

2019 - 2020

Rapport d'activités

Comité des usagers

Dorval Lachine LaSalle



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	5
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES	6
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	7
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	7
2. Promouvoir et évaluer le degré de satisfaction l'amélioration de la qualité conditions de vie des usagers à l'égard des services obtenus.	7
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.	8
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte ou une insatisfaction.	9
5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.	10
TENUE DES RENCONTRES	11
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	11
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	12
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	12
HEURES DE BÉNÉVOLATS	12
CONCLUSION	13
DOCUMENTS JOINTS	13

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Une nouvelle année s'écoule et le comité des usagers est toujours présent auprès de la population, malgré le manque de membres, nous continuons à être présents et à défendre les droits des usagers. Nous sommes encore et toujours à la recherche des personnes qui souhaitent donner de leur temps afin d'aider les usagers tout en respectant de mandat qui est le nôtre.

Le CIUSSS-ODIM a travaillé en collaboration avec le comité afin de mettre en place des affiches de recrutement dans l'ensemble des installations ainsi que sur son site internet.

Le comité des usagers veille à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité, de leurs droits et de leurs libertés. Il est l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement. Le respect des droits des usagers, la qualité de leurs conditions de vie et l'évaluation de leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus constituent les actions de comité.

Le comité travaille constamment à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers, et ce, en collaboration avec chacune des installations. Pour ces raisons le comité remercie toutes les directions pour leur implication et leur disponibilité et du suivi fait auprès du comité.

Je tiens aussi à remercier chacun des membres pour leur implication et tout leur dévouement auprès de nos usagers.

La présidente,



Micheline Béliand

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Micheline	Béland	PRÉSIDENTE
2	Francine	Boies	MEMBRE
3	Merilyne	Ng Ah Chey	MEMBRE
4	Danielle	Martel	MEMBRE
5	Michel	Collard	MEMBRE

COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENTE	Micheline Béland	514 362-8000 poste 31987	micheline.beland.comtl@ssss.gouv.qc.ca	650, Place d'Accueil Lachine, H8S 2Z5
RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT				
PERSONNE-RESSOURCE	Abigail Fernandes	514 364-6700 poste 40227	abigail.m.fernandes@ssss.gouv.qc.ca	650, Place d'Accueil Lachine, H8S 2Z5

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Dans chacune des installations de Dorval, Lachine et LaSalle, et afin de faire connaître et de promouvoir les droits des usagers, des dépliants sont rendus disponibles pour tous les usagers et en deux langues. L'information contenue dans chaque dépliant se résume au mandat et fonctions du comité ainsi qu'aux 12 droits des usagers, numéro de téléphone et adresse courriel de ce dernier ainsi que le numéro de la commissaire aux plaintes.

L'ensemble des membres du comité ont pris connaissance du cadre de référence relatif aux comités des usagers ainsi que des règles de fonctionnement et du guide d'éthique du CIUSSS, et ce, pour renseigner adéquatement les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Le comité est très actif et présent auprès de plusieurs organismes communautaires. Des formations sur le rôle et mandat du comité ont été données ainsi que plusieurs rencontres ont eu lieu à la demande des organismes.

En outre, le comité travaille en collaboration avec l'établissement pour diffuser l'information sur le site Web du CIUSSS.

Les membres ont participé à une séance publique organisée par le CIUSSS. Lors de cette rencontre, des usagers ont pu être rencontrés par le comité et de l'information a été distribuée.

Par ailleurs, le comité a fait la distribution de centaines de calendriers dans chacun des CLSC et d'autres organismes communautaires, calendriers, présentés en français et anglais, où les usagers trouvaient toute l'information pertinente sur le comité, les 12 droits des usagers ainsi que les coordonnées de ce dernier.

2. Promouvoir et évaluer le degré de satisfaction et l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers à l'égard des services obtenus.

Le comité a mis en place dans chacun des CLSC une boîte à suggestion pour les usagers, et fait le suivi auprès de l'utilisateur de toute remarque, commentaires ou réclamations formulés par ce dernier.

Comme l'indique la circulaire ministérielle, le comité des usagers fournit au CUCI chaque année une liste d'enjeux prioritaires et de recommandations pour l'amélioration de la qualité des usagers qui fréquentent nos installations.

Les membres du comité sont très impliqués dans les démarches de l'établissement pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité des services et sur les conditions de vie des usagers. Notre contribution est très appréciée par le CIUSSS.

Le comité des usagers participe à chaque visite ministérielle d'évaluation de la qualité du milieu de vie en CHSLD et prend toujours connaissance du rapport de la visite et des recommandations émises par le MSSS. De plus, il s'assure auprès des établissements que les recommandations sont suivies.

Également, le comité a participé au processus d'agrément des établissements, il a été consulté et a remis toute la documentation requise lors de ces rencontres. Par ailleurs, les membres ont pu poser des questions et avoir une image plus claire du processus d'agrément.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Le comité est très attentif lorsqu'il reçoit et évalue les demandes faites par les usagers aux CU ou aux CR concernant le non-respect de leurs droits et met à la disposition des usagers des moyens de communiquer avec le comité tels qu'une ligne téléphonique ainsi qu'une adresse courriel.

Lorsqu'un usager le demande, une rencontre est organisée avec la présidente du comité et l'utilisateur. En cas d'insatisfactions, le comité s'assure rapidement du suivi de toute demande et tient informé l'utilisateur.

Le comité porte à l'attention de l'établissement toute situation allant à l'encontre des droits des usagers tout en collaborant avec l'établissement à la correction de la situation. Il analyse, à partir d'une plainte ou insatisfaction reçue, si le problème touche une seule personne ou un groupe d'usagers, et fait le suivi auprès du CIUSSS.

Le comité est très sensible aux remarques et commentaires que les usagers font lorsqu'ils contactent le comité et un suivi est assuré dans les plus brefs délais, car notre préoccupation première est le bien-être de l'utilisateur.

Des boîtes à suggestions sont installées dans les quatre CLSC du territoire et celle-ci est constamment vidée par le comité qui s'occupe de faire le suivi auprès des usagers sur leurs insatisfactions ou tout simplement répondre à des questions.

4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte ou une insatisfaction.

Les usagers prennent contact par téléphone ou en personne au local du comité des usagers. De plus, lorsqu'un usager désire porter plainte ou exprimer une insatisfaction, le comité l'informe sur la démarche à prendre. En tout temps, l'utilisateur peut communiquer avec la commissaire aux plaintes si celui-ci souhaite déposer une plainte.

Le comité tient à souligner que toute l'information est remise à l'utilisateur, il arrive même que l'utilisateur préfère que le comité communique directement avec la commissaire aux plaintes et par la suite cette dernière fait le suivi.

Le comité a distribué des dépliants aux usagers pour faciliter l'accès à l'information sur les droits et obligations des usagers et informe l'utilisateur des moyens mis à sa disposition lorsque survient une situation problématique.

Les dépliants sont disponibles dans toutes les installations du CIUSSS, aussi il faut savoir que le personnel d'aide à domicile ainsi que les travailleurs sociaux sont en possession de ces dépliants qu'ils remettent aux usagers lors des visites.

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Le comité des usagers apporte son soutien à ses cinq comités de résidents et s'assure qu'ils disposent des ressources nécessaires à leur bon fonctionnement.

De plus, le comité s'assure en collaboration avec les comités de résidents de déterminer le financement qui leur sera alloué en tenant compte du budget global du comité des usagers.

Le comité consulte et informe lors des rencontres les membres des comités de résidents sur toute question concernant les droits des usagers et toute autre information pertinente.

Aussi le comité des usagers soutient les comités de résidents dans la réalisation des outils promotionnels et dans la rédaction des rapports annuels.

Le comité des usagers est à toutes les rencontres des comités de résidents, il apporte son soutien administratif et répond questions que les membres se posent.

Une grande collaboration a été mise en place afin de soutenir tous les comités de résidents dans leur mandat et les soutenir lors des activités.

