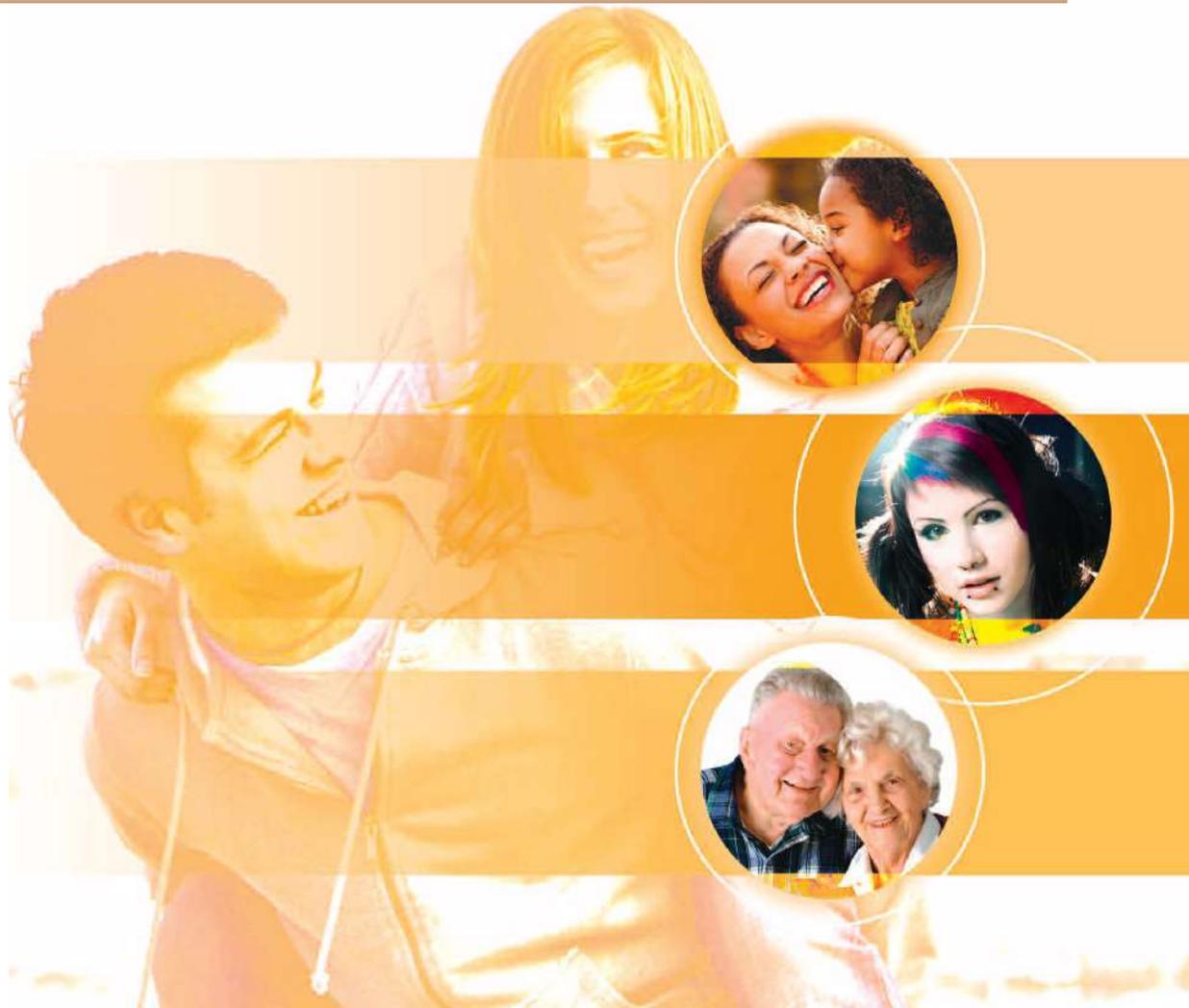


RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020



*Réseau local de services
Haut-Richelieu - Rouville*

Rapport d'activités 2019-2020
du
Comité des usagers continué

Réseau local de services
Haut-Richelieu – Rouville

Centre intégré de santé et de services
sociaux de la Montérégie-Centre

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRESIDENT	5
MOT DU PRESIDENT-DIRECTEUR-GENERAL DU CISSS MONTEREGIE-CENTRE	7
PRIORITES ET REALISATIONS DE L'ANNEE ECOULEE	8
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	9
COORDONNEES DES MEMBRES.....	11
BILAN DES ACTIVITES DU COMITE DES USAGERS	12
Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations ...	12
Fonction 2a) : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers	15
Fonction 2b) : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus	21
Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.....	23
Fonction 4 : Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend	25
Fonction 5 : Assurer le bon fonctionnement des comités de résidents ...	25
TENUE DES RENCONTRES.....	27
REALISATIONS ET PROJETS PREVUS POUR LA PROCHAINE ANNEE.....	27
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUES PAR LE COMITE	28
CONCLUSION.....	29
ANNEXE 3 - RAPPORT FINANCIER DU COMITE DES USAGERS	32

ANNEXE A – RAPPORT DES HEURES DE BENEVOLAT	35
ANNEXE B – RAPPORTS D’ACTIVITES ET FINANCIERS DES COMITES DES RESI- DENTS	39
Centre d’hébergement Champagnat	
Centre d’hébergement Georges-Phaneuf	
Centre d’hébergement Gertrude-Lafrance	
Centre d’hébergement Sainte-Croix	
Centre d’hébergement Saint-Joseph	
Centre d’hébergement Val-Joli	

MOT DU PRÉSIDENT

Chers usagers,

C'est avec fierté que nous débutons notre quinzième année d'existence au sein du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre, réseau local de services Haut-Richelieu - Rouville. Depuis 2006, plusieurs personnes se sont impliquées généreusement pour défendre vos droits et améliorer la qualité des services que vous recevez de notre établissement. Cette année ne fait pas exception, les membres des comités de résidents de nos six CHSLD ainsi que de VOTRE Comité des usagers ont été à l'écoute de vos préoccupations et sont fiers d'avoir pu contribuer à améliorer la qualité de vos conditions de vie.

Le présent rapport annuel vous démontre le travail qu'ils ont effectué ainsi que les belles réussites qu'ils ont réalisées au cours de la dernière année.

Je vous invite donc à les féliciter et à les encourager à poursuivre leur effort dans cette cause si importante qu'est la défense de vos droits.

Au cours de la dernière année, nous avons accueilli madame Josée Fournier, répondante du CISSS Montérégie-Centre auprès du Comité des usagers, en remplacement de monsieur Jacques Fortin, qui nous épaulait depuis avril 2015. Nous sommes confiants que madame Fournier relèvera ce défi avec brio et contribuera à faire avancer nos dossiers.

Enfin, je tiens à remercier tous les membres des comités de résidents et du Comité des usagers. Grâce à leur disponibilité et à leur grande générosité, ils ont à cœur de veiller au respect de vos droits et s'assurent que vous soyez traités

dans le respect de votre dignité et en reconnaissance de vos droits et libertés. Je remercie également notre personne-ressource et collaboratrice, madame Anic Barré, pour son travail de soutien, de recherche et de logistique.

Au nom de VOTRE Comité des usagers, j'aimerais vous remercier d'être présent, chers usagers, car sans vous, nous n'existerions pas.

Bonne lecture,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jacques Gravel', written in a cursive style.

Jacques Gravel, président
Comité des usagers continué
Réseau local de services Haut-Richelieu – Rouville

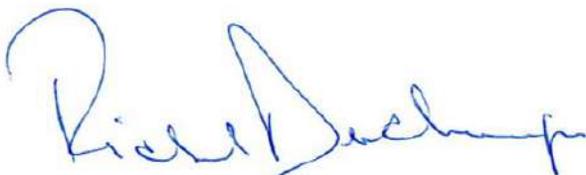
MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE

Les comités des usagers et de résidents ont une mission primordiale dans notre organisation soit celle d'être le gardien des droits des usagers.

Nous comprenons que leur implication exige de l'investissement en temps et de l'humanisme en abondance afin de répondre aux besoins des usagers qui sont au cœur de leur préoccupation. Ils assument fièrement ce devoir et permettent ainsi à l'ensemble des secteurs du CISSS de s'améliorer au niveau de la qualité des soins et services offerts.

Ce rapport annuel rappelle le mandat et les responsabilités du comité, les valeurs qui le guide et les personnes qui y siègent. Il met en valeur les faits saillants et les principales réalisations accomplies pour l'année 2019-2020.

Au nom du CISSS de la Montérégie-Centre, je tiens à remercier chaleureusement les membres bénévoles pour leur grande implication, le tout avec dévouement et collégialité.

A handwritten signature in blue ink, reading "Richard Deschamps".

Richard Deschamps
Président-directeur-général
CISSS de la Montérégie-Centre

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le Comité des usagers a eu deux priorités au cours de l'année qui vient de s'écouler.

La première étant de se faire connaître en étant présent à certains événements, tel le défi je bouge, le salon d'été 2019 et le salon vitalité 50+. De plus, la semaine des droits des usagers nous a permis de discuter avec nos usagers et de leur offrir plusieurs conférences informatives.

La deuxième priorité a été d'évaluer la satisfaction des usagers par un sondage d'observation des repas en CHSLD. Le sondage d'observation nous a permis d'évaluer la satisfaction de l'ensemble des résidents, qu'ils soient aptes ou inaptes.

Enfin, nous achevons notre volet sur la psychiatrie. En effet nous avons terminé de rencontrer les différents intervenants et organismes communautaires qui donnent des services à cette clientèle. Ces rencontres nous ont renseignés sur les différents services offerts et sur la façon d'y accéder. Plutôt que de visiter le département de psychiatrie, qui aurait pu être perturbateur pour les usagers, nous avons rencontré la responsable de cette unité afin qu'elle nous explique comment ça se passe lorsqu'un usager est hospitalisé. Enfin, au moment de rédiger ce rapport, l'évaluation de la satisfaction de la clientèle en santé mentale est en processus et se poursuivra au début de la prochaine année.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

	IDENTITÉ DU MEMBRE	TYPE DE MEMBRE		RÔLE
		USAGER	REPRÉSENTANT DÉSIGNÉ	
1.	Jacques Gravel	■		Président et représentant au CUCI
2.	Paulette Godin		Comité des résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix	Vice-présidente
3.	Audrey L'Heureux Goyette	■		Secrétaire-trésorière
4.	André Beauchamp	■		Membre régulier
5.	Suzanna Bellerose	■		Membre régulier
6.	François Cayer	■		Membre régulier et représentante au CUCI
7.	Marie-Andrée Dion		Comité des résidents du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance	Membre régulier
8.	Gisèle Lévis	■		Membre régulier et représentante au CUCI
9.	Lise Marcoux		Comité des résidents du Centre d'hébergement Champagnat	Membre régulier
10.	Ginette Ménard		Comité des résidents du Centre d'hébergement Saint-Joseph	Membre régulier
11.	Francine Santerre	■		Membre régulier
12.	VACANT	■		Membre régulier
13.	VACANT		Comité des résidents du Centre d'hébergement Val-Joli	Membre régulier
14.	VACANT		Comité des résidents du Centre d'hébergement Georges-Phaneuf	Membre régulier

Dès le début de l'année, le comité a destitué un membre, car il ne respectait pas les règles d'éthique et de valeurs du comité. Madame Rachel Comtois a joint le comité en avril 2019, mais a remis sa démission en janvier 2020. Tandis que madame Suzanna Bellerose s'est jointe au comité dès le mois de décembre. À la fin de l'année financière, un poste est toujours vacant au niveau des membres élus.

