobre 2019
- Une conférence sur la maladie d'Alzheimer donné par la Société d'Alzheimer fut très appréciée. Elle avait lieu le 4 mars 2020.
- La semaine des droits a été soulignée par plusieurs activités
- Un dépliant de présentation du comité de résidents a été mis à jour.

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- Le comité de résidents a eu l'occasion de s'approprier les droits suivants en 2019 :
 - 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 / Certains membres sont invités à une dégustation des futures menus deux fois par année.
 - ❖ L'exigence des soins de base (hygiène dentaire, les bains) /Un sondage suivi d'un plan d'action a été mis en place.
 - ❖ Le manque de personnel/ Une école de PAB a été formé.

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

- Des dîners dégustations 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.

- 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

MALTRAITANCE

- Le 15 juin, journée de sensibilisation auprès des résidents et des employés. Du matériel promotionnel tel que sacs de toile, calepins et stylos ont été remis lors de cette journée.
- 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 10 Octobre 2019. Une conférence sur la maladie d'Alzheimer a été donnée le 4 mars 2020 par la société Alzheimer.
- Les membres ont eu 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).
- 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 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)
- 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

CALENDRIER DES RENCONTRES DU COMITÉ

RENCONTRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

- Nous avons tenu cinq rencontres avec le comité exécutif et une assemblée générale annuelle.
- Une conférence sur la peur des représailles donnée par le RPCU a eu lieu le 10 Octobre 2019. Les membres étaient présents.
- Une conférence sur la maladie d'Alzheimer a eu lieu le 4 Mars 2020. Les membres étaient présent.

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 ainsi que la cuisinière sont venue rencontrer les membres du comité pour recueillir les commentaires et suggestions sur les menus, les collations, etc.

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

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.
- Ajout d'une boîte à suggestion à l'entrée principale.
- Participation et suivi du plan d'action du sondage annuel.
- Promouvoir l'existence des comités de résidents par l'achat d'outils promotionnels et l'affichage.
- 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^{ER} 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 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CHSLD Louise-Faubert	NUMÉRO DE PERMIS :	5123-6388
---------------------------------	-----------------------------	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	- \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6000
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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)	6 000 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		224 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		912 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		1 665 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Frais bancaires /commande de chèques		238 \$
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 :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 : blocs notes-crayons semaine des droits

480 \$

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 : Banderole et sacs

414 \$

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) : sacs semaine des droits des usagers

345 \$

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) :

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	4 278 \$
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) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	1 723 \$