TENUE DES RENCONTRES

1. Rencontre du 3 avril 2019
2. Rencontre du 29 mai 2019 (annulée)
3. Rencontre du 11 septembre 2019
4. Rencontre du 16 octobre 2019
5. Rencontre du 13 novembre 2019
6. Rencontre du 13 janvier 2020
7. Rencontre du 19 février 2020
8. Rencontre du 11 mars (annulée / Covid-19)

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité des usagers est en communication constante avec la commissaire aux plaintes. Lorsqu'un usager souhaite déposer une plainte, le comité l'adresse à la commissaire et l'accompagne dans sa demande. Aussi, il ne faut pas oublier que la collaboration se fait dans les deux sens, la commissaire aux plaintes contacte aussi le comité si cette dernière a besoin d'information. Je peux donc dire que nous travaillons ensemble et dans un but commun, défendre les droits des usagers.

Le comité tient d'ailleurs à remercier la commissaire aux plaintes pour sa collaboration et sa disponibilité.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Étant donné la situation actuelle il est difficile de faire des projets pour l'année à venir. Toutefois, les distributions de dépliants dans chaque installation du CIUSSS se font en tout temps, car ces derniers sont disposés dans les emplacements réservés à cet effet.

En outre au mois de décembre les calendriers seront aussi disponibles aux usagers du CIUSSS.

Table d'information lors de la semaine des droits des usagers dans chaque installation y incluant les CLSC, dans la mesure du possible.

Le comité évaluera s'il est possible de prévoir de nouveaux projets selon l'évolution de la situation actuelle.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

HEURES DE BÉNÉVOLATS

Nombre d'heures effectuées par les membres du comité

800

CONCLUSION

La collaboration avec les différents intervenants du secteur de Dorval-Lachine-LaSalle et avec les usagers et résidents est au cœur de notre réussite. Malgré le fait que le comité est toujours en recrutement de nouveaux membres, cela n'empêche en rien les membres en place de remplir leur mandat.

Le comité, par son adresse courriel et son numéro de téléphone mis à disposition des usagers, est en contact permanent avec ces derniers. Nous pouvons aussi souligner la collaboration du personnel des CLSC qui n'hésitent pas à mettre l'usager au contact du comité et à leur fournir les informations adéquates.

Il m'est difficile, voire impossible, de ne pas aborder la situation de pandémie dans laquelle nous nous trouvons actuellement. Les activités du comité sont en suspens, les rencontres ne pourront pas avoir lieu avant un certain temps, toutefois je tiens à rassurer l'ensemble des usagers que le comité continue à être présent par téléphone, et par courriel.

Merci tout particulier aux membres du comité qui donnent de leur temps avec un grand cœur aux usagers de Dorval, Lachine et LaSalle.

La présidente,



Micheline Béland

DOCUMENTS JOINTS

- Rapport financier
- Validation des paramètres budgétaires

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Dorval LaSalle Lachine	Numéro permis	5122-8294
SOLDE AUX 31 MARS		(a)	32 718,17 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AUX COMITÉS DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)		(b)	30 000,00 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs)		(c)	
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)		(d)	
	TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)=(e)	(e)	62 718,17 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		10 211,28 \$
Fourniture de bureau		2 267,87 \$
Formations		
Colloques, congrès, conférences		919,80 \$
Frais de déplacement		29,00 \$
Frais d'hébergement		
Frais de communication		240,29 \$
Frais de représentation		566,00 \$
Frais postaux		
Frais bancaires		100,04 \$
Frais de réunion		1 182,03 \$
Cotisation à un regroupement représentant des comités des usagers		1 415,00 \$
Petite caisse		
Autres (précisez) :	Comité des usagers Grace Dart	2 000,00 \$
Autres (précisez) :	Frais de traduction	2 529,45 \$

Dépenses spécifiques reliées aux dons (spécifiez dans notes)	(f)	
--	-----	--

2. BUDGET ALLOUÉ AUX COMITÉS DE RÉSIDENTS	(g)	1 000,00 \$
Budget alloué aux comités de résidents		

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES USAGERS

Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :	Dépliants CU et CR Anglais et Français	4 462,60 \$
Matériel promotionnel		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.2 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publication

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Outil d'évaluation

Précisez :

Activités d'évaluation

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.4 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.5 ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais d'accompagnement

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(h)

29 452,81 \$

Solde des dons ((d)-(f))=(i)

(i)

0,00 \$

Budget non dépensé par les comités de résidents

(j)

Solde au 31 mars, à la fin de l'année visée (e)-(h)+(j)=(k)

(k)

Le solde dans la ligne (k) représente le montant devant être récupéré par l'établissement aux 2e versement

33 265,36 \$

Note:

ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez le joindre au rapport d'activités

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS	
Nom du CISSS : CIUSSS Ouest de l'Île de Montréal (ODIM)	
Nom du comité : Comité des usagers Dorval LaSalle Lachine	
<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers	<input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré
N° de permis de l'établissement :	Nombre total de comités de résidents :
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES	MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel versé par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers en 2019-2020	62 718,17 \$
Indiquez le montant total versé pour les comités de résidents en 2019-2020	
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers en date du 31 mars 2020	33 265,36 \$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous, soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

SIGNATURE	
Nom du président du comité des usagers : Micheline Béland	
	Date : 16 juin 2020
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :	
Signature	Date :

2019 - 2020

Rapport d'activités

Comité de résidents

CHSLD Dorval



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de-
l'île-de-Montréal

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	5
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES	6
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	7
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	7
2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers	8
2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus	8
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers	8
TENUE DES RENCONTRES	9
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	10
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	10
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	11
HEURES DE BÉNÉVOLATS	11
CONCLUSION	11
DOCUMENTS JOINTS	12

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le comité des usagers du CHSLD de Dorval est un comité très actif, la majorité des membres étant des résidents, ce qui permet de bien veiller au respect des droits de ces derniers et à l'amélioration du milieu de vie.

Je tiens à remercier tous les membres du comité qui ont donné leur temps pour rencontrer les résidents et les membres de famille et de leurs implications auprès de l'ensemble des résidents du CHSLD. Ce sont des moments précieux pour nous tous et les membres continueront à informer et à défendre les droits des résidents.

Nous n'avons malheureusement pas pu tenir de rencontre cette année pour des raisons d'éclosion et Covid-19, ce qui implique que plusieurs demandes soient en attente, mais pas oubliées.

Toutefois, nous devons appuyer le fait que plusieurs préoccupations des résidents ont été réglées au courant de l'année écoulée en collaboration avec l'établissement.

Le comité remercie la coordonnatrice pour son implication auprès du comité et son suivi auprès des résidents.

La présidente par intérim,



Micheline Béland

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Micheline	Béland	PRÉSIDENTE PAR INTÉRIM
2	Pauline	Basciano	MEMBRE
3	Stéphane	Boivin	MEMBRE
4	Kenny	Raymond	MEMBRE
5	Kenny	De Mezza	MEMBRE
6	Victoria	Italiano	MEMBRE
7	Daniel	La Tour	MEMBRE
8	Marie-Thérèse	Leclerc	MEMBRE
9	Jeannine	Lemire	MEMBRE
10	Clémence	Guimond	MEMBRE
11	Walter	Widmer	MEMBRE

COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENTE	Micheline Béland	514 364-6700 poste 40227	micheline.beland.comtl@ssss.gouv.qc.ca	225, avenue de la Présentation Dorval, H9S 3L7
RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT				
PERSONNE- RESSOURCE	Abigail Fernandes	514 364-6700 poste 40227	abigail.m.fernandes@ssss.gouv.qc.ca	

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Les membres du comité ont tous reçu le cadre de référence relatif aux comités du MSSS ainsi que les règles de fonctionnement, et ce, dans le but d'être apte à avant tout connaître son mandat et pouvoir répondre et renseigner correctement les résidents et membres de famille.

Le comité organise des activités pour informer les résidents sur leurs droits et leurs obligations en tout temps durant l'année, plus particulièrement lors de la semaine des droits des usagers, en collaboration avec l'établissement une table a été placée à l'accueil avec du matériel promotionnel du comité, tel que : calendriers, napperons, dépliants et stylos. À souligner que l'information contenue dans ces articles promotionnels est en français et anglais. De plus, on peut trouver comme information les 12 droits des usagers, les fonctions, le mandat et les coordonnées du comité et du commissaire aux plaintes.

De plus, sur le site internet du CIUSSS-ODIM, les usagers et résidents trouvent toute l'information concernant les comités et les moyens de nous contacter.

Lors de la séance publique du CIUSSS-ODIM, les membres du comité étaient présents et ont pu discuter avec plusieurs usagers.

À ne pas oublier le dîner de Noël organisé par le CHSLD et dont les membres du comité sont présents pour rencontrer les familles des résidents et répondre aux questions.

2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Lors des rencontres du comité de résident, les insatisfactions sont rapportées aux comités par les résidents eux-mêmes et membres de famille. Toute insatisfaction et préoccupation est transmise à l'établissement. Le comité s'assure du suivi auprès de l'établissement.

Nous pouvons d'ores et déjà souligner que l'une des préoccupations du comité était le manque de sécurité à l'entrée du CHSLD. Nous sommes heureux de constater que le CIUSSS-ODIM a comblé ce manque très rapidement par l'embauche d'un gardien de sécurité.

En autres, les soirs et fins de semaine, le temps d'attente pour pouvoir pénétrer dans le CHSLD été trop long, il pouvait dépasser par moment 20 minutes, encore une fois cette situation a été réglée par le CIUSSS.

Il faut souligner la générosité d'Air Canada qui a permis la mise en place d'un jardin afin que les résidents puissent aller cueillir des légumes frais.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Le comité est en activité permanent en ce qui concerne les insatisfactions des résidents. Lorsqu'une insatisfaction est portée au comité, celui-ci prend les mesures nécessaires auprès de la coordonnatrice qui fait le suivi.

Le comité a entre autres participé à la visite ministérielle et a répondu aux questions de l'évaluateur ainsi qu'à la visite d'Agrément Canada.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Les résidents ainsi que les membres de familles peuvent communiquer avec le comité en tout temps par téléphone ou par courriel. Le comité s'assure de toujours faire le suivi dans les plus brefs délais.

Les rencontres du comité sont des atouts majeurs pour soutenir les résidents et répondre à leurs préoccupations, car la majorité des membres du comité sont des résidents. Étant eux même à l'intérieur de l'établissement, ensemble nous sommes plus à même de trouver des solutions avec l'établissement lorsqu'un problème surgit.

Les droits des résidents sont une préoccupation permanente du comité et celui-ci met tout en oeuvre pour que leurs droits soient respectés, y compris le bilinguisme.

Une boîte à suggestion a été installée à la demande du comité et celle-ci est constamment vidée par le comité qui s'occupe de faire le suivi auprès des résidents ou membres de famille sur leurs insatisfactions ou tout simplement répondre à des questions.

TENUE DES RENCONTRES

1. Rencontre du 1er avril 2019
2. Rencontre du 13 mai 2019
3. Rencontre du 10 juin 2019
4. Rencontre du 30 septembre 2019
5. Rencontre du 28 octobre 2019
6. Rencontre du 25 novembre 2019
7. Rencontre du 27 janvier 2020 (annulée / éclosion grippe intestinale)
8. Rencontre du 24 février 2020 (annulée / éclosion infection nosocomiale)
9. Rencontre du 30 mars 2020 (annulée / Covid-19)

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité accompagne et soutient, sur demande, tout résident ou membre de famille qui souhaite porter plainte ou faire part d'une insatisfaction.

En cas de besoin le résident ou le membre de famille est dirigé vers la commissaire aux plaintes ou vers le Curateur public si tel est sa demande.

Le comité de résidents est en contact permanent avec la commissaire aux plaintes, et celle-ci se rend toujours disponible lorsque nous la consultons.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Étant donné la situation actuelle, il nous est difficile de faire des projets pour l'année à venir par le fait que nous ne savons pas quand les activités pourront reprendre dans le CHSLD.

Toutefois, nous prévoyons la mise en place d'une table d'information lors de la semaine des droits des usagers en septembre prochain.

Lors de cette journée, des napperons et des dépliants en français et anglais sur les 12 droits et les fonctions du comité seront distribués aux résidents et familles sans omettre le personnel.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

La rampe en ciment qui donne accès à l'entrée principale du CHSLD pour les personnes en fauteuil roulant est brisé. Pour la sécurité de tous, une réparation est demandée.

Les résidents souhaiteraient que l'établissement mette en place un espace librairie afin qu'ils puissent se procurer des livres à lire ou à consulter.

HEURES DE BÉNÉVOLATS

Nombre d'heures effectuées par les membres du comité	450
--	-----

CONCLUSION

Le comité est satisfait de l'année écoulée et félicite les membres qui sont très impliqués et très intéressés dans la défense des droits des résidents dans le CHSLD. Comme les membres sont majoritairement des résidents, il est plus facile de voir les améliorations à apporter, car ils sont concernés eux même.

Nous constatons que l'établissement fait son possible pour répondre à toutes les demandes du comité, toutefois, et étant donné la situation actuelle du Covid-19, il nous est difficile de faire le suivi de plusieurs dossiers, car il ne nous est pas permis pour le moment de nous rencontrer.

Bien que certaines situations demeurent préoccupantes, tel que la rampe d'accès au CHSLD, le comité des résidents est satisfait des améliorations apportées en cours d'année écoulée et de l'écoute reçue de la part de l'établissement en regard aux demandes et suivis.

De leur côté, les membres demeurent à l'écoute des résidents et de leurs besoins afin d'améliorer la qualité des services et de leurs conditions de vie dans la mesure du possible, et ce, étant donné la situation actuelle du Covid-19.

Toutefois, nous voulons assurer les résidents et membres de famille que nous sommes toujours actifs et qu'ils peuvent nous contacter en tout temps par téléphone ou courriel. Un suivi est garanti par la présidente du comité.

Présidente par intérim



Micheline Béland

DOCUMENTS JOINTS

- Rapport financier

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	CHSLD Dorval	Numéro permis	5122-3253
SOLDE AUX 31 MARS		(a)	4 557,24 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)		(b)	
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs		(c)	
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)		(d)	
	TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)=(e)	(e)	4 557,24 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		
Formations		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentation		
Frais postaux		
Frais bancaires		154,00 \$
Frais de réunion		
Cotisation à un regroupement représentant les comités des usagers		
Petite caisse		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

Dépenses spécifiques reliées aux dons (spécifiez dans notes)	(f)	
--	-----	--

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES RÉSIDENTS

Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :		
Matériel promotionnel		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.2 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publication

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS

Outil d'évaluation

Précisez :

Activités d'évaluation

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(g)

154,00 \$

Solde des dons ((d)-(f)=(h))

(h)

0,00 \$

Solde au 31 mars, à la fin de l'année visée (e)-(g)=(i)

(i)

4 403,24 \$

Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par le comité des usagers

Note:

2019 - 2020

Rapport d'activités

Comité de résidents

Unité d'hébergement de l'Hôpital LaSalle



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de-
l'île-de-Montréal

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	4
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	6
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	6
2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.	6
2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.	7
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.	7
TENUE DES RENCONTRES.....	8
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	8
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	9
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	9
HEURES DE BÉNÉVOLATS	9
CONCLUSION.....	10
DOCUMENTS JOINTS.....	10

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Ce rapport annuel est l'occasion de se rappeler le rôle du comité de résidents et surtout son implication pendant l'année qui vient de s'écouler. Les membres ont défendu les droits des résidents et ont veillé à leur bien-être au sein de l'unité d'hébergement.

Je tiens à souligner l'engagement et l'implication de chacun des membres, car même si nous ne sommes pas nombreux, les résidents et membres de famille savent qu'ils peuvent toujours compter sur le comité pour les informer, les renseigner et les accompagner.