Du côté des représentants désignés, madame Lise Marcoux a pourvu le poste de représentante du comité de résidents de Champagnat.

En juillet 2019, monsieur Michel Grégoire a remis sa démission. Son proche ayant été transféré de centre d'hébergement. Depuis, le poste est toujours vacant, car le comité a été dissout de lui-même.

Malgré les efforts déployés, le poste de représentant désigné du comité des résidents de Georges-Phaneuf est toujours vacant.

Ainsi, au 31 mars 2020, le Comité des usagers comptait trois postes vacants, dont deux en provenance des comités de résidents.

COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ / COORDONNÉES
Président	<p>Prénom et nom : Jacques Gravel</p> <p>Adresse postale : 978, boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5</p> <p>Téléphone : 450 358-2578, poste 8958</p> <p>Courriel : info@comitedesusagers-hrr.com</p>
<p>Responsable du dossier du comité des usagers de l'établissement : directrice à la direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean</p>	<p>Prénom et nom : Josée Fournier</p> <p>Adresse postale : 700 rue Martel, porte 1 Richelieu J3L 5R6</p> <p>Téléphone : 450 358-2578, poste 8908</p> <p>Courriel : josee.fournier.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca</p>
Personne-ressource	<p>Prénom et nom : Anic Barré</p> <p>Adresse postale : 978, boul. du séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5</p> <p>Téléphone : 450 358-2578, poste 8958</p> <p>Courriel : anic.barre@comitedesusagers-hrr.com</p>

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

FONCTION 1 : RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.

Depuis plus d'un an, la formation « introduction aux fonctions du Comité des usagers et des comités de résidents » est obligatoire pour les nouveaux membres, afin qu'ils aient les outils nécessaires pour bien remplir leur mandat. Toutefois, nous recommandons fortement que tous les membres y assistent afin qu'ils rafraichissent leur connaissance. Ainsi, en août 2019, plus de la moitié des membres du Comité des usagers ont suivi cette formation annuelle.

De plus, cette année, la direction SAPA nous a permis d'assister à la formation OPUS-AP concernant la déprescription des antipsychotiques. Sept membres du Comité des usagers, dont trois représentants désignés étaient présents à cette formation, fort appréciée des membres.

Huit personnes ont participé au congrès annuel du Regroupement provincial des Comités des usagers (RPCU), dont deux grâce au CUCI.

Enfin, renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations étant le mandat premier du Comité des usagers, plusieurs activités ont été organisées dans ce sens.

- **Kiosque d'information au « Défi je bouge »** : nous participons à cet événement annuel depuis maintenant 8 ans. Cette année, les familles étaient invitées à venir jouer au casino des droits... parce que les droits, ça ne se jouent pas sur un coup de dé!



- **Kiosque au salon d'été 2019** : le salon d'été est devenu notre rendez-vous printanier avec nos usagers. De la documentation et des outils promotionnels ont été remis aux visiteurs entre les 26 et 28 avril 2019.



- **Semaine des droits des usagers 2019** : les membres du Comité des usagers étaient fiers de dévoiler sa programmation des activités de la semaine des droits des usagers 2019. Le thème de l'année portait sur le droit de participer aux décisions. Ainsi, madame Marie-Ève Hallé, chef d'unité au CHSLD Champagnat, est venue nous informer comment ce droit se traduisait pour les résidents en CHSLD.



Outre nos nombreux kiosques d'information, trois conférences et un café-rencontre ont été offerts à nos usagers : la conférence intitulée « la santé mentale, c'est l'affaire de tous » a été offerte une semaine avant le début officiel de la semaine des droits et a été très appréciée des usagers. Le dîner-conférence, quant à lui, a porté sur la bientraitance pour autrui, mais pour soi aussi et notre traditionnel déjeuner-conférence a clos la semaine des droits avec le Dr Sylvain Dion qui est venu nous parler de la collaboration patient-médecin : une solution gagnante.

Enfin, notre café-rencontre a porté sur le parcours d'usagers dans le réseau de la santé. Trois usagers nous ont partagé leur expérience et comment ils ont pris part aux décisions.



Par ces activités, la semaine des droits des usagers 2019 nous a permis de rejoindre plus de 450 usagers.

- **Kiosque au salon vitalité 50+** : pour la première fois cette année, le Comité des usagers était présent au salon vitalité 50+ qui s'est tenu les 15 et 16 novembre 2019. Les visiteurs pouvaient compléter un petit questionnaire d'évaluation portant sur les services reçus et sur les services de répit offert. De plus, la pharmacie Jean-Coutu nous a remis gracieusement deux paniers-cadeaux pour nos usagers, lesquels devaient remplir un coupon en indiquant deux droits. Madame Line Parent et monsieur Pierre Blais ont été les deux heureux gagnants.



- **Le journal « Le Comité des usagers vous informe »** est distribué trois fois par année dans nos différentes installations. Il est également envoyé à certains organismes communautaires ainsi qu'aux ressources de type familial et aux ressources intermédiaires. Cette année, le journal a été lu par plus de 6 600 usagers.
- **Site Web du Comité des usagers et page Facebook** : le site web du Comité des usagers et la page Facebook sont deux outils très utiles pour

nous faire connaître et renseigner la population sur leurs droits. Cette année nous avons accueilli en moyenne 700 visiteurs mensuellement.

- **Présentation** : à la demande de l'association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées du Haut-Richelieu, le comité a rencontré ses membres en décembre 2019. Une présentation du Comité des usagers et de ses services a été offerte.

FONCTION 2 (A): PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

Tout au long de l'année, les membres du Comité des usagers ont promu l'amélioration de la qualité des services offerts aux usagers, en plus de porter à l'attention de la direction leurs nombreuses préoccupations. Plusieurs dossiers en suivis ont été répondus favorablement. Le tableau suivant présente un état de situation des suivis effectués ainsi que des nouvelles situations.

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (✓)
15 octobre 2018	Barre d'appui amovible inexistante dans les toilettes de l'urgence	Après quelques relances effectuées par le Comité des usagers, les barres d'appui amovibles dans les toilettes situées à l'urgence ont toutes été installées.	✓
15 octobre 2018	Toilettes pour personnes handicapées non sécuritaires et/ou problématiques	Les toilettes trop basses ont été changées. Les pictogrammes manquants ont été installés sur les portes des toilettes pour personnes handicapées. L'installation de la porte automatique a été faite pour les toilettes du département de l'orthopédie.	✓

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (✓)
19 novembre 2018	Température non constante à la clinique ambulatoire	La température étant variable, de nouvelles vérifications seront effectuées au printemps 2020. Le Comité des usagers est toujours en suivi dans ce dossier. À SUIVRE.	
19 novembre 2018	Installation de tablette dans les salles de toilette de l'urgence	À la suite de la demande du Comité des usagers, des tablettes ont été installées dans les toilettes de l'urgence pour permettre aux usagers de déposer leur contenant lorsqu'ils doivent faire une culture d'urine ou autre.	✓
10 décembre 2018	Comptoir de l'orthopédie non adéquat pour la clientèle en fauteuil roulant	La direction nous a assuré que le comptoir de l'orthopédie sera coupé pour permettre un meilleur confort et un meilleur accès pour les usagers en fauteuil roulant. Toutefois, il est difficile de prévoir une date de réalisation, puisque les services d'orthopédie sont offerts 7/7 jours. Le Comité des usagers est toujours en suivi dans ce dossier. À SUIVRE.	
21 octobre 2019	Chaises en radiologie	Le Comité des usagers a porté à l'attention de la direction, que les chaises en radiologie avaient été changées, mais celles-ci n'avaient aucun appui-bras. La direction a assuré un suivi et de nouvelles chaises avec appui-bras ont été installées,	✓
21 octobre 2019	Luminosité à l'unité de débordement	La luminosité étant déficiente à l'unité de débordement, le Comité des usagers demande la possibilité d'y installer un système de lumière temporisée. Comme il s'agit d'unité de débordement où la durée moyenne de séjour est de 36 heures, aucun système de lumière temporisée ne sera installé.	✓
21 octobre 2019	Manque d'espace dans la toilette à la clinique ambulatoire	Le Comité des usagers a dénoncé la présence d'une poche de linge et d'une grosse poubelle dans la toilette située à la clinique ambulatoire. Par conséquent, les usagers en fauteuil roulant sont dans l'impossibilité d'effectuer leur transfert. La grandeur du sac de linge souillé a été diminuée ainsi que la poubelle. Cette dernière a été placée sous le lavabo.	✓
18 novembre 2019	Accès non sécuritaire pendant les travaux à l'entrée de l'hôpital	L'accès a été sécurisé. Les travaux prévoient également une rampe d'accès pour faciliter le passage des usagers à mobilité réduite, du stationnement à l'entrée de l'hôpital. Le Comité des usagers fermera le dossier lorsque les travaux seront terminés. À SUIVRE.	
18 novembre 2019	Trottoirs non sécuritaires pour les fauteuils roulants	Après avoir porté la situation à l'attention de la direction, des réparations ont été effectuées, mais celles-ci ne sont pas satisfaisantes. Le Comité des usagers est toujours en suivi dans ce dossier. À SUIVRE.	

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (✓)
18 novembre 2019	Manque de confidentialité à l'accueil au 3 ^e Ouest.	Un rappel a été fait. La situation s'est améliorée.	✓
9 décembre 2019	Processus d'appel des usagers à l'orthopédie	Le processus d'appel des usagers à l'orthopédie étant compliqué, la situation a été portée à l'attention de la direction. Un projet est actuellement en cours pour qu'il y ait un répondeur à la centrale de rendez-vous. De plus, une politique a été élaborée pour baliser le fonctionnement des rendez-vous. Le Comité des usagers est toujours en suivi dans ce dossier. À SUIVRE.	
9 décembre 2019	Barre d'appui amovible inexistante dans la toilette située à la clinique ambulatoire	La barre d'appui a été installée.	✓
9 décembre 2019	Pictogrammes pour toilettes pour personnes handicapées non conformes	Les pictogrammes de signalisation pour les toilettes pour personnes handicapées ne sont pas conformes. Après vérification, la direction procèdera au changement de l'ensemble de ces pictogrammes. À SUIVRE.	
20 janvier 2020	Accompagnement des usagers en hémodialyse	Après avoir constaté que plusieurs usagers du département d'hémodialyse n'étaient pas informés qu'ils pouvaient être accompagnés et qu'ils avaient accès à des tablettes durant leur dialyse, le Comité des usagers a effectué quelques démarches et des affiches ont rapidement été installées pour informer l'ensemble des usagers de ces informations.	✓

Les membres du Comité des usagers ont également suivi d'autres dossiers :

- ✓ **Psychiatrie** : les rencontres avec les trois intervenants d'organisme communautaire en lien avec la psychiatrie se sont achevées. De plus, la chef du département de psychiatrie de l'urgence est venue nous présenter son service. Enfin, un sondage de satisfaction de la clientèle en santé mentale est en préparation et devrait se faire au cours de la prochaine année.

