

2019-2020

# Rapport annuel d'activités



Comité de  
**résidents**  
du CHSLD Marguerite-Rocheleau

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

Informations relatives à l'établissement .....	1
Le Centre d'Hébergement Marguerite Rocheleau .....	1
Mot du président du comité des usagers .....	1
Membres du comité des usagers .....	2
Responsable du dossier du comité des usagers .....	2
Bilan des activités du comité des usagers .....	3
Priorités et réalisations de l'année 2019-2020 .....	3
Transmettre les informations et communiqués .....	3
Augmenter la visibilité du comité .....	3
Renseigner les résidents sur leurs droits .....	4
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie .....	4
Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services .....	4
Maltraitance .....	5
Fonctions du comité des usagers .....	5
Tenue des rencontres du comité et autres rencontres .....	6
Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2020-2021) .....	6
Assistance et accompagnement effectués par le comité .....	7
Conclusion .....	7
Rapport financier .....	7
Consolidation budgétaire .....	7



## Informations relatives à l'établissement

### LE CENTRE D'HÉBERGEMENT MARGUERITE ROCHELEAU

Le centre d'hébergement Marguerite Rocheleau, appartenant au Groupe Santé Arbec, est un établissement de soins de longue durée privé non conventionné.

## Mot du président du comité des usagers

Mot du président,

Le 26 Août 2019, les résidents du CHSLD Marguerite Rocheleau se dotaient d'un comité dont j'ai l'honneur, Ghislain Beauchamp, d'avoir été élu à la présidence.

Ce comité est composé de résidents et de membres de familles possédant une variété d'expériences dans différents domaines.

Nous nous sommes donnés comme prérogative de faire connaître les droits des résidents ainsi que de reconnaître la maltraitance et de la combattre.

Nous sommes tous heureux et fiers d'être les représentants des résidents en veillant pour qu'ils reçoivent les services et attentions requises.

Ghislain Beauchamp, Président.

## Membres du comité des usagers

Monsieur	Ghislain Beauchamp	Président	Résident
Madame	Claudette Morin	Vice-présidente	Résidente
Madame	Marika Lhoumeau	Trésorière	Fille de M. Lhoumeau
Madame	Lucie Laforest	Membre	Résidente
Madame	Donald Mercille	Membre	Famille
Monsieur	Roger Lachmann	Membre	Résident
Monsieur	Diane Guertin	Membre	Résidente
Monsieur	Jacques Forget	Membre	Résident
Monsieur	Yvan Brunet	Membre	Résident
Monsieur	Michel Tapp	Membre	Famille

## 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 : 450 878-2880 poste 15051

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 du comité des usagers

### Priorités et réalisations de l'année 2019-2020

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

#### **TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET COMMUNIQUÉS**

- CPM, 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 pigeonier dédié au comité, à la réception du centre.
- Dans les jours suivant une nouvelle admission, un membre du comité va se présenter, expliquer le but du comité des usagers ainsi que répondre aux questions.
- 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.
- 4 rencontres avec le Comité exécutif ont eu lieu.
- La semaine des droits a été soulignée par plusieurs activités
- Une conférence du RPCU sur « La peur des représailles » était prévue pour 12 Mai 2020 mais a dû être remise à cause de la pandémie.
- 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

## 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 :
  - ❖ Disposer de plus de fruits frais aux collations et aux déjeuners.
  - ❖ Manque d'effectif, donc réponse aux appels un peu lente.
- 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 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.

## MALTRAITANCE

- Le Comité a été formé en Juillet donc après la semaine de la Bientraitance

## Formation, colloque

- 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 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 Marguerite Rocheleau 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 Marguerite Rocheleau.

## Tenue des rencontres du comité et autres rencontres

- Nous avons tenu 4 rencontres avec le comité exécutif.
- Dans chacun des établissements, des gestionnaires, des directeurs ou autres membres du personnel sont invités à participer à certaines rencontres à la demande des membres du comité.
- Le 13 Novembre 2019, les membres ont rencontré Mme Marie-Claude Duffroy, Travailleuse social. Elle est venue expliquer deux des 12 droits à la demande des membres.

## Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (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.
- Ajout d'une boîte à suggestion à l'entrée principale
- Reprendre la conférence sur la Peur des représailles du RPCU
- Participation et suivi du plan d'action du sondage annuel.
- Inviter les familles 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

Nous n'avons effectué aucun accompagnement qui nécessitait le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de notre région.

## Conclusion

Nous avons plusieurs projets en tête et souhaitons toujours augmenter la participation des membres lors de notre assemblée générale annuelle et lors de nos rencontres avec les résidents.

Les comités ont décidé de mettre l'accent sur la communication entre les comités pour un partage de leurs connaissances et de leurs bonnes pratiques.

## Rapport financier

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

## Consolidation budgétaire

Aucune consolidation budgétaire n'a été nécessaire.

**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>CHSLD Marguerite Rocheleau</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	5124-4770
---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	- \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6000
<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>6 000 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		198 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		900 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : <b>Frais bancaires/chèques</b>		219 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
<b>Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)</b>		<b>(f)</b>

<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 : semaine des droits-banderoles et sacs

345 \$

Précisez : affiches et ballons

167 \$

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 : affiches, ballons, blocs notes, sacs logo du comité

972 \$

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 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>2 800 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b>	<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)	<b>(i)</b>	<b>3 200 \$</b>
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		