Le comité a beaucoup travaillé à l'embauche de nouveaux membres, des lettres ont été envoyées aux familles par le CIUSSS, des affiches ont été placées dans les établissements ainsi que sur le site internet du CIUSSS. Il s'agit d'un défi permanent pour le comité de résidents et nous allons continuer à informer et défendre les droits des résidents.

Le comité remercie la coordonnatrice pour son implication auprès du comité et son suivi auprès des résidents.

La présidente,



Micheline Béland

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>NUMÉRO</i>	<i>PRÉNOM</i>	<i>NOM</i>	<i>RÔLE</i>
1	Micheline	Béland	PRÉSIDENTE
2	Michel	Collard	MEMBRE
3	Raymond	Dionne	MEMBRE
4	Diane	Laurin	MEMBRE
	Anne	Boileau	MEMBRE

COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENTE	Micheline Béland	514 362-8000 poste 31987	micheline.beland.comtl@ssss.gouv.qc.ca	8585, Terrasse Champlain LaSalle, H8P 1C1
RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT				
PERSONNE- RESSOURCE	Abigail Fernandes	514 364-6700 poste 40227	abigail.m.fernandes@ssss.gouv.qc.ca	8585, Terrasse Champlain LaSalle, H8P 1C1

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Lors de la semaine des droits des usagers, deux tables du comité de résidents ont été mises en place, une aux urgences et l'autre à l'entrée principale où les employés et les résidents ainsi que les membres de familles sont venus chercher de l'information.

Le comité a remis des dépliants, des napperons en français et anglais contenant les fonctions du comité, les 12 droits des usagers, les coordonnées du comité et de la commissaire aux plaintes.

Lors de la séance publique du CIUSSS-ODIM, les membres du comité étaient présents, et ont pu discuter avec la population présente.

Les membres du comité ont participé au Memoriam mis en place par le CIUSSS à l'hôpital LaSalle. Ce fut aussi une occasion pour les membres du comité de rencontrer les familles.

De plus, et comme chaque année, lors du dîner de Noël les membres du comité étaient présents pour rencontrer les familles et les résidents.

Chaque résident s'est vu remettre un calendrier avec les 12 droits des usagers, le mandat du comité ainsi que ses fonctions et ses coordonnées le tout en français et anglais.

2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Le comité est très impliqué dans les démarches de l'établissement pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité des services et sur les conditions de vie des usagers. Il collabore avec ce dernier dans toute démarche d'amélioration du milieu de vie des résidents.

Lors des rencontres du comité de résidents, les insatisfactions sont apportées au comité par les membres. Toutes les insatisfactions et préoccupations sont apportées à l'établissement et ce dernier fait le suivi auprès du comité.

Un projet d'un nouveau menu de collation est en place afin d'offrir aux résidents une plus grande variété d'aliments et surtout un goût mieux adapté.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Le comité est en activité permanent en ce qui concerne les insatisfactions des résidents. Lorsqu'une insatisfaction est portée à la connaissance du comité, celui-ci prend les mesures nécessaires auprès de la coordonnatrice qui fait le suivi.

Le comité a participé aux visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie en CHSLD du MSSS, ainsi qu'au processus d'agrément Canada. Lors des visites, le comité a remis toute la documentation demandée, telle que rapport d'activités, PV et tout document promotionnel.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Dans le but de permettre aux résidents et membres de famille de communiquer facilement avec le comité de résidents, une ligne téléphonique ainsi qu'une adresse courriel est disponible. Le comité s'assure de toujours faire un suivi des demandes le plus rapidement possible.

Une boîte à suggestion est installée dans le CHSLD à la demande du comité et celle-ci est constamment vidée par le comité qui s'occupe de faire le suivi auprès des résidents et membres de famille sur leurs insatisfactions ou tout simplement répondre à des questions.

De plus, le comité informe les résidents et membres de famille sur les démarches à prendre pour porter plainte ou pour exprimer une insatisfaction et les dirige vers la commissaire aux plaintes lorsque c'est nécessaire.

TENUE DES RENCONTRES

1. Rencontre du 6 mai 2019 (annulée / pas quorum)
2. Rencontre du 3 juin 2019 (annulée / pas quorum)
3. Rencontre du 16 septembre 2019 (annulée / pas quorum)
4. Rencontre du 21 octobre 2019
5. Rencontre du 18 novembre 2019
6. Rencontre du 20 janvier 2020
7. Rencontre du 17 février 2020
8. Rencontre du 23 mars 2020 (annulée / Covid-19)

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité de résidents à une excellente collaboration avec la commissaire aux plaintes et est en contact permanent avec elle.

Lorsqu'un résident ou membre de famille contact le comité pour une insatisfaction ou plainte, ce dernier explique le processus d'une plainte et le dirige vers le commissaire aux plaintes.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Il n'est pas facile, vu la situation actuelle, de faire des projets pour l'avenir, car nous ne savons pas quand les activités du comité pourront commencer ni quand le comité pourra se réunir.

Lors de la semaine des droits, une table sera mise en place dans l'Unité d'hébergement.

Des dépliants et napperons seront distribués aux résidents et membres de famille. Dans ces outils promotionnels, les résidents trouveront les informations sur le mandat et fonction d'un comité, la composition, ainsi que les douze droits des usagers et les coordonnées pour communiquer avec le comité et la commissaire aux plaintes.

Un calendrier bilingue comportant les 12 droits des usagers et les coordonnées du comité sera distribué à tous les résidents de l'unité d'hébergement.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

HEURES DE BÉNÉVOLATS

Nombre d'heures effectuées par les membres du comité

320

CONCLUSION

L'année qui vient de s'écouler n'a pas été des plus faciles à l'Unité d'hébergement de l'hôpital LaSalle, le manque de membres et le temps passé à recruter de nouveaux membres prenant une très grande place dans le temps qui sont accordés aux membres déjà en place. La situation actuelle de pandémie met à rude épreuve le recrutement bien que le comité soit toujours actif dans ce domaine.

Je tiens tout de même à souligner la présence des membres au sein du comité, et à féliciter chacun d'entre eux pour leurs investissements et je ne peux que souhaiter qu'ils continuent à contribuer au bien-être des résidents.

Nous pouvons tout de même souligner que plusieurs dossiers ont pu être réglés grâce à la collaboration avec l'établissement et que d'autres sont à l'étude, mais nous nous assurerons du suivi auprès de l'établissement.

De leur côté, les membres demeureront à l'écoute des résidents et de leur famille par téléphone et par courriel en attendant que ces derniers puissent à nouveau se réunir.

La présidente,



Micheline Béland

DOCUMENTS JOINTS

- Rapport financier

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Unité d'hébergement Hôpital LaSalle	Numéro permis	5122-4392
SOLDE AUX 31 MARS		(a)	218,65 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)		(b)	
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs)		(c)	
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)		(d)	
	TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)=(e)	(e)	218,65 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		
Formations		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentation		
Frais postaux		
Frais bancaires		29,50 \$
Frais de réunion		
Cotisation à un regroupement représentant les comités des usagers		
Petite caisse		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

Dépenses spécifiques reliées aux dons (spécifiez dans notes)	(f)	
--	-----	--

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES RÉSIDENTS

Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :		
Matériel promotionnel		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.2 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publication

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS

Outil d'évaluation

Précisez :

Activités d'évaluation

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(g)

29,50 \$

Solde des dons ((d)-(f)=(h))

(h)

0,00 \$

Solde au 31 mars, à la fin de l'année visée (e)-(g)=(i)

(i)

189,15 \$

Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par le comité des usagers

Note:

2019 - 2020

Rapport d'activités

Comité de résidents

CHSLD Lachine



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de-
l'île-de-Montréal

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE -----	3
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES -----	4
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES -----	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ -----	6
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations-----	6
2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.-----	6
2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.-----	7
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.-----	7
TENUE DES RENCONTRES -----	8
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES -----	8
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE -----	8
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS -----	9
HEURES DE BÉNÉVOLATS -----	9
CONCLUSION -----	10
DOCUMENTS JOINTS -----	10

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Nous sommes tous un peu décontenancés par la pandémie qui touche aujourd'hui les CHSLD du Québec, ainsi que le nôtre. Il est difficile dans les conditions actuelles pour le comité de veiller aux droits des résidents et d'être présent dans l'établissement. Toutefois, les familles continuent à communiquer avec le comité et nous faisons notre possible pour répondre aux demandes malgré la situation.