- ✓ **Nourriture en CHSLD** : le sondage d'observation pendant les repas s'est poursuivi en avril et mai 2019. Cinq comités de résidents ont collaboré au projet. Les résultats sont présentés plus loin dans le rapport.
- ✓ **Visites postnatales au CLSC** : après avoir reçu plusieurs insatisfactions de nouvelles mamans qui devaient se rendre au CLSC pour leur visite postnatale, le Comité des usagers a demandé à voir les statistiques des visites faites à domicile, versus celles faites au CLSC. Les résultats étant assez préoccupants pour que la direction effectue une enquête et des mesures ont été prises pour régulariser la situation. ** Bon coup du Comité des usagers!*
- ✓ Chaque année, le Comité des usagers suit la situation concernant le temps d'attente pour un usager qui attend une place dans une ressource.
- ✓ Madame Hélène Duval, directrice SAPA, a été rencontrée pour lui faire part de nos préoccupations concernant les lits de répit.
- ✓ Des membres du Comité des usagers ont été présents aux trois rencontres de familles en CHSLD organisées par la direction SAPA.
- ✓ En mai 2019 et en mars 2020, des membres du Comité qui sont usagers, ont participé à l'activité dégustation de mets en CHSLD, organisée par la direction de l'alimentation. Cette dégustation a pour objectif de recueillir les commentaires des usagers et des comités, afin d'améliorer les repas en CHSLD.
- ✓ Le président et la personne-ressource ont eu l'opportunité de participer à l'inauguration des nouveaux locaux en psychiatrie.

- ✓ Afin de rejoindre davantage la clientèle jeunesse, le Comité des usagers a adressé une demande au RPCU à l'effet qu'il y ait une formation disponible auprès de nos jeunes à l'exemple des cours d'éducation à la sexualité, dans laquelle les droits des usagers, les différents services de santé, la relation avec son médecin, etc., y seraient abordés.

Enfin, les membres du Comité des usagers ont été consultés à propos de certaines politiques touchant les usagers et ont rencontré les personnes suivantes :

- ✓ **Isabelle Demers, directrice générale et André Boulet de l'Éclusier** : présentation des services de l'organisme L'Éclusier.
- ✓ **Louis Lamontagne, directeur des services techniques, hôtellerie et biomédicale** : présentation des réalisations et projets à venir à l'hôpital du Haut-Richelieu et dans nos CHSLD.
- ✓ **Jocelyne Audet, expérience patient, DQÉPEL** : présentation des résultats du sondage effectué dans nos CHSLD en décembre 2019.
- ✓ **Francis Boucher, coordonnateur clinique au centre de prévention du suicide** : présentation des services offerts au centre de prévention du suicide.
- ✓ **Nancy Melanson, conseillère et co-coordonnatrice au collectif de défense de droits de la Montérégie (CDDM)** : présentation des services offerts par l'organisme CDDM.
- ✓ **Diane St-Germain, directrice générale de santé mentale Québec Haut-Richelieu** : présentation des services offerts par l'organisme santé mentale Québec.
- ✓ **Benoit Geneau, directeur de la santé mentale, dépendance et itinérance du CISSS Montérégie-Centre** : présentation de l'implantation d'un comité consultatif en santé mentale.

- ✓ **Annie Tougas, chef de la psychiatrie interne et hôpital de jour à HHR :**
présentation de la psychiatrie à l'hôpital du Haut-Richelieu.

Enfin, le Comité des usagers a reçu 15 candidatures pour le « Prix reconnaissance de l'utilisateur ». Les personnes nominées se sont démarquées par leur apport particulier et significatif aux usagers. Nous profitons de notre rapport annuel pour vous les présenter et pour les remercier d'avoir fait une différence dans la vie de nos usagers :

Bénévoles : madame Daniel Beaudry et monsieur Maurice Bryant ainsi que monsieur Hubert Tardif.

Membres du Comité des usagers ou de résidents : monsieur André Beauchamp, madame Andrée Bouchard, madame Gisèle Lévis et madame Audrey L'heureux Goyette.

Membres du personnel : madame Élodie Brazier-Moreau, madame Louise Daniel, madame Annie Galipeau, madame Pénélope Hardy, Dre Geneviève Lalumière, monsieur John Pérez, madame Chantal Roach et madame Chantal Vallières.





Cette soirée a été des plus touchantes avec les vibrants hommages rendus à monsieur John Pérez, secrétaire-réceptionniste en médecine ambulatoire (photo à gauche) ainsi qu'à monsieur Jacques Fortin, directeur de la qualité,

évaluation, performance, éthique et Lean, également répondant pour le Comité des usagers (photo à droite).



FONCTION 2 (B): ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS.

Entre les mois de mars et mai 2019, le Comité des usagers a piloté un sondage d'observation des repas dans les six CHSLD du territoire, en collaboration avec les comités de résidents. Seul le comité des résidents Ste-Croix n'y a pas participé. Pour ce faire, chaque salle à manger a été visitée autant au diner qu'au souper. Ainsi, 221 observations ont eu lieu sur une possibilité de 290. Les résultats de nos observations ont démontré que les repas étaient aimés des résidents. Toutefois, certains mets nécessitaient d'être améliorés. La direction nous a informés que certains mets seraient ajoutés au menu, qu'il y aurait plus de soupes, moins protéinées, et les mets contiendraient plus de sodium.

Les résultats de ce sondage ont également révélé que le personnel est très attentionné et dévoué, malgré certains événements inacceptables constatés. L'implantation de préposés coach par la direction viendra améliorer certaines compétences, telles que le savoir-être et le savoir-faire.

En juin 2019, le Comité des usagers a effectué un sondage auprès des familles des résidents concernant la perte des vêtements des résidents au CHSLD Sainte-Croix. 31,4 % des familles ont pris le temps de répondre à notre sondage. Les résultats ont démontré que 45 % de la clientèle avait perdu des vêtements depuis leur admission. 50 % n'ont jamais retrouvé les vêtements perdus et 46 % de la clientèle s'est retrouvée avec des vêtements qui appartenaient à d'autres résidents. Les résultats ont été présentés à la direction afin de que des mesures soient prises pour améliorer la situation. Un nouveau sondage sera effectué dans 1 an pour vérifier si les améliorations ont eu lieu. Le sondage a été effectué dans les autres CHSLD par le comité des résidents. Les résultats sont inclus dans leur rapport respectif.

En novembre 2019, nous avons effectué un sondage dans le cadre de notre présence au salon vitalité 50+. Celui-ci portait sur la satisfaction des services reçus ainsi que sur la satisfaction des usagers quant aux heures de répit offertes et au nombre de lits de répit offert à Saint-Jean. Ainsi, soixante-cinq questionnaires ont été comptabilisés.

À la lumière des résultats obtenus, nous avons constaté que seulement 23 % des répondants étaient des proches aidants et 2 % utilisaient le service de répit. Ainsi, parmi les personnes qui ont répondu aux questions portant sur le nombre d'heures de répit offert et sur le nombre de lits de répit offert à Saint-Jean, la majorité des répondants n'ont pas eu recours aux services, mais avaient une opinion satisfaisante sur la question. Par ailleurs, la majorité des usagers se disaient satisfaits de la qualité des services reçus en CLSC ou à l'hôpital.

Enfin, en décembre 2019, le Comité des usagers a collaboré à la passation des sondages effectués annuellement par la direction SAPA concernant l'évaluation de la satisfaction de la clientèle en CHSLD.

FONCTION 3 : DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.

Au cours de la dernière année, le Comité des usagers a reçu et traité cent-seize (116) appels. Dix (10) appels provenaient d'usagers en CHSLD ou de leur proche et quinze (15) appels ont nécessité l'intervention de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Tous les appels ont été traités dans la plus grande confidentialité. Le Comité des usagers présente ci-dessous quelques insatisfactions ou préoccupations des usagers :

- ✓ Appels d'usagers insatisfaits du délai d'attente pour une consultation ou un rendez-vous ;
- ✓ Insatisfactions d'usagers concernant l'attitude du personnel ;
- ✓ Membre de famille insatisfait de constater le manque de variété dans les collations servies à la maison Clara. La personne a été invitée à parler aux responsables de la résidence ;
- ✓ Insatisfaction d'un usager qui a attendu très longtemps pour une reprise de prise de sang. L'utilisateur a été mal évalué ;
- ✓ Insatisfaction d'un usager en attente de transfert, dont les évaluations faites sont contradictoires ;
- ✓ Préoccupation d'un usager en lien avec les services à domicile ;

- ✓ Insatisfaction d'un usager à l'effet que les lits de répit à CGL aient été coupés. La direction a remis un lit de répit à CGL ;
- ✓ Insatisfactions d'usagers qui n'ont pas reçu leurs résultats d'examen ;
- ✓ Insatisfaction d'un usager concernant les services reçus à l'unité de psychiatrie ;
- ✓ Insatisfaction du long temps d'attente passé à l'urgence ;
- ✓ Insatisfaction concernant le nombre de jours de répit offert aux proches aidants ;
- ✓ Usager qui déplore que les usagers en hémodialyse ne puissent pas être accompagnés. Après notre intervention, nous avons reçu la confirmation que les usagers hémodialysés pouvaient être accompagnés ;
- ✓ Famille qui déplore que leur proche ait été placé dans le corridor lors de son hospitalisation ;
- ✓ Insatisfactions de plusieurs usagers qui n'ont pas de places pour se stationner au CLSC Vallée-des-Forts. Des démarches ont été effectuées pour améliorer la situation ;
- ✓ Informer une famille de la procédure pour obtenir certains documents gouvernementaux ;
- ✓ Interrogation et préoccupation concernant le contrôle de certains médicaments appartenant à l'usager ;
- ✓ Préoccupation à l'effet que certains usagers en isolement soient sur le même étage que les usagers qui font de l'errance ;
- ✓ Demande de procédure de réclamation lorsqu'un usager perd ou se fait voler des effets personnels ;
- ✓ Un journaliste de l'émission l'épicerie souhaitait avoir le point de vue du Comité des usagers concernant la nourriture à l'hôpital pour un de leur reportage ;

- ✓ Une famille trouve déplorable que leur proche hospitalisé ne voit pas dehors ;
- ✓ Problème de coccinelles à l'hôpital. Un traitement a été effectué ;
- ✓ Questionnement en lien avec les médecins de famille ;
- ✓ Un usager souhaite publier un mot de remerciement dans le journal du Comité des usagers pour le personnel du CHSLD Ste-Croix.

Enfin, le Comité des usagers a reçu neuf (9) demandes de dépliants que nous avons fait parvenir à différents intervenants du CISSS Montérégie-Centre.

