

2019-2020

# Rapport annuel d'activités



Comité de  
**résidents**  
du CHSLD Émile McDuff

---

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

L'installation.....	1
Le CHSLD Émile McDuff.....	1
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 du comité.....	5
Réalisations de l'année 2019-2020.....	5
Transmettre les informations et communiqués.....	5
Augmenter la visibilité du comité.....	5
RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS .....	6
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE.....	6
ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES .....	6
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 Directeurs, les Gestionnaires et les Professionnels.....	9
Objectifs et projets prévus pour l'année 2020-2021 .....	9
Assistance et accompagnement effectués par le comité .....	10
Conclusion.....	10
Rapport financier.....	10



## L'installation

### 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), à Couleur de la vie, à l'Amitié n'a pas d'âge, à L'appui Lanaudière.



## Mot du président

### Mot de la présidente

Bonjour, mon nom est Johanne Cécil et je suis présidente du comité de résidents depuis janvier 2019. Lors de la dernière année, les membres du comité et moi, avons dû nous familiariser avec notre rôle et nos responsabilités. Maintenant que le comité est implanté, nous travaillons en étroite collaboration avec le Groupe de Santé Arbec afin de pouvoir défendre les droits des usagers.

Le mandat du comité est de veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité, de leurs droits, de leurs libertés ainsi qu'à la qualité de leurs conditions de vie.

Nous avons tous été éprouvés par la pandémie de ce printemps, espérons que nous ne revivons jamais une telle situation. Les dommages collatéraux occasionnés par l'isolement ont eu un effet dévastateur pour tous les résidents-résidentes et leurs familles.

Dernièrement de nouvelles personnes ont manifesté le désir de se joindre au comité, nous vous tiendrons informés si le besoin est, et nous ferons un appel à tous pour le recrutement. La priorité sera d'abord donnée aux résidents qui désirent s'impliquer.

Si vous avez des préoccupations, je vous encourage à communiquer avec nous qui traiterons vos demandes dans le respect de la confidentialité.

Le bien-être des résidents-résidentes est la priorité du comité.

Johanne Cécil

Présidente, comité des résidents

## Les membres du comité

### COMITÉ EXÉCUTIF



Johanne Cecil

Présidente

Bénévole



Murielle Letendre

Vice-présidente

Famille

Renée Trudel

Membre

Famille



Jeannine Bouchard

Membre

Résident

Nicole Dupuis

Membre

Famille

## PERSONNE-RESSOURCE



France Fontaine

Personne-ressource

## RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES USAGERS

Mme France Fontaine, notre personne ressources s'occupe des charges cléricales liés au bon fonctionnement du comité de résidents. Elle est employée par le comité de résidents et reçoit une rémunération pour son travail. Elle fait un excellent travail et assure une permanence téléphonique tous les mercredis matin de 9hres à 12hres, les membres du comité peuvent être rejoints via madame Fontaine au 450-704-5016 poste 5016 ou par courriel : [comitedesresidents@groupeasantearbec.com](mailto:comitedesresidents@groupeasantearbec.com).

Ses coordonnées sont les suivantes :

Téléphone : 450 704-4008 poste 5016

Courriel : [comitedesresidents@groupeasantearbec.com](mailto:comitedesresidents@groupeasantearbec.com)

## Bilan des activités du comité

### Réalisations de l'année 2019-2020

#### **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 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 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 boîte à suggestions est toujours à la disposition des résidents et de leurs familles dans le hall de la réception du centre.
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » est placée dans l'entrée principale de l'établissement. Ceci donne 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. Nous avons dû annuler celle du 31 Mars à cause de la pandémie.
- Une conférence sur la peur des représailles a été donnée mais la conférence sur le deuil a dû être remise en raison de la pandémie.
- La semaine des droits a été soulignée par plusieurs activités.
- Un membre du Comité a été invité à trois comités consultatifs regroupant les autres comités de résidents du Groupe Santé Arbec et des membres de la Direction.
- 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.
- Le comité de résidents a eu l'occasion de s'approprier les droits suivants :  
Appropriation de deux droits pour l'année 2019 :
  - Le droit de porter plainte
  - Le droit de recevoir les soins que requiert son état.
- 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 / Certains membres ont été invités à la dégustation des prochains menus.
  - ❖ L'amélioration de l'ergonomie du salon de coiffure pour le confort des résidents / Un lavabo portatif a été acheté.
  - ❖ Le remplacement du lavabo dans l'atelier pour qu'il soit plus adéquat au nettoyage des outils et pinceaux / Il a été remplacé.
  - ❖ L'exigence des soins de base (hygiène dentaire, les bains), le manque de personnel / Suite au sondage d'automne 2019 sur les soins et services, un plan d'action a été mis en place.
- 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 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 15 juin, une campagne de sensibilisation portant sur le thème « Contre la Maltraitance auprès des aînés » a été déployée. Le comité a érigé un kiosque à l'entrée principale où tout le matériel de promotion était remis aux familles, aux employés et aux résidents.
- 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 29 Octobre 2019. Les membres du Comité ont reçu une formation sur le lavage des mains.
- 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 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 CH Heather 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 CH Heather.

## CALENDRIER DES RENCONTRES DU COMITÉ

### RENCONTRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

- Nous avons tenu cinq rencontres avec le comité exécutif et une assemblée générale annuelle.
- Un comité consultatif a été mis en place pour que les comités de résidents puissent communiquer avec différents départements du Groupe Santé Arbec. Un membre

de chaque Comité était invité à participer. Le 12 Septembre la rencontre avait lieu avec Mme Marie-France Goyette Directrice des Ressources Humaines. Le 2 Octobre c'était la rencontre avec Mme Audrey Bouchard Directrice des soins infirmiers et finalement le 5 Novembre ils rencontraient Mme Marie-Ève Richard Directrice du Service Alimentaire, du Milieu de Vie et de l'Hôtellerie.

- Une conférence sur la peur des représailles donnée par le RPCU a eu lieu le 29 Octobre 2019. Les membres étaient présents.

## **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.

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

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

## **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.
- Promouvoir l'existence des comités de résidents par l'achat d'outils promotionnels incluant l'affichage.
- Il y aura une conférence d'organisée portant sur le deuil et/ou sur la maladie d'Alzheimer.
- Participation et au suivi du plan d'action du sondage annuel.
- Ajout d'une cuve lavabo pour la salle des loisirs.
- 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<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>Groupe Santé Arbec</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	1104-5077
---------------------------------	---------------------------	---------------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	9 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 991 \$
<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>7 000 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		421 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		1 150 \$
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		3 075 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : frais bancaires		32 \$
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)

<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 :

affiche de la semaine des droits (RPCU)

131 \$

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 :

campagne de sensibilisation à la bienveillance

66 \$

Précisez :

boîte à suggestions

20 \$

Précisez :

sacs réutilisables au logo du comité

483 \$

Précisez :

cadre photo des membres

26 \$

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>5 404 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<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) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	<b>(i)</b>	<b>1 596 \$</b>