Les membres du Comité de résidents constituent un type bien singulier de bénévoles étant donné que, parmi toutes les personnes qui font du bénévolat, ils sont les seuls dont le mandat est inscrit dans la LSSSS aux articles 209 à 212. En effet, leur mandat et fonctions y figurent de manière bien claire.

Une de ses fonctions consiste à « renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations ». C'est un mandat crucial, qu'il nous faut bien exercer. Un merci particulier à l'ensemble des membres qui ont donné leur temps pour rencontrer les résidents ainsi que les membres de famille.

Le comité a beaucoup travaillé en collaboration avec le CIUSSS au recrutement de nouveaux membres. Il s'agit d'un défi permanent que nous continuerons à assurer.

Le comité remercie Madame Saadia Marfouk, Chef d'unité, ainsi que Mme Martine Daigneault, Coordinatrice des services d'hébergement pour leurs implications auprès des résidents et surtout pour l'écoute apportée lors des sollicitations faites par le comité.

Un GRAND MERCI tout particulier à l'ensemble du personnel du CHSLD qui est resté en poste, dans des conditions pénibles, et ce, pour nos résidents.

La présidente par intérim,



Micheline Béland

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Hélène	Duquette	MEMBRE
2	Thérèse	De Rubeis	MEMBRE
3	John	Howard	MEMBRE
4	Guy	Lacoste	MEMBRE
5	Douglas	MacGregor	MEMBRE
6	Marlene	Parker	MEMBRE
7	Anna	Pucci	MEMBRE
8	Jean	Tremblay	MEMBRE
9	Micheline	Béland	PRÉSIDENTE PAR INTÉRIM

COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENT	Hélène Duquette	514 364-6700, poste 40227		650, Place d'Accueil Lachine H8S 2Z5
RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT				
PERSONNE-RESSOURCE	Abigaïl Fernandes	514 364-6700, poste 40227	abigail.m.fernandes@ssss.gouv.qc.ca	8585, terrasse Champlain LaSalle (Québec) H8P 1C1

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Le comité de résidents a mis en place une table lors de la semaine des droits des usagers au CHSLD de Lachine, où les employés les résidents ainsi que les membres de familles sont venus chercher de l'information. Le comité a par la même occasion remis du matériel promotionnel, tel que dépliants, napperons, crayons et cordons pour les cartes d'identité.

Le comité a participé à la séance publique organisé par le CUISSS le 15 novembre dernier. Les informations était pertinente et des réponses ont été apportés par les différents directeurs sur place. De plus, les membres du comité ont pu discuter avec la population sur place et répondre à plusieurs questions.

En outre, le comité a participé aux deux souper de Noel mis en place par la direction du CHSLD. Ce fut encore une fois l'occasion d'échanger avec les résidents et les membres de famille.

Aussi le comité à remis à chaque résident un calendrier où on pouvait trouver les informations relatives au comité, les 12 droits des usagers et ses coordonnées, le tout en français et anglais.

2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Lors des rencontres du comité de résidents, des insatisfactions, préoccupations et demandes particulières ont été apportées au comité par les résidents. Toute insatisfaction, préoccupation et demande, ont été transmises à l'établissement. Plusieurs demandes sont toujours en traitement, toutefois le comité continue à faire le suivi auprès des responsables.

Lorsqu'un nouveau résident entre en CHSLD, un membre du comité le rencontre pour l'informer de l'existence du comité et lui souligne que celui-ci ainsi que sa famille peut toujours d'adresser au comité s'il a des questions ou des inquiétudes.

Monsieur Jean-Marc Gaudet, Chef de secteur, production et distribution alimentaires, et Mme Anne Descary, Agente de planification, programmation et recherche, sont venus faire une présentation relative aux changements alimentaires. De nouveaux menus, plus adaptés, seront proposés aux résidents. Un travail conséquent, mais indispensable pour la qualité de vie des résidents.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Le comité travaille en étroite collaboration avec l'établissement concernant les insatisfactions des résidents. Lorsqu'une insatisfaction est portée à la connaissance du comité, ce dernier prend les mesures nécessaires auprès de la coordonnatrice et s'assure qu'un suivi sera fait dans les plus brefs délais.

Les membres du comité ont participé à la visite ministérielle et ont échangé avec l'évaluateur. Des recommandations ont été faites lors de cette visite.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Les droits des résidents sont une préoccupation permanente du comité et celui-ci met tout en œuvre pour que leurs droits soient respectés.

Une boîte à suggestion est installée et celle-ci est constamment vidée par le comité qui s'occupe de faire le suivi auprès des résidents et membres de famille sur leurs insatisfactions ou tout simplement répondre à leurs questions.

Un numéro de téléphone ainsi qu'une adresse courriel est à disposition des familles et des résidents qui peuvent en tout temps contacter le comité, ce dernier est très présent dans l'établissement.

TENUE DES RENCONTRES

1. Rencontre du 12 avril 2019
2. Rencontre du 10 mai 2019
3. Rencontre du 7 juin 2019
4. Rencontre du 27 septembre 2019
5. Rencontre du 25 octobre 2019
6. Rencontre du 22 novembre 2019
7. Rencontre du 17 janvier 2020
8. Rencontre du 14 février 2020
9. Rencontre du 20 mars 2020 (annulée / Covid-19)

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité est en contact permanent avec la commissaire aux plaintes et lui réfère les besoins et les demandes des résidents et les membres de famille.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Il est très difficile de prévoir des projets pour l'année à venir étant donné la situation actuelle. Toutefois, nous tenons à souligner que le comité reste actif et à l'écoute des résidents et des membres de famille et dans la mesure du possible. Des activités seront mises en place au fur et à mesure que la situation le permettra.

Promouvoir le rôle des membres du comité de résidents et recruter de nouveaux membres. Des affiches ont été placées sur le site du CIUSSS ainsi que dans toutes ses installations.

En outre, une table lors de la semaine des droits sera mise en place dans le CHSLD, et ce, si la situation le permet.

Un calendrier en français et anglais avec les 12 droits des usagers sera réalisé et distribué aux résidents.

Des dépliants et des napperons en français et anglais contenant les informations sur les fonctions du comité et les 12 droits des usagers ainsi que les coordonnées, seront distribués.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Le temps d'attente lorsqu'un résident sonne la cloche et l'arrivée du personnel est trop long. Il est recommandé au personnel répondre au résident dans un court délais.

Le temps accordé au déjeuner est trop court, les cabarets sont retirés trop vite et les résidents non pas le temps de terminer leur déjeuner. Il est recommandé de laisser les résidents le temps nécessaire pour le déjeuner surtout qu'ils non pas tout le même rythme.

Les fenêtres de la bâtisse sont en très mauvaise état, il est recommandé pour la sécurité des résidents que celles-ci soient changés dans les plus brefs délais.

HEURES DE BÉNÉVOLATS

Nombre d'heures effectuées par les membres du comité

450

CONCLUSION

Le comité est satisfait de l'année écoulée et félicite les membres, car ils sont très impliqués et très intéressés par la défense des droits des résidents en CHSLD.

Toutefois, la situation actuelle nous inquiète au plus haut point. Les résidents et les membres de familles sont restés trop longtemps sans communication et sans nouvelles. Notre rôle est de défendre les droits des résidents, même si nous comprenons que des situations particulières impliquent des lois particulières, il est d'autant plus important que le comité continue son mandat et que les résidents et les membres de famille peuvent compter sur notre collaboration.

En outre, la collaboration avec le CIUSSS et les membres des comités est indispensable et indissociable dans des situations comme celle que nous vivons actuellement.

Nous souhaitons que de nouvelles mesures soient mises en place pour que les résidents et membres de famille ne soient pas aussi désemparés comme ce fût le cas, car nous ne sommes pas à l'abri d'une autre crise.