FONCTION 4 : ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND.

Dix-sept demandes d'assistance et trois demandes d'accompagnement ont été adressées au Comité des usagers. Le Comité des usagers a porté à l'attention de la direction quelques dossiers, afin que des améliorations soient apportées.

Grâce à nos interventions, les usagers se sont dits satisfaits des suivis ainsi que de la rapidité et de la diligence avec laquelle ils ont été effectués.

FONCTION 5 : ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Pour assurer le bon fonctionnement des comités de résidents, la personne-ressource assure les suivis administratifs des comités qui le désirent. Cinq comités bénéficient de ce service. Elle a également participé aux réunions du comité milieu de vie.

De plus, le Comité des usagers s'est assuré de donner les ressources financières dont les comités de résidents avaient besoin, en plus de soutenir et de recadrer le comité des résidents Ste-Croix dans la rédaction de leur rapport annuel.

Comme chaque année, le Comité des usagers a offert la formation « introduction aux fonctions du Comité des usagers et de résidents » afin d'outiller les nouveaux membres et de permettre aux membres en fonctions de rafraîchir leurs connaissances. Six membres provenant des comités de résidents, dont un nouveau membre, ont suivi cette formation.

Par manque d'intérêt, la traditionnelle rencontre d'échange annuelle a été reconduite à l'automne 2020.

Afin de recruter de nouveaux membres et de reconstituer le comité de résidents du CHSLD Val-Joli, le Comité des usagers était présent à la fête de Noël du centre d'hébergement. Des signets ont été remis à l'ensemble des familles et résidents présents.

Une rencontre mensuelle a lieu avec madame Martine Gendron, directrice adjointe SAPA – volet hébergement, afin de lui faire part de certaines préoccupations ou suivis non répondus des comités de résidents. Parmi les suivis effectués, madame Gendron a rencontré des résidents et membres de familles inquiets des services reçus. Grâce à la diligence du Comité des usagers et à l'écoute et l'ouverture d'esprit de madame Gendron, des suivis et des améliorations ont été apportés, à la grande satisfaction des usagers.

TENUE DES RENCONTRES

Durant la dernière année, les membres du comité ont tenu dix rencontres régulières et une rencontre extraordinaire. L'assemblée générale annuelle, quant à elle s'est tenue en mai 2019 et comptait 48 personnes.

De plus, l'exécutif s'est rencontré à quatre reprises et plusieurs rencontres de comités de travail ont eu lieu :

- Appels reçus : 10 rencontres
- Recrutement : 7 rencontres
- Organisation de la semaine des droits des usagers 2019 : 5 rencontres
- Organisation du prix reconnaissance de l'utilisateur 2019 : 3 rencontres

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le Comité des usagers prévoit réaliser les principaux projets suivants au cours de la prochaine année :

- ✓ Terminer l'évaluation du degré de satisfaction des usagers en regard à la psychiatrie ;
- ✓ Effectuer une évaluation de la satisfaction de la clientèle en regard au nombre de lits et heures de répit offerts, car plusieurs insatisfactions ont été reçues à cet effet.

- ✓ Reconduire la tenue de kiosque d'information aux deux mois, afin de se faire connaître davantage de la population ;
- ✓ Offrir de la formation pour les membres de nos comités afin de les outiller davantage ;
- ✓ Continuer d'informer les usagers sur leurs droits par le biais du journal, du site Web, de Facebook, par diverses conférences ou rencontres.

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

La commissaire aux plaintes a été interpellée dans douze dossiers.

- Le Comité des usagers a reçu en copie conforme quelques plaintes adressées à la commissaire aux plaintes.
- Une famille trouve qu'une ressource intermédiaire ne prend pas soin des résidents qui y sont hébergés. Elle trouve la situation très préoccupante et souhaite porter plainte.
- Usager insatisfait de l'attitude du personnel à la clinique externe. Une plainte a été déposée.
- Usager ayant porté plainte, n'est pas satisfait de la conclusion qu'il a reçu. Il a été référé au Protecteur du citoyen.
- Un usager demande notre aide pour transmettre sa lettre de plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

- Un usager souhaite savoir si la commissaire aux plaintes reçoit et traite les plaintes concernant le transport adapté.
- Usager ayant fait une plainte à une gestionnaire et n'ayant pas reçu de suivi a été référé au commissaire aux plaintes.
- Plainte concernant les soins reçus par son proche.
- Usager insatisfait concernant le changement de médication. La commissaire aux plaintes est intervenue à plusieurs reprises dans ce dossier.
- Insatisfactions de plusieurs usagers concernant le répit offert à la maison Richelieu. Un dossier de plainte a été ouvert et une enquête a été effectuée.
- Long délai avant de recevoir la conclusion de la commissaire aux plaintes. Considérant le long délai d'attente, la plainte a été traitée en priorité.
- Intervention de la commissaire dans un dossier d'abus financier par un proche.
- Treize usagers souhaitaient les coordonnées de la commissaire aux plaintes pour déposer une plainte.

CONCLUSION

Pour conclure ce rapport annuel, nous souhaitons remercier la direction pour sa collaboration, son ouverture d'esprit et sa grande écoute de nos besoins. Ensemble nous avons fait avancer plusieurs dossiers et contribuer à l'amélioration de la qualité des services de notre établissement.

Nous souhaitons également remercier madame Martine Gendron pour sa disponibilité et son souci du bien-être des résidents. Grâce à notre diligence et à son intervention, les situations inacceptables des usagers ont fait l'objet de suivis rigoureux et ont été améliorées à leur grande satisfaction.

Le Comité des usagers a connu un changement au niveau du répondant de l'établissement. La confiance est à établir, mais la collaboration et le bon vouloir sont au rendez-vous.

En conclusion, voici quelques constats et recommandations que nous souhaitons partager :

CONSTATS :

- Une belle amélioration a été constatée au niveau des menus servis en CHSLD.
- Les délais d'attente occasionnés notamment par la bureaucratie du système de santé publique sont très longs.

- La perte des vêtements en CHSLD est une préoccupation des membres du Comité des usagers et des membres des comités de résidents.
- Le taux d'absentéisme élevé et le personnel qui ne porte pas leur carte d'identité demeurent au centre des préoccupations de nos comités.

RECOMMANDATIONS :

- Sensibiliser et conscientiser le personnel sur les impacts que la perte des vêtements a sur les résidents et les familles.
- Trouver une solution pour permettre aux usagers et aux familles de bien identifier le personnel, afin de faciliter les contacts et la communication.
- Trouver des solutions pour tenter de diminuer les délais d'attente reliés à la bureaucratie.
- Poursuivre la collaboration établie entre le Comité des usagers, les comités de résidents et la direction.

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:	Haut-Richelieu - Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	1104-5291

SOLDE REPORTÉ AU 1^{ER} AVRIL 2019 (Surplus / Déficit)	(a)	(153,47 \$)
BUDGET ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT POUR L'ANNÉE 2019-2020	(b)	86 000,00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)=(c)	(c)	85 846,53 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

ALLOCATION BUDGÉTAIRE TOTALE ALLOUÉE AUX COMITÉS DE RÉSIDENTS POUR 2019-2020	6 227,04 \$
---	-------------

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		51 609,10 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		3 783,31 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		201,79 \$
Formation des membres du comité		1 552,16 \$
Colloques, congrès, conférences		1 379,70 \$
Frais de déplacement		5 107,98 \$
Frais d'hébergement		856,80 \$
Dépenses informatiques pour le site Web		1 482,47 \$
Frais de repas ou de collation		430,23 \$
Frais postaux		1 230,42 \$
Abonnements revues et journaux		59,40 \$
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		565,00 \$
Frais bancaires		59,40 \$
Autres (précisez):	Délai de compensation dépassé	(46,49 \$)
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		1 028,66 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		5 066,71 \$
Déplacement		1 107,41 \$
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Journal d'information du Comité des usagers	3 044,55 \$
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:		
Précisez:		
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):	Frais de déplacement	1 277,35 \$
Autres (précisez):		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ		
Frais de déplacement		6,44 \$
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(d)	86 029,43 \$
SOLDE DU COMITÉ DES USAGERS AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit) (c)-(d)=(e)	(e)	(182,90 \$)

SURPLUS GÉNÉRÉS PAR LES COMITÉS DE RÉSIDENTS AU 31 MARS 2020	(f)	182,99 \$
---	-----	------------------

SOLDE DU COMITÉ DES USAGERS AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit) (e)+(f)=(g) <i>Le solde de la case (g) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(g)	0,09 \$
--	-----	----------------

Prendre note que l'élaboration des questionnaires d'évaluation et la compilation des résultats de ceux-ci sont assumées par la personne-ressource du Comité des usagers, de même que les demandes d'accompagnement.

ANNEXE-A

Rapport des heures de bénévolat

RAPPORT DES HEURES DE BÉNÉVOLAT

Chaque année les membres du Comité des usagers ou du comité des résidents s'impliquent bénévolement pour remplir le mandat qui leur sont confiés par le législateur. Pour ce faire, ils assistent à plusieurs réunions par année et organisent différentes activités pour renseigner leurs usagers respectifs.

Le tableau ci-dessous représente l'investissement de temps que chaque comité a donné au cours de l'année 2019-2020 :

COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉS DES RÉSIDENTS	NOMBRE D'HEURES TOTAL*
➤ Comité des usagers Haut-Richelieu - Rouville	2 120 h 00
➤ Comité des résidents du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance	575 h 00
➤ Comité des résidents du Centre d'hébergement Georges-Phaneuf	306 h 00
➤ Comité des résidents du Centre d'hébergement Champagnat	89 h 00
➤ Comité des résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix	1 689 h 00
➤ Comité des résidents du Centre d'hébergement Saint-Joseph	210 h 00
➤ Comité des résidents du Centre d'hébergement Val-Joli	33 h 00
TOTAL DES HEURES DE BÉNÉVOLAT EFFECTUÉES DURANT L'ANNÉE 2019-2020	5 022 h 00

* Les heures sont données en heure et en minutes.

ANNEXE-B

***Rapports d'activités des comités de résidents et
leur rapport financier :***

*Centre d'hébergement Champagnat
Centre d'hébergement Georges-Phaneuf
Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance
Centre d'hébergement Sainte-Croix
Centre d'hébergement Saint-Joseph
Centre d'hébergement Val-Joli*

CENTRE D'HÉBERGEMENT

CHAMPAGNAT



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le CHSLD Champagnat est situé à Saint-Jean-sur-Richelieu et compte 107 lits. Il fait partie du CISSS de la Montérégie-Centre, réseau local de services Haut-Richelieu-Rouville.

2. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Dans la dernière année, le comité a tenté de renseigner les usagers sur leurs droits par le biais d'une activité sur les droits, par le calendrier sur les droits et par la distribution de cartes de bienvenue et d'anniversaire.

Le comité ayant certaines préoccupations, deux évaluations de la satisfaction de la clientèle ont été effectuées, notamment sur la perte des vêtements et sur les soins d'hygiène. Cette démarche nous a permis d'avoir un levier auprès de la direction pour l'amélioration de la qualité des services.

Enfin, malgré les efforts des membres, le recrutement demeure très difficile.

3. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	PRÉNOM	NOM	RÉSIDENT	AUTRE (PRÉCISEZ)	
1	Hélène	Iler		Membre de famille	Vice-présidente
2	Lise	Marcoux		Personne intéressée	Secrétaire-trésorière et membre désigné au Comité des usagers
3	Denise	Picard	√		Membre régulier

En septembre 2019, le comité a perdu un membre, mais en a gagné un autre. En effet, madame Isabelle Naud-Baril a remis sa démission du comité en août 2019 et madame Denise Picard a joint le comité dès septembre.

Avec le départ de madame Naud-Baril, aucun membre n'a souhaité prendre le poste de président. Celui-ci est donc resté vacant.

4. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	COORDONNÉES
PRÉSIDENTE	Nom : Téléphone : 450 347-3769, poste 4753 Courriel : cdrchampagnat@gmail.com Adresse postale : 370, 5e Avenue Saint-Jean-sur-Richelieu J2X 1V8
RESPONSABLE DU DOSSIER DU CR À L'ÉTABLISSEMENT	Nom : Marie-Ève Hallé Téléphone : 450 347-3769, poste 4751 Courriel : marie-eve.halle@rrsss16.gouv.qc.ca Adresse postale : 370, 5e Avenue Saint-Jean-sur-Richelieu J2X 1V8
PERSONNE-RESSOURCE	Nom : Anic Barré Téléphone : 450 358-2578, poste 8958 Courriel : anic.barre@comitedesusagers-hrr.com Adresse postale : 978, boul. Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5

5. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- ❖ Durant la semaine des droits des usagers, une conférence portant sur le mandat en prévision de l'inaptitude a été offerte aux familles. Douze personnes étaient présentes.
- ❖ Les membres ont profité de la période des Fêtes pour rencontrer les résidents et leur remettre un calendrier sur les droits.
- ❖ Encore cette année, les membres ont distribué des cartes de bienvenue aux nouveaux arrivants et des cartes d'anniversaire à l'ensemble des résidents.
- ❖ Cette année, les membres ont eu l'opportunité de participer à la formation OPUS-AP offerte par la direction en mai 2019. Seule madame Naud-Baril y a participé.
- ❖ Un membre a participé à la rencontre d'échange organisée par le CUCI de la Montérégie-Centre en avril 2019 ainsi qu'à la formation portant sur le recrutement, offerte en octobre 2019.

- ❖ Des affiches comportant les 12 droits ont été développées (1 affiche par droit) afin de renseigner les familles et les résidents sur leurs droits. Dès avril 2020, l'affiche sera installée dans le babillard du comité et sera changée mensuellement.
- ❖ À la suite des mesures prises pour circonscrire la pandémie liée à la COVID-19, l'activité « le Casino des droits » a été annulée.

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

- ❖ Présence de mégots de cigarettes au sol : une surveillance accrue a été déployée et les mégots sont ramassés régulièrement. De plus, les préposés ont été invités à aller fumer à l'arrière du CHSLD.
- ❖ Problématique concernant l'ouverture des portes. La porte a été mise aux normes, mais elle doit être adaptée autant aux résidents en fauteuil roulant qu'aux anti-fugues.
- ❖ Le comité est toujours préoccupé par le manque de surveillance au 1^{er} étage. En effet, certains usagers réussissent à prendre l'ascenseur et à sortir à l'extérieur. Certaines démarches sont en cours dans ce dossier pour éviter que des usagers susceptibles de faire une fugue sortent à l'extérieur.
- ❖ Un suivi concernant le programme de soins buccodentaires a été demandé.
- ❖ Propreté des planchers : les membres sont préoccupés par le manque de salubrité au niveau des planchers. Plusieurs interventions et suivis ont été faits par la direction. La situation s'est améliorée.
- ❖ Les stationnements pour personnes handicapées situés dans la rue sont mal signalés. Les affiches de stationnement ont été mieux positionnées pour délimiter la zone réservée.
- ❖ Le comité a rencontré le nouveau chef de l'alimentation et en a profité pour lui faire part de ses préoccupations. Plusieurs suggestions ont été soumises par le comité et retenues par la direction.

- ❖ Comme chaque année, la direction organise 3 rencontres de familles annuelles. Les membres du comité y ont participé afin d'entendre les préoccupations des familles.
- ❖ En mars 2020, un membre du comité a participé à l'activité dégustation organisée par la direction de l'alimentation, afin d'améliorer les repas en CHSLD. De plus, un membre a répondu au sondage envoyé par le ministère concernant les repas en CHSLD.

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

En mars 2019, le comité des résidents, en collaboration avec le Comité des usagers, a effectué un sondage d'observation durant les repas. Toutes les salles à manger ont été observées durant le diner et le souper entre 1 et 7 fois par repas. Ainsi, 38 observations ont eu lieu sur une possibilité de 50. Le constat de nos observations a révélé que certains mets devaient être améliorés. Toutefois, de façon générale, la nourriture est appréciée des résidents. Par ailleurs, d'autres améliorations sont requises, telles que la température des repas qui n'est pas adéquate et que l'on ne fait pas réchauffer, les menus qui ne sont pas affichés dans les salles à manger, le personnel qui ne porte pas leur carte d'identité ou encore le fait que le personnel appelle les résidents par des petits noms.

Nous avons également noté quelques événements inacceptables, lesquels ont été portés à l'attention de la direction.

Pour cette année, le comité des résidents a effectué ou collaboré à trois évaluations de la satisfaction des usagers :

- En avril 2019, le comité a effectué un sondage auprès des familles des résidents concernant la perte des vêtements. 18,52 % des familles ont pris le temps de répondre à notre sondage. Les résultats ont démontré que 40 % de la clientèle avait perdu des vêtements depuis leur admission. 62 % n'ont jamais retrouvé les vêtements perdus et 55 % de la clientèle s'est retrouvée avec des vêtements qui appartenaient à d'autres résidents. Les résultats ont été présentés à la direction et des mesures ont été prises pour améliorer la situation. Le comi-

té effectuera un nouveau sondage dans 1 an pour vérifier si ces améliorations ont eu lieu.

- En décembre 2019, un membre du comité des résidents a collaboré à l'évaluation annuelle de la satisfaction de la clientèle effectuée par la direction SAPA. Cette collaboration est appréciée de la direction et se poursuit chaque année à la même période. Les résultats sont compilés par la direction et transmis au comité ultérieurement.

- En mars 2020, le comité a effectué un sondage auprès de la clientèle concernant leur satisfaction des soins d'hygiène qu'ils reçoivent. 44 résidents ont répondu à notre questionnaire. Les résultats démontrent que les résidents sont satisfaits des soins d'hygiène qui leur sont prodigués, ce qui corrobore les résultats de l'audit de qualité portant également sur les soins d'hygiène. Cependant, on remarque qu'une très grande majorité de résidents ne connaît pas ses préposés accompagnateurs. Par ailleurs, plusieurs résidents disent que le délai d'attente est long lorsqu'ils veulent aller à la toilette. Les résultats seront présentés à la direction prochainement, mais le comité se dit satisfait de ces résultats.

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

Le comité a été interpellé pour les raisons suivantes :

- Suivi de la perte d'un dentier qui n'a pas été effectué ;
- Insatisfaction d'une résidente concernant la nourriture. Des correctifs ont été apportés par le service alimentaire. La résidente en était très satisfaite ;
- Insatisfaction concernant le délai d'attente pour aller aux toilettes. Un PII a été organisé et des améliorations ont été apportées ;
- Insatisfaction de la propreté de la chambre d'une résidente. Des mesures ont été prises ;
- Insatisfaction d'un résident concernant les services reçus. Celui-ci a été référé au commissaire aux plaintes et à la qualité des services ;
- Une résidente est insatisfaite de ne pas avoir reçu son 2^e bain. Un suivi a été effectué ;

- On demande qu'il y ait de la musique au 2^e Nord-Est pour les résidents. Un suivi a été effectué ;
- D'autres appels ont été reçus et ont été transmis aux bonnes personnes.

6. TENUE DES RENCONTRES

Le Comité des résidents a tenu 9 réunions régulières au cours de la dernière année. L'assemblée générale annuelle, quant à elle, a été jumelée avec la rencontre de familles du 8 mai 2019 et comptait 14 personnes.

7. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

L'activité annuelle sur les droits et la distribution de cartes de bienvenue et d'anniversaire font toujours partie des projets prévus pour la prochaine année. De plus, les membres souhaitent améliorer la présentation de leur tableau d'affichage.

Considérant les résultats obtenus de l'évaluation de la satisfaction des usagers concernant la perte des vêtements, un nouveau sondage sera déployé en avril pour vérifier si des améliorations ont eu lieu. Les membres du comité ont décidé de sonder les familles ainsi que les résidents aptes.

8. CONCLUSION

Les membres sont fort préoccupés par le manque de surveillance au 1^{er} étage, notamment à partir de l'heure du souper. Ils sont inquiets de la sécurité des résidents qui peuvent soit fuguer, soit avoir besoin d'une aide urgente. D'ailleurs, il est arrivé qu'un membre du comité des résidents cherche le personnel pour venir en aide à une résidente qui était en détresse respiratoire.

Le comité est conscient de la pénurie de personnel et du fait que l'ajout de personnel ne dépend pas de la direction, mais recommande tout de même que des ajouts de personnel soient faits pour la sécurité de nos résidents qui sont vulnérables.

Par ailleurs, lors du sondage d'observation, il a été constaté que l'offre alimentaire était différente à la cafétéria que celle sur les étages. Les membres trouvent inac-

ceptable qu'il n'y ait pas une uniformité à ce niveau et considèrent que les résidents qui mangent à la salle à manger de l'étage sont lésés par rapport à ceux qui sont capables de manger à la cafétéria.

En conclusion, les membres du comité tiennent à remercier la chef d'unité pour sa très grande collaboration. En effet, elle met un point d'honneur à effectuer les suivis avec les familles rapidement et elle est toujours transparente dans les suivis et les informations transmis au comité des résidents.

9. RAPPORT FINANCIER

La coordonnatrice du Comité des usagers fait le soutien administratif auprès du comité des résidents. Par conséquent, bien que le comité ait évalué le degré de satisfaction des usagers, aucun montant n'a été engagé pour cette dépense spécifique, car la personne-ressource a élaboré le questionnaire et a compilé les résultats.

Le CUCI Montérégie-Centre nous a payé des porte-clés et des sacs pour fauteuil et marchette. Les porte-clés seront remis aux familles par le biais de la pochette d'accueil. Un carton de présentation fera office de mot de bienvenue. Quant aux sacs pour fauteuil et marchette, ils seront remis aux résidents lors des activités sur les droits que le comité organise annuellement.