De leur côté, les membres demeureront à l'écoute des résidents et de leurs besoins afin d'améliorer la qualité des services et de leurs conditions de vie.

La présidente par intérim,



Micheline Béland

DOCUMENTS JOINTS

- Rapport financier

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	CHSLD Lachine	Numéro permis	5122-8302
SOLDE AUX 31 MARS		(a)	523,30 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)		(b)	
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs		(c)	
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)		(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)=(e)		(e)	523,30 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		
Formations		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentation		
Frais postaux		
Frais bancaires		62,45 \$
Frais de réunion		
Cotisation à un regroupement représentant les comités des usagers		
Petite caisse		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

Dépenses spécifiques reliées aux dons (spécifiez dans notes)	(f)	
--	-----	--

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES RÉSIDENTS

Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :		
Matériel promotionnel		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.2 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publication

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS

Outil d'évaluation

Précisez :

Activités d'évaluation

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(g)

62,45 \$

Solde des dons ((d)-(f)=(h))

(h)

0,00 \$

Solde au 31 mars, à la fin de l'année visée (e)-(g)=(i)

(i)

460,85 \$

Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par le comité des usagers

Note:

2019 - 2020

Rapport d'activités

Comité de résidents

CHSLD LaSalle



*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	4
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	6
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	6
2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.	6
2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.	7
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.	7
TENUE DES RENCONTRES	8
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	8
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	9
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	9
HEURES DE BÉNÉVOLATS	9
CONCLUSION	9
DOCUMENTS JOINTS	9

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Il nous est impossible de rédiger un rapport sans mentionner la Covid-19, qui a bouleversé le quotidien des résidents, membres du comité, familles ainsi que tout le personnel.

Les membres du Comité de résidents constituent un type bien singulier de bénévoles étant donné que, parmi toutes les personnes qui font du bénévolat, ils sont les seuls dont le mandat est inscrit dans la LSSSS aux articles 209 à 212. En effet, leur mandat et fonctions y figurent de manière bien claire.

Une de ces fonctions consiste à « renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations ». C'est un mandat crucial qu'il nous faut bien exercer. Je tiens à cet effet à remercier tous les membres qui ont donné leur temps pour rencontrer les résidents ainsi que les membres de famille. Ces moments sont précieux surtout pour les résidents et membres de famille qui savent qu'ils peuvent toujours compter sur le comité pour les soutenir.

Le comité a beaucoup travaillé pour permettre aux résidents un milieu de vie digne et sécuritaire ainsi qu'à l'embauche de nouveaux membres. Il s'agit d'un défi permanent pour le comité et nous allons continuer à informer et défendre les droits des résidents.

Le comité remercie la coordonnatrice pour son implication auprès du comité et son suivi auprès des résidents.

La présidente par intérim,



Micheline Béland

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Francine	Boies	MEMBRE
2	Joyce	Strazulla	MEMBRE
3	Barbara	Howes	MEMBRE
4	Daniela	Romano	MEMBRE
5	Carlos	Maletti	MEMBRE
6	Luce	Gendron	MEMBRE
7	Antonio	Vespa	MEMBRE
8	Alberte	Roy	MEMBRE
9	Domenic	Fraietta	PRÉSIDENTE (jusqu'au 31 oct. 2019)
10	Micheline	Béland	PRÉSIDENTE PAR INTÉRIM

COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENTE	Micheline Béland	514 364-6700 poste 40227	micheline.beland.comtl@ssss.gouv.qc.ca	8686, rue Centrale LaSalle, H8P 3N4
RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT				
PERSONNE-RESSOURCE	Abigail Fernandes	514 364-6700 poste 40227	abigail.m.fernandes@ssss.gouv.qc.ca	8686, rue Centrale LaSalle, H8P 3N4

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Table des comités des usagers lors de la semaine des droits des usagers au CHSLD de LaSalle, où les employés et les résidents ainsi que les membres de familles sont venus prendre de l'information. Le comité a remis des dépliants.

Le comité a aussi distribué des articles promotionnels tels que crayons, cordon pour les cartes d'identité. De plus, des napperons incluant les coordonnées du comité ainsi que les 12 droits des usagers en français et anglais.

De plus, des dépliants et des calendriers comportant les informations concernant : le mandat; le rôle du comité; les 12 droits des usagers; le schéma du CUISSS-ODIM, le tout en deux langues, français et anglais, ont été remis à chaque résident.

2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Lors des rencontres des comités de résidents, des insatisfactions sont apportées aux comités par les résidents par les membres. Toute insatisfaction et préoccupation sont apportées à l'établissement. Lorsqu'un nouveau résident entre en CHSLD, un membre du comité va la rencontrer pour l'informer de l'existence du comité et connaître ses préoccupations.

Présence des membres du comité lors de la fête organisée par le CHSLD afin de fêter quatre résidents centenaires du CHSLD. En outre, le comité était présent lors de l'inauguration de la balançoire pour les résidents, ainsi que lors du dîner de Noël mis en place par l'établissement.

A souligner que lors de la séance publique du 15 septembre, organisée par le CUISSS, les membres du comité étaient présents et ont pu rencontrer plusieurs usagers.

De nouveaux menus sont proposés aux résidents. Ces changements apportent une plus grande variété des aliments et un goût plus adapté aux résidents.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Le comité a participé à la visite ministérielle lorsqu'elle a eu lieu au CHSLD, ainsi qu'à la visite d'agrément Canada.

Le comité est en activité permanente en ce qui concerne les insatisfactions des résidents. Lorsqu'une insatisfaction est portée au comité, celui-ci prend les mesures nécessaires auprès de la coordonnatrice qui fait le nécessaire. Lorsqu'une insatisfaction n'est pas réglée ou que la personne n'est pas satisfaite du résultat, celle-ci est transmise à la commissaire aux plaintes en accord avec la personne concernée.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Lorsque le comité reçoit les demandes faites par les résidents et membres de famille il les évalue et fait le suivi auprès de l'établissement. Le comité s'assure rapidement du suivi de toute demande et tient informé le résident ou le membre de famille.

Une ligne téléphonique ainsi qu'une adresse courriel est mise à disposition des résidents et membres de famille pour communiquer en tout temps avec le comité, qui informe sur les démarches à prendre pour porter plainte ou pour exprimer une insatisfaction.

Le comité porte à l'attention de l'établissement toute situation allant à l'encontre des droits des usagers tout en collaborant avec l'établissement à la correction de la situation.

En cas de non-résolution de la situation, celle-ci est envoyée à la commissaire aux plaintes et en cas de dernier recours vers le Protecteur du citoyen, ou le Curateur public du Québec s'il y a lieu.

Une boîte à suggestion est installée à la demande du comité et celle-ci est constamment vidée par le comité qui s'occupe de faire le suivi auprès des résidents ou membres de famille sur leurs insatisfactions ou tout simplement répondre à des questions.

TENUE DES RENCONTRES

1. Rencontre du 4 avril 2019
2. Rencontre du 23 mai 2019
3. Rencontre du 20 juin 2019 (fête de 4 résidents centenaires)
4. Rencontre du 3 octobre 2019
5. Rencontre du 31 octobre 2019
6. Rencontre du 21 novembre 2019
7. Rencontre du 23 janvier 2020
8. Rencontre du 20 février 2020
9. Rencontre du 26 mars 2020 (annulée / Covid-19)

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité informe le résident et le membre de famille si celui-ci est insatisfait des soins et des services qu'il reçoit ou qu'il a reçus, ou s'il a l'impression que ses droits n'ont pas été respectés et qu'il peut s'adresser directement au comité des usagers.

Le comité fait le nécessaire auprès de l'établissement afin de trouver une solution, toutefois, si le résident ou membre de famille n'est pas satisfait, le comité l'adressera à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui est là pour traiter la plainte et s'assurer du respect des droits des usagers.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Mise en place d'une table lors de la semaine des droits des usagers dans le CHSLD.