ANNEXE 3
RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT

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

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	Haut-Richelieu - Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	5121-9723
CENTRE D'HÉBERGEMENT:	Champagnat

BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2018-2019	(a)	905,00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)		905,00 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		0,50 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		
Frais postaux		103,48 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		68,18 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement		
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Calendrier sur les droits 2020	411,61 \$
Précisez:	Jetés pour activités sur les droits	315,20 \$
Précisez:		
Précisez:		
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:		
Précisez:		
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):		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

TOTAL DES DÉPENSES	(b)	898,97 \$
SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c) Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers.	(c)	6,03 \$

CENTRE D'HÉBERGEMENT

GEORGES-PHANEUF



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020

230, Jacques-Cartier Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu, Québec J3B 6T4

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Faisant partie des installations du CISSS de la Montérégie-Centre, le CHSLD Georges-Phaneuf est situé à Saint-Jean-sur-Richelieu et compte 126 lits.

2. MOT DU PRÉSIDENT

Cette année, après 6 ans de résidence à CGP, ma tante est décédée. Malgré sa démence, elle a toujours été heureuse ici. Elle s'est toujours sentie bien et en sécurité. L'équipe de soins de santé était toujours disposée à répondre à ses besoins et adapter ses soins à l'évolution de sa maladie (elle était atteinte de la maladie d'Alzheimer).

Nous sommes un comité impliqué et plein de compassion. Au cours de cette année, nous avons pu faire avancer certains dossiers qui nous tenaient à cœur et répondre aux préoccupations de nos résidents et leurs familles. Nous tenons à être présents pour répondre à vos questions et demandes. Vous pourrez voir dans le présent rapport nos actions et activités.

L'équipe du comité compte maintenant 5 membres. Si vous pensez pouvoir faire une différence, venez joindre notre équipe. Vous êtes tous les bienvenus. Venez nous aider à défendre les droits de vos proches, et de ceux qui parfois n'ont pas de voix.

Cordialement,



Présidente du comité des résidents
CHSLD Georges-Phaneuf

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Dans la dernière année, la priorité des membres a été de bonifier l'affichage du comité des résidents. En effet, une affiche indiquant les fonctions du comité, avec la photo des membres a été installé dans le babillard près de l'ascenseur. Des affiches expliquant les droits sont également installées en alternance dans un endroit achalandé pour permettre aux résidents et aux familles de se renseigner sur leurs droits. L'affiche est changée mensuellement.

Le comité ayant changé son logo, de nouvelles cartes de bienvenue ont été développées. De plus, le comité a développé des porte-clés qui sont remis aux familles via la pochette d'accueil.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	PRÉNOM	NOM	RÉSIDENT	AUTRES (PRÉCISEZ)	
1	Annie	Le Blanc		Personne intéressée	Présidente
2	Suzanne	Belleau		Membre de famille	Vice-présidente
3	Nicole	Patenaude		Personne intéressée	Secrétaire-trésorière
4	Jacques	Caron		Bénévole	Membre régulier
5	Louise	Brisebois		Membre de famille	Membre régulier

Dans la dernière année, monsieur Francis Vallières a démissionné en septembre 2019. Quant à madame Nicole Cusson, résidente, elle a joint et quitté le comité en décembre 2019, car elle a été transférée de CHSLD.

Enfin, en février 2020, le comité a recruté une nouvelle personne, mais aucun des membres n'a occupé le poste de représentant au Comité des usagers.

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	COORDONNÉES	
PRÉSIDENT	Nom : Numéro de téléphone : Courriel : Adresse postale :	Annie Le Blanc 450 346-1133, poste 8641 230, Jacques-Cartier Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3B 6T4
RESPONSABLE DU DOSSIER DU CR À L'ÉTA- BLISSEMENT	Nom : Numéro de téléphone : Courriel : Adresse postale :	Marie-Ève Mundy 450 346-1133, poste 8654 marie-eve.mundy.ciissmc16@ssss.gouv.qc.ca 230, Jacques-Cartier N Saint-Jean-sur-Richelieu J3B 6T4
PERSONNE- RESSOURCE	Nom : Numéro de téléphone : Courriel : Adresse postale :	Anic Barré 450 358-2578, poste 8958 anic.barre@comitedesusagers-hrr.com 978, boul. Séminaire nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Les membres ont développé un carton de présentation sur lequel sera intégré leur nouveau porte-clé. Le carton et le porte-clé sont remis aux familles via le guide d'accueil.
- Des affiches comportant les 12 droits ont été développées (1 affiche par droit) afin de renseigner les familles et les résidents sur leurs droits. L'affiche est installée près de l'ascenseur et elle est changée mensuellement.
- Durant la semaine des droits des usagers, le comité a offert une conférence aux familles intitulée « comment faire face aux comportements dérangeants liés à la maladie d'Alzheimer ». Quinze personnes étaient présentes. Les membres ont reçu plusieurs commentaires positifs.
- Un calendrier sur les droits a été élaboré. Les membres ont profité de la période des fêtes pour le distribuer à tous les résidents en leur remettant également une carte de Noël.

- Les membres étaient présents au souper de Noël des résidents et des familles, organisé par les loisirs, afin de se présenter et de rencontrer les familles. À cette occasion, un signet et un dépliant du comité a été remis à chaque personne présente.
- La pêche aux droits a été organisé par le comité des résidents. Vingt-sept (27) personnes, majoritairement des résidents, ont participé à l'activité. La participation de la technicienne en loisirs et des bénévoles a été très appréciée.
- Comme chaque année, le comité a distribué des cartes de bienvenue aux nouveaux résidents et des cartes d'anniversaire à l'ensemble des résidents afin de promouvoir les droits des usagers et de les informer de l'existence du comité des résidents.
- Cette année, le comité a eu l'opportunité de participer à la formation OPUS-AP offerte par la direction en mai 2019. Trois membres du comité y ont participé.
- La présidente du comité des résidents a participé à la rencontre d'échange organisée par le CUCI de la Montérégie-Centre en avril 2019.
- Un membre a participé à la formation « introduction aux fonctions des comités » offerte par le Comité des usagers. Toutefois, aucun membre du comité n'était présent à la formation portant sur le recrutement, offerte par le CUCI.

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

- Les membres sont toujours en suivi dans le dossier de la perte et du mélange des vêtements au CHSLD. Le chef de l'hygiène-salubrité nous a informé des résultats de ses audits. Malheureusement, il n'est pas possible de conclure que la faute vient de la compagnie de lavage. À la suite de la présentation des résultats de notre évaluation de la satisfaction de la clientèle à ce sujet, dont les résultats sont présentés plus loin, la direction a mis en place une grille d'audit pour mesurer l'ampleur du problème ainsi que certaines mesures pour améliorer la situation. De plus, plusieurs rappels ont été effectués pour sensibiliser le personnel.

Le comité effectuera un nouveau sondage pour vérifier si la situation s'est améliorée en un an.

- À la suite de la demande du comité, la céramique brisée près de la cafétéria a été réparée. Toutefois on souligne que le plâtre au bas du mur est également brisé. Une demande a été adressée pour le faire réparer.
- Stationnement : les familles, les bénévoles et les membres du personnel doivent se procurer une affichette les autorisant à utiliser le stationnement de CGP. Suite à la demande du comité, les deux espaces de stationnement réservés aux familles sont maintenant disponibles. Toutefois, les membres du comité ont constaté à plusieurs reprises que certains membres du personnel utilisaient le stationnement réservé aux familles. Des suivis ont été effectués et la présence de patrouilleurs a été constaté régulièrement. La direction invite toute personne qui constate que le stationnement réservé n'est pas utilisé par les familles, de le dire à l'agente administrative pour qu'elle assure un suivi diligent.
- Les membres sont préoccupés par la diminution des activités de loisirs. La technicienne en loisir de CGP doit aussi aller faire les loisirs à CGL parce qu'il n'y a pas de technicienne en loisirs à ce CHSLD. La situation est vite rentrée dans l'ordre.
- Les membres sont préoccupés de l'heure de coucher des résidents. En effet, malgré les rappels et les suivis effectués dans la dernière année, les membres ont constaté que plusieurs résidents sont couchés vers 17 h 30 – 17 h 45. Par ailleurs, ils ont constaté que le personnel se dépêche de coucher les résidents avant d'aller manger. La direction a effectué un audit et les résultats sont très satisfaisants.
- Plan de travail non lu : les membres portent à l'attention de la direction que les plans de travail ne sont pas lus. Celle-ci a avisé le personnel et des mesures sévères seront appliquées au personnel qui n'a pas son plan de travail.
- Les membres ont constaté qu'à quelques reprises, la collation n'a pas été passée. Des audits ont été effectués. Le comité considère que les résultats ne sont pas concluants. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.

- La machine à glace du 3^e étage étant brisée durant l'été, celle-ci a été réparée.
- On demande s'il est possible que la coupe de poils au menton soit faite lors du bain et soit incluse dans l'offre de services. Après vérification les soins d'esthétique ne sont pas prévus à l'offre de service. Toutefois, la direction SAPA trouve le sujet pertinent et suggère que le sujet soit apporté au comité milieu de vie.
- Le téléphone dans la salle à manger du 5^e étage n'a pas été remis en place à la suite des rénovations. Une demande a été adressée à cet effet. Au moment de rédiger le présent rapport, la prise téléphonique n'a pas encore été installée.
- Les membres ont porté à l'attention de la direction que certaines rampes étaient branlantes. Une demande de réparation a été adressée.
- Le temps d'attente aux cloches demeure préoccupant, malgré les audits effectués l'an dernier. Les chefs d'unité ont débuté un nouvel audit dont les résultats sont excellents pour le quart de jour au 2^e et 3^e étage. Après avoir pris connaissance de l'audit effectué pour le 3^e, 4^e et 5^e étage, les membres considèrent que les résultats ne sont pas concluants. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.
- Préoccupation des membres concernant la présence d'odeur très nauséabonde. Des audits de qualité ont été effectués. De plus, des rappels fréquents sont faits aux équipes pour les inviter à vider les poches de culottes souillées. Les membres du comité ont constaté une amélioration de la situation.
- À la suite d'un incident survenue à CGL, le comité demande que les fauteuils roulant des résidents dysphagiques soit identifié clairement. Des rubans rouges sont maintenant installés derrière le fauteuil roulant de chaque résident souffrant de dysphagie.
- On demande que les couvercles à café situés près de la distributrice à café dans le salon des résidents soient rapprochés pour les rendre accessibles aux résidents en fauteuil roulant.
- Le comité a été consulté concernant la politique sur le code blanc.

- En mars 2020, la présidente a participé à l'activité dégustation organisée par la direction de l'alimentation, afin de contribuer à améliorer les repas en CHSLD.
- Comme chaque année, la direction organise 3 rencontres de familles par année. Les membres du comité y ont participé afin d'entendre les préoccupations des familles.

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

Cette année, le comité des résidents a effectué ou collaboré à trois évaluations de la satisfaction des usagers :

- **Perte des vêtements** : en avril 2019, le comité a effectué un sondage auprès des familles des résidents concernant la perte des vêtements. 18,9 % des familles ont pris le temps de répondre à notre sondage. Les résultats ont démontré que 57 % de la clientèle avait perdu des vêtements depuis leur admission. 40 % n'ont jamais retrouvé les vêtements perdus et 35 % de la clientèle s'est retrouvée avec des vêtements qui appartenaient à d'autres résidents. Les résultats ont été présentés à la direction et des mesures ont été prises pour améliorer la situation. Le comité effectuera un nouveau sondage dans 1 an pour vérifier si les améliorations souhaitées ont eu lieu.
- **Sondage d'observation durant les repas** : en mai 2019, le comité des résidents, en collaboration avec le Comité des usagers, a effectué un sondage d'observation durant les repas. Toutes les salles à manger ont été observées durant le dîner et le souper entre 3 et 5 fois par repas, sauf la cafétéria qui n'a pas été observée. Ainsi, 35 observations ont eu lieu sur une possibilité de 40. Le constat de nos observations a révélé que les repas étaient aimés des résidents. Toutefois, quelques mets demeuraient à améliorer, particulièrement la texture des potages. De plus, quelques améliorations sont requises, telles que l'affichage des menus qui est déficient dans les salles à manger, le personnel qui ne porte pas leur carte d'identité ou encore le fait que le personnel appelle les résidents par des petits noms.

Nous avons également noté quelques événements inacceptables, lesquels ont été portés à l'attention de la direction.

- **Évaluation de la direction SAPA :** en décembre 2019, deux membres du comité des résidents ont collaboré à l'évaluation annuelle de la satisfaction de la clientèle effectuée par la direction SAPA. Cette collaboration est appréciée de la direction et se poursuit chaque année à la même période. Les résultats sont compilés par la direction et transmis au comité ultérieurement.

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

Les situations suivantes ont été portées à l'attention du comité :

- ✓ On oblige les résidents à faire des siestes. Un suivi a été effectué et des consignes claires ont été données.
- ✓ Certains résidents portent des vêtements d'été en plein hiver. La chef d'unité a fait le suivi.
- ✓ Une famille est insatisfaite que son proche soit mis en jaquette dès 16 heures et couché dès 17 h 45. Un suivi avec le chef d'unité a été fait.
- ✓ Une famille est insatisfaite, car on l'a informée que son proche resterait en jaquette, puisqu'il n'a pas de vêtements adaptés. Le résident était très humilié. Un suivi a été effectué.
- ✓ Un membre de famille ayant assisté au PAI de son proche déplore que l'infirmière ne connaissait pas son proche et que l'information donnée était erronée. La situation a été portée à l'attention de la chef d'unité.
- ✓ Une famille a communiqué avec le comité pour que l'on empêche son proche de lui téléphoner. La famille est informée que c'est à elle de prendre les mesures nécessaires.
- ✓ Un membre de famille est insatisfait, car la culotte de son proche n'est pas changée. Plusieurs démarches ont été effectuées auprès du chef d'unité, en vain. La situation a été portée à l'attention du Comité des usagers qui a assuré un suivi et la situation s'est grandement améliorée.

- ✓ On demande si l'éclosion au 5^e étage est terminée.
- ✓ Une résidente est insatisfaite des odeurs très fortes dégagées par les sacs de culottes souillées. Elle demande qu'une solution soit trouvée pour minimiser la présence d'odeur. Du désodorisant est utilisé fréquemment.
- ✓ Un membre de famille est insatisfait de constater que son proche a les ongles sales, les dents pas lavées et les cheveux pas peignés. Un suivi a été fait avec le chef d'unité.
- ✓ Un homme a téléphoné parce qu'il souhaitait faire une plainte concernant une autre résidence. Les coordonnées de la commissaire aux plaintes lui ont été données.
- ✓ On souhaite savoir si la fourniture des pastilles à dentier sera incluse dans le programme de soins buccodentaire.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des résidents a tenu 8 réunions régulières au cours de la dernière année. L'assemblée générale annuelle a été jumelée avec la rencontre de famille tenue le 21 mai 2019. Douze personnes étaient présentes, dont deux membres de famille, alors que 13 familles étaient présentes à la rencontre de famille.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour la prochaine année, le comité souhaite effectuer deux évaluations de la satisfaction de la clientèle : l'une d'elle concerne la perte des vêtements, afin de vérifier si des améliorations ont eu lieu dans la dernière année. L'autre évaluation portera sur les loisirs.

Encore cette année, le comité compte offrir une conférence aux familles. Les membres ayant constaté que les familles se déplacent peu pour assister aux conférences, ils prévoient développer leur propre page Facebook où des vidéos de formation pour renseigner les familles pourraient être publiées.

9. CONCLUSION

Dans la dernière année, le comité a réaménagé son bureau lequel était conjointement utilisé par la bibliothèque. De plus, des ententes ont été prise avec la direction pour que le comité soit avisé lorsque le bureau est utilisé. Les membres ont aussi demandé que leur fourniture ne soit pas utilisée.

Le comité demeure préoccupé par la perte des vêtements, par l'heure de coucher des résidents, par la passation (ou non-passation) des collations ainsi que par le temps de réponse aux cloches. Les membres espèrent que les mesures prises par la direction sauront améliorer la situation pour une meilleure qualité des conditions de vie des résidents.

Encore cette année, le comité a travaillé en étroite collaboration avec la direction afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD Georges-Phaneuf. Pour ce faire, les membres ont effectué plus de 300 heures de bénévolat.

10. RAPPORT FINANCIER

La coordonnatrice du Comité des usagers fait le soutien administratif auprès du comité des résidents. Par conséquent, bien que le comité ait évalué le degré de satisfaction des usagers, aucun montant n'a été octroyé pour cette dépense spécifique, car la personne-ressource a élaboré le questionnaire et a compilé les résultats.

Le CUCI Montérégie-Centre nous a payé des porte-clés avec leur surplus. Les porte-clés seront remis aux familles par le biais de la pochette d'accueil. Un carton de présentation fera office de mot de bienvenue.

Enfin, le Comité des usagers nous a octroyé un montant supplémentaire pour nous permettre de payer notre affiche avec les fonctions du comité et les photos des membres.

ANNEXE 3
RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT GEORGES-PHANEUF

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

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	Haut-Richelieu - Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	5149-5844
CENTRE D'HÉBERGEMENT:	Georges-Phaneuf

BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2019-2020	(a)	1 029,90 \$
TOTAL DES REVENUS (a)		1 029,90 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		163,91 \$
Publication de documents du comité		70,36 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		
Frais postaux		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		36,79 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement		
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Calendrier sur les droits 2020	298,94 \$
Précisez:	Porte-clé	459,90 \$
Précisez:		
Précisez:		
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:		
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):		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

TOTAL DES DÉPENSES	(b)	1 029,90 \$
SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c)	(c)	0,00 \$
Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers		

CENTRE D'HÉBERGEMENT

GERTRUDE-LAFRANCE



Comité des résidents
Centre d'hébergement
Gertrude Lafrance

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Situé à Saint-Jean-sur-Richelieu, le Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance fait partie du Réseau local de services Haut-Richelieu – Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre. Il compte 198 résidents.

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Aux personnes qui liront notre rapport d'activités : bonne lecture!

Le rapport annuel nous donne l'occasion de vous démontrer la raison d'être du comité des résidents. C'est donc avec fierté que je vous présente l'ensemble des projets que nous avons entrepris au cours de la dernière année, ainsi que le rapport financier qui supporte nos réalisations.

L'équipe du comité s'active à organiser des rencontres destinées aux résidents et aux membres de famille afin de les informer davantage sur leurs droits de même que sur le fonctionnement du comité des résidents.

Enfin, je me permets de préciser que le comité est constitué de personnes bénévoles dévouées à la cause du bien-être des résidents et qui veulent s'impliquer. Au cours de la dernière année, les membres du comité des résidents du CHSLD Gertrude-Lafrance ont cumulé plus de 550 heures de bénévolat à faire connaître aux résidents leurs droits et à promouvoir leur qualité de vie. Aussi, je leur dois de sincères remerciements pour avoir collaboré à la mise en œuvre des projets proposés qui ont permis de bien remplir notre mandat.



Présidente du comité des résidents
CHSLD Gertrude-Lafrance

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Encore cette année, le comité a remis une carte de bienvenue aux nouveaux résidents ainsi qu'une carte d'anniversaire à tous les résidents afin de faire la promotion des droits. Une activité sur les droits a également été offerte aux résidents. Enfin, en mai 2019, le comité des résidents, en collaboration avec le Comité des usagers, a effectué un sondage d'observation pendant les repas.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉ-RO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	PRÉNOM	NOM	RÉSI-DENT	AUTRE (PRÉCI-SEZ)	
1	Marie-Andrée	Dion	√		Présidente, membre désigné au Comité des usagers et représentante des comités de résidents au CUCI
2	Mireille	Desgagné		Bénévole	Vice-présidente
3	Andrée	Bouchard		Personne intéressée	Secrétaire-trésorière
4	Lilian	Boucher		Bénévole	Membre régulier
5	Nicole	Cusson	√		Membre régulier
6	Germaine	Durocher	√		Membre régulier
7	Valérie	Vaillancourt		Bénévole	Membre régulier

Au cours de la dernière année, mesdames Claire Côté et Carmen Deland ont toutes deux remis leur démission respectivement en mai et en décembre 2019. Toutefois, le comité a recruté trois membres : mesdames Lilian Boucher et Valérie Vaillancourt ont joint le comité en septembre 2019, tandis que madame Nicole Cusson, nouvelle résidente, a joint le comité en février 2020.

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	COORDONNÉES	
PRÉSIDENTE	Nom :	Marie-Andrée Dion
	Téléphone :	450 450 359-5555, poste 8781
	Courriel :	
	Adresse postale :	150, boul. St-Luc Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1G2
RESPONSABLE DU DOSSIER DU CR À L'ÉTABLISSEMENT	Nom :	Solène Delicourt
	Téléphone :	450 450 359-5555, poste 8772
	Courriel :	solene.delicourt.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale :	150, boul. St-Luc Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1G2
PERSONNE-RESSOURCE	Nom :	Anic Barré
	Téléphone :	450 358-2578, poste 8958
	Courriel :	anic.barre@comitedesusagers-hrr.com
	Adresse postale :	978, boul. Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Distribution de cartes de bienvenue aux nouveaux résidents et de cartes d'anniversaire à l'ensemble des résidents afin de promouvoir les droits des usagers et de les informer de l'existence du comité des résidents.
- Le calendrier sur les droits étant très apprécié des résidents, le comité a profité de la période des Fêtes pour aller les rencontrer et leur remettre ce bel outil promotionnel en même temps qu'une carte de Noël confectionnée par une équipe de bénévoles.
- Cette année, le comité a eu l'opportunité de participer à la formation OPUS-AP offerte par la direction en mai 2019. Trois membres du comité y ont participé.
- Deux membres ont participé à la rencontre d'échange organisée par le CUCI de la Montérégie-Centre en avril 2019.
- La présidente a participé à la formation « introduction aux fonctions des comités » offerte par le Comité des usagers ainsi qu'à la formation portant sur le recrutement, offerte par le CUCI.
- Le Casino des droits a été offert aux résidents et aux familles afin de les renseigner sur leurs droits tout en s'amusant. Trente personnes étaient présentes.
- Durant la semaine des droits des usagers 2019, le comité avait planifié offrir une conférence aux familles portant sur les troubles cognitifs. Celle-ci a dû être annulée pour cause d'éclosion majeure.
- Le comité a mis à jour son dépliant et a développé un signet pour informer les familles et les résidents.
- Présentation mensuelle d'un droit des usagers aux membres du comité afin de les informer et de les outiller.
- Des affiches comportant les 12 droits ont été développées (1 affiche par droit) afin de renseigner les familles et les résidents sur leurs droits. Dès avril 2020, l'affiche sera installée près de la réception dans le babillard du comité des résidents et sera changée mensuellement.