Distribution de matériel promotionnel tel que dépliants, calendriers en français et anglais et des napperons où les fonctions du comité et les droits des usagers sont inscrits.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Le comité demande qu'il y ait une variation dans les activités de loisirs, car les jeux sont toujours les mêmes. Il est recommandé pour le bien être des résidents que de nouvelles activités soient proposés aux résidents.

HEURES DE BÉNÉVOLATS

Nombre d'heures effectuées par les membres du comité

450

CONCLUSION

Le comité est satisfait de l'année écoulée et félicite ses membres, car ils sont en majorité des résidents très impliqués et très intéressés dans la défense des droits des résidents dans le CHSLD.

Plusieurs problématiques ont pu être réglées dans le CHSLD, toutefois d'autres sont en attente à cause de la pandémie, mais le comité s'assurera des suivis auprès de l'établissement afin que rien ne soit oublié.

Le comité espère que malgré la pandémie qui touche actuellement les CHSLD, il sera possible de veiller à ce que les droits des résidents soient respectés.

Les membres demeureront à l'écoute des résidents et des membres de famille par courriel et téléphone aussi longtemps qu'il soit impossible d'aller les rencontrer, car notre préoccupation première est la qualité des services et de leur milieu de vie.

La présidente par intérim,



Micheline Béland

DOCUMENTS JOINTS

- Rapport financier

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	CHSLD LaSalle	Numéro permis	5122-8286
SOLDE AUX 31 MARS		(a)	2 903,63 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)		(b)	
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs		(c)	
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)		(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)=(e)		(e)	2 903,63 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		
Formations		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentation		
Frais postaux		
Frais bancaires		99,00 \$
Frais de réunion		
Cotisation à un regroupement représentant les comités des usagers		
Petite caisse		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

Dépenses spécifiques reliées aux dons (spécifiez dans notes)	(f)	
--	-----	--

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES RÉSIDENTS

Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :		
Matériel promotionnel		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.2 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publication	
-------------	--

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS

Outil d'évaluation

Précisez :

Activités d'évaluation

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(g)

99,00 \$

Solde des dons ((d)-(f)=(h))

(h)

0,00 \$

Solde au 31 mars, à la fin de l'année visée (e)-(g)=(i)

(i)

2 804,63 \$

Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par le comité des usagers

Note:

2019 - 2020

Rapport d'activités

Comité de résidents

CHSLD Nazaire-Piché



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	2
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	3
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	4
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	6
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	6
2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.	6
2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.	7
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.	7
TENUE DES RENCONTRES	9
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	9
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	10
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	10
HEURES DE BÉNÉVOLATS	11
CONCLUSION	11
DOCUMENTS JOINTS	11

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Les 4 premières assemblées du Comité de Résidents ont été dirigées par Mme Micheline Béland, Présidente du Comité des usagers du CSSSDL. Celle du 13 septembre a été présidée par Mme Béland et moi-même.

J'ai par la suite agi à titre de Présidente du Comité de Résidents ; ce fut une année de découvertes, d'apprentissage, de rodage et d'un début de mise en place de mesures pour améliorer le sort des résidents du CHSLD Nazaire-Piché.

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nous avons tenté d'identifier et réussi à apporter des changements bénéfiques au niveau des éléments suivants :

-l'alimentation des résidents : remplacement des cuisses de poulet par des hauts de cuisse plus faciles à découper, approvisionnement des collations, attention apportée aux portions et menus ; élimination des ustensiles et assiettes jetables pour les usagers du 2^e étage, temps alloué aux repas pour les résidents qui ont besoin d'assistance pour manger ;

-le manque de personnel régulier à certains quarts de travail, les fins de semaine et surtout en soirées résultant en un risque accru de chutes et le manque de soins de base pour les résidents ;

-les problèmes avec le personnel occasionnel qui ne connaît pas les résidents ni les manières de faire concernant la distribution de leurs médicaments ;

-la propreté des tables, des fauteuils roulants, l'entretien ménager du plancher à certains étages ainsi que les réparations urgentes sur des fauteuils ;

-l'horaire des 2 bains/douches par semaine et la disponibilité adéquate du personnel assigné à cette tâche pour le bien-être des résidents ;

-le manque de nécessaire (tabliers, débarbouillettes, serviettes) les fins de semaine ;

-la rencontre avec les familles de nouveaux résidents pour leur transmettre des informations pertinentes quant aux droits des résidents ;

-l'obtention de Gardes-à-vue pour 2 résidentes agressives et ainsi prévenir la maltraitance envers d'autres résidents ;

-le contrôle de l'errance chez certains résidents ;

-la demande de WIFI et vidéo-conférence pour permettre à des résidents de garder contact avec les familles éloignées ;

-la rencontre avec l'éducatrice spécialisée pour évaluer les besoins des résidents et la tentative d'améliorer les loisirs.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>NUMÉRO</i>	<i>PRÉNOM</i>	<i>NOM</i>	<i>RÔLE</i>
1	Johanne	Corneau	PRÉSIDENTE
2	Lise	Patenaude	SECRÉTAIRE
3	Jean-Pierre	Bélair	MEMBRE
4	Marthe	Couture	MEMBRE
5	Louise	Daoust	MEMBRE
6	Gaétan	Demers	MEMBRE
7	Gilles	Teasdale	MEMBRE

COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENT	Johanne Corneau	514 637-2326, poste 60222		150, 15e avenue Lachine (Québec) H8S 3L9
RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT				
PERSONNE- RESSOURCE				

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Des rencontres ont eu lieu avec des résidents/usagers et leurs familles à leur arrivée avec un suivi dans la/les semaines suivantes.
- Nous avons distribué la documentation sur les droits et obligations des résidents.
- Évènement : un kiosque a permis de prendre un meilleur contact avec des résidents et/ou leurs familles durant la semaine des droits des résidents.
- Communication : la distribution de calendriers contenant de l'information sur les droits des résidents a été faite dans toutes les chambres.

2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- Propreté et entretien ménager : le problème a été soulevé au CR pour améliorer la propreté et l'hygiène du plancher en général, des bases/chaises roulantes, des tables sur roulettes et de l'entretien des chambres ;
- Réparations : à l'aide de photographies, nous avons identifié le cas de fils électriques ou câbles pendants, ainsi que de meubles (cuirette déchirée) nécessitant des réparations ;
- Immeuble : problème de génératrice défectueuse (en plein hiver, nous avons connu 2 jours sans électricité ni chauffage sur certaines sections de quelques étages) et nous avons revu les mesures d'urgences de même que les mesures à prendre pour permettre l'ajout de climatiseurs durant les périodes de grande chaleur ;

- Rencontre avec M. Jean-Marc Gaudet du Service alimentaire : nous sommes intervenus pour faire enlever les assiettes et ustensiles jetables pour les résidents du 2e étage, améliorer la quantité nécessaire pour les collations, modifier les menus pour remplacer les cuisses de poulet par des hauts de cuisses sans os, et prévoir des repas froids adaptés aux besoins des résidents ;
- Soins de base : nous avons souligné le manque de personnel requis pour permettre un 2e bain aux résidents, le manque de bavoirs, de débarbouillettes, et de culottes d'incontinence ;
- Manque de personnel : nous avons rapporté le grand nombre de résidents laissés sans surveillance entraînant des accidents, chutes et blessures ; résultat : nous avons obtenus un PAB permanent additionnel en soirée au 2e étage. Le ratio de PABs versus la lourdeur des cas de certains résidents n'est pas considéré ;
- Repas : nous avons demandé plus de temps alloué aux repas des résidents qui sont trop souvent nourris en vitesse (une cuillère après l'autre), des résidents en perte d'autonomie sont laissés seuls.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

- Nous avons effectué des rencontres individuelles avec des usagers et/ou leurs familles afin de connaître leur degré de satisfaction - les éléments qui nous sont rapportés qu'ils soient positifs et/ou négatifs sont par la suite enregistrés et discutés lors des CR. Par la suite, un suivi est fait afin d'assurer une résolution des problèmes.
- Nous avons souvent reçu des plaintes des familles de résidents concernant le manque de personnel et des situations où le résident a besoin d'aide mais se retrouve seul et sans support. Ex : 1 PAB pour 25 résidents dont la moitié sont des cas lourds. D'ailleurs plusieurs chutes ont eu lieu lorsque les résidents étaient seuls et sans surveillance entraînant des conséquences très graves.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

- Services du 2e bain, pas toujours suivis par manque de personnel.
- Vivre en milieu sécuritaire : des résidents agités et agressifs qui blessent d'autres résidents (3 cas relevés au 2e étage), ceci est de la maltraitance envers d'autres résidents ; le manque de surveillance des résidents atteints de différentes formes de démence résulte en un climat de peur et d'anxiété d'être agressés.
- Loisirs et Activités : on doit augmenter et diversifier les loisirs autant pour le CHSLD en général que pour des résidents nécessitant des activités adaptées à leur démence.
- Manque de personnel régulier : la présence de nouveaux employés temporaires qui ne connaissent ni la routine ni les résidents entraînent des problématiques et des accidents qui auraient pu être évités.