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

- Le comité est en suivi dans le dossier de l'ascenseur depuis janvier 2016. Il y aura appel d'offres en 2020 et les travaux débiteront par la suite.
- Utilisation du stationnement : des patrouilleurs ont fait des tournées, mais n'ont pas vu d'automobilistes contrevenants. La direction continue d'être vigilante, et aucune anomalie n'a été constatée depuis plusieurs mois.
- Cendrier extérieur : le comité a demandé que les cendriers sur la terrasse contiennent du sable pour les rendre plus lourds et stables.
- Nettoyage des calorifères : le comité était préoccupé de l'entretien des calorifères. La direction nous a assurées que ceux-ci étaient nettoyés après la fermeture du chauffage.
- Entretien ménager au 2^e étage : l'entretien des salles de bain du 2^e nord laissait à désirer. Un rappel et un nettoyage en profondeur ont été effectués.
- Préoccupation des membres concernant l'entretien des vitres et l'hygiène salubrité : le comité trouve les vitres du 3^e étage et le plancher du 6^e étage sales, ainsi que les planchers collants. Le comité a rencontré les responsables de la salubrité et de la maintenance et des améliorations ont été apportées.
- Le comité a saisi la direction que la clé pour bloquer le gros ascenseur à un étage lors du transport des résidents était brisée dans la serrure. La réparation a été effectuée.
- Nourriture très salée : le comité a porté à l'attention de la direction que certains mets étaient très salés. Des correctifs ont été rapidement effectués.
- Comme chaque année, la direction organise 3 rencontres de familles par année. Plusieurs membres du comité y ont participé afin d'entendre les préoccupations des familles.
- En mai 2019 et en mars 2020, les membres du comité qui sont résidents, ont participé à l'activité dégustation organisée par la direction de l'alimentation, afin d'améliorer les repas en CHSLD.

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

Cette année, le comité des résidents a effectué ou collaboré à trois évaluations de la satisfaction des usagers :

- En avril 2019, le comité a effectué un sondage auprès des familles des résidents concernant la perte des vêtements. 16,97% des familles ont pris le temps de répondre à notre sondage. Les résultats ont démontré que 54 % de la clientèle avait perdu des vêtements depuis leur admission. 56 % n'ont jamais retrouvé les vêtements perdus et 42 % de la clientèle s'est retrouvée avec des vêtements qui appartenaient à d'autres résidents. Les résultats ont été présentés à la direction afin que des mesures soient prises pour améliorer la situation. Le comité effectuera un nouveau sondage dans 1 an pour vérifier si les améliorations ont eu lieu.
- En mai 2019, le comité des résidents, en collaboration avec le Comité des usagers, a effectué un sondage d'observation durant les repas. Toutes les salles à manger ont été observées durant le dîner et le souper entre 2 et 5 fois par repas, sauf le 6^e étage qui n'a pas été observé. Ainsi, 71 observations ont eu lieu sur une possibilité de 100. Le constat de nos observations a révélé que les repas étaient aimés. Toutefois, quelques mets demeuraient à améliorer. De plus, quelques améliorations sont requises, telles que l'heure d'arrivée des repas qui est très variable, les menus qui ne sont pas affichés dans les salles à manger, le personnel qui ne porte pas leur carte d'identité ou encore le fait que le personnel appelle les résidents par des petits noms.

Nous avons également noté quelques événements inacceptables, lesquels ont été portés à l'attention de la direction.

- En décembre 2019, plusieurs membres du comité des résidents ont collaboré à l'évaluation annuelle de la satisfaction de la clientèle effectuée par la direction SAPA. Cette collaboration est appréciée de la direction et se poursuit chaque année à la même période. Les résultats sont compilés par la direction et transmis au comité ultérieurement.

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

Quelques situations ont été portées à l'attention du comité :

- Bouton d'appel de l'ascenseur au 3^e étage : Une famille a interpellé le comité, car il n'y avait pas de bouton d'appel de l'ascenseur au 3^e étage. À la suite de l'intervention du comité des résidents, un bouton d'appel a été installé.

- Délai d'attente pour la livraison d'un fauteuil adapté : on déplore le long temps d'attente requis par notre système de santé publique et la bureaucratie à laquelle il doit faire face.
- Linge perdu : un membre de famille a interpellé le comité, car son proche avait perdu des vêtements. Des interventions ont été faites auprès et par la chef d'unité et les vêtements ont été retrouvés, à la grande satisfaction de la famille.
- Heure de levée d'une résidente : une résidente ayant demandé d'être levée s'est fait répondre par la préposée d'attendre son tour. Un suivi a été fait rapidement.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des résidents du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance a tenu 10 réunions régulières au cours de la dernière année. L'assemblée générale annuelle a été jumelée avec la rencontre des familles. 10 personnes, dont 3 membres de famille, étaient présentes.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour la prochaine année, plusieurs projets seront renouvelés, tels que la distribution de cartes de bienvenue et de cartes d'anniversaire, l'organisation d'une activité sur les droits et la distribution d'un calendrier sur les droits.

Étant donné que la conférence aux familles a été annulée pour cause d'éclosion, le comité a reconduit cette activité pour la prochaine année.

Outre ces projets, les membres du comité souhaitent effectuer trois évaluations de la satisfaction de la clientèle :

- Sondage sur la perte des vêtements, afin de vérifier si des améliorations ont été apportées à la suite des recommandations faites à la direction l'an dernier.
- Sondage sur l'alimentation, afin de vérifier si des améliorations ont été apportées à la suite de la transmission des résultats du sondage d'observation effectué en mai 2019.
- Sondage sur les loisirs : le comité étant préoccupé par les loisirs au CHSLD, un sondage nous donnera un levier pour améliorer la qualité des services, le cas échéant.

9. CONCLUSION

Cette année, le comité a été davantage préoccupé par les délais d'attente occasionnés notamment par la bureaucratie du système de santé publique. En effet, un résident a attendu près de 10 mois avant de recevoir son fauteuil roulant adapté. Il a fallu près de 5 mois pour que le bouton d'appel de l'ascenseur au 3^e étage soit installé. Le délai de livraison pour le changement de la porte avant qui était brisée a été de 6 à 8 semaines. Le petit ascenseur qui est constamment défectueux doit être changé depuis 2018, mais en mai 2019, la rénovation a été reportée à 2020-2021. Les appels d'offres devraient débiter dans la deuxième moitié de l'année 2020.

Les membres du comité des résidents trouvent inacceptable qu'il faille attendre aussi longtemps pour des choses aussi essentielles, d'autant plus qu'il ne s'agit pas d'une question budgétaire. Ils recommandent à la direction de prendre des mesures afin de diminuer les longs délais d'attente.

Outre la bureaucratie jugée trop lourde, le comité est aussi préoccupé par la perte des vêtements, puisque celle-ci a un impact majeur sur les résidents et les familles. La non-identification du personnel demeure également une préoccupation constante du comité.

En conclusion, le comité des résidents remercie la direction pour leur collaboration et pour leur ouverture d'esprit.

10. RAPPORT FINANCIER

La personne-ressource du Comité des usagers fait le soutien administratif auprès du comité des résidents. Par conséquent, bien que le comité ait évalué le degré de satisfaction des usagers, aucun montant n'a été engagé pour cette dépense spécifique, car la personne-ressource a élaboré le questionnaire et a compilé les résultats.

Aucune dépense n'a été nécessaire pour l'organisation de l'activité auprès des résidents et leurs proches.

Le CUCI Montérégie-Centre nous a payé des porte-clés et des sacs pour fauteuil et marchette. Les porte-clés seront remis aux familles par le biais de la pochette d'accueil. Un carton de présentation fera office de mot de bienvenue. Quant aux sacs pour fauteuil et marchette, ils seront remis aux résidents lors des activités sur les droits que le comité organise annuellement.

Enfin, le Comité des usagers nous a octroyé un montant supplémentaire pour nous permettre de payer nos affiches sur les droits.

ANNEXE 3
RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS
DU CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE-LAFRANCE

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

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	Haut-Richelieu - Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	5229-0855
CENTRE D'HÉBERGEMENT:	Gertrude-Lafrance

BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2019-2020	(a)	1 161,39 \$
TOTAL DES REVENUS (a)		1 161,39 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		76,16 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		15,61 \$
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		
Frais postaux		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		635,01 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement		
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Calendrier sur les droits 2020	434,61 \$
Précisez:		
Précisez:		
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:		
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):		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

TOTAL DES DÉPENSES	(b)	1 161,39 \$
SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c) Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers.	(c)	0,00 \$

CENTRE D'HÉBERGEMENT

SAINTE-CROIX

Rapport
d'activités
2019 - 2020





INFORMATION.....	03
MOT DE LA PRÉSIDENTE	03
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS.....	04
COMPOSITION DU COMITÉ 05	05
COORDONNÉES DES MEMBRES.....	05
RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS	06
AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS	07, 08
ÉVALUER LA SATISFACTION DES USAGERS	08
DÉFENDRE LES DROITS DES USAGERS.....	09
TENU DE RENCONTRE.....	09, 10
STATISTIQUES	10
PROJETS PRÉVUS.....	10
CONCLUSION	10, 11
RAPPORT FINANCIER, RECONNAISSANCES	11, 12
FINANCES.....	13, 14

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Situé à Marieville, le Centre d'hébergement Sainte-Croix fait partie du Réseau local de services Haut-Richelieu - Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre. Il accueille 134 résidents.

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Notre thème « devenir un pont » pour nos résidents, membres de familles, l'administration et les employés du centre Sainte-Croix nous a dirigés à des phénomènes formidables. J'ai le plaisir de vous les présenter dans ce rapport de nos activités.

Les réussites rencontrées cette année nous ont fourni l'énergie de poursuivre l'amélioration de la qualité de vie de nos résidents. Nous apprécions énormément l'écoute et surtout le renfort que nos chefs d'unités, madame Lyne Turcotte et monsieur Juan Marco, nous ont apporté dans notre mandat de défendre les droits de nos résidents.

Notre vision est de continuer d'être présent au centre Sainte-Croix pour soutenir nos résidents et les membres de leurs familles en diffusant les valeurs de compassion, collaboration et respect.

Grâce à l'implication la persévérance et la bienveillance des membres du comité, nous avons pu faire une différence auprès de nos résidents hébergés surtout les plus vulnérables. Je tiens à remercier chaque membre de tout cœur.

Sur ce, je vous invite à lire notre rapport annuel de 2019-2020.

Bonne lecture



Paulette Godin, Présidente