TENUE DES RENCONTRES

1. Rencontre du 26 avril 2019
2. Rencontre du 17 mai 2019
3. Rencontre du 14 juin 2019
4. Rencontre du 13 septembre 2019
5. Rencontre du 11 octobre 2019
6. Rencontre du 8 novembre 2019
7. Rencontre du 10 janvier 2020
8. Rencontre du 7 février 2020
9. Rencontre du 13 mars 2020 (annulé due à la pandémie)

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Travail en collaboration avec Mme Line Robillard.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Dans la prochaine année, nous avons l'intention de continuer à bien renseigner les résidents ainsi que leurs familles, sur leurs droits et obligations.

Il faut dire qu'avec la pandémie, il est présentement difficile d'estimer quand nous pourrions reprendre nos activités, mais nous savons déjà que nous accueillerons plusieurs nouveaux résidents, plusieurs familles et conséquemment plusieurs rencontres à faire. De plus, nous sommes toujours à l'écoute des résidents qui nous présentent un problème ou des commentaires, et nous continuerons de transmettre leurs préoccupations au CR afin d'essayer d'aider à l'amélioration de leurs conditions de vie.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Le plus gros des enjeux a été le changement constant et le manque de personnel régulier (Infirmiers/ères, Auxiliaires et Préposé/es aux bénéficiaires). Cette situation n'est pas facile pour le personnel et surtout pour nos résidents.

Un autre enjeu important sera d'assurer la continuité au sein du Comité de Résidents, étant donné qu'un résident membre du CR est décédé et les conjoints des 4 aidants naturels membres du CR sont décédés également. Ces conjoints sont-ils tous de retour pour continuer ?

HEURES DE BÉNÉVOLATS

Nombre d'heures effectués par les membres du comité

CONCLUSION

En conclusion, je dois dire que nous avons eu une bonne année stimulante, et que nous avons contribué à l'amélioration des conditions de vie de nos résidents.

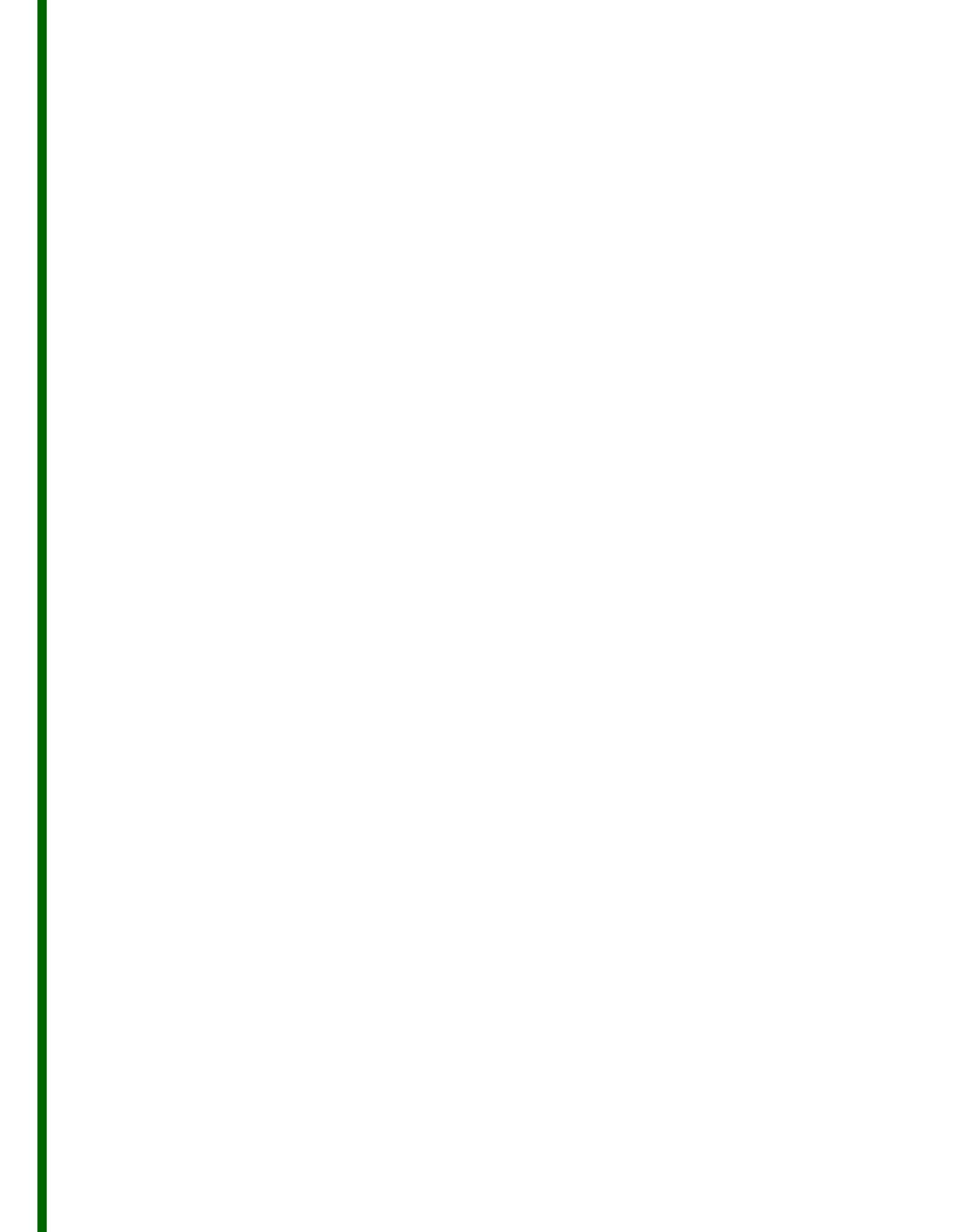
Je pense aussi que l'année post-pandémie qui s'annonce nous apportera aussi plusieurs défis incluant une présence accrue des membres du CR auprès des résidents, la reconnaissance, la valorisation du travail et la collaboration avec les équipes de soins pour améliorer les conditions de vie des résidents.



Signature de la présidente

DOCUMENTS JOINTS

- Rapport financier



ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	CHSLD Nazaire-Piché	Numéro permis	5122-3261
SOLDE AUX 31 MARS		(a)	2 015,67 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)		(b)	
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs		(c)	
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)		(d)	
	TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)=(e)	(e)	2 015,67 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		
Formations		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentation		
Frais postaux		
Frais bancaires		33,00 \$
Frais de réunion		
Cotisation à un regroupement représentant les comités des usagers		
Petite caisse		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

Dépenses spécifiques reliées aux dons (spécifiez dans notes)	(f)	
--	-----	--

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES RÉSIDENTS

Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :		
Matériel promotionnel		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.2 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publication	
-------------	--

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS

Outil d'évaluation

Précisez :

Activités d'évaluation

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(g)

33,00 \$

Solde des dons ((d)-(f)=(h))

(h)

0,00 \$

Solde au 31 mars, à la fin de l'année visée (e)-(g)=(i)

(i)

1 982,67 \$

Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par le comité des usagers

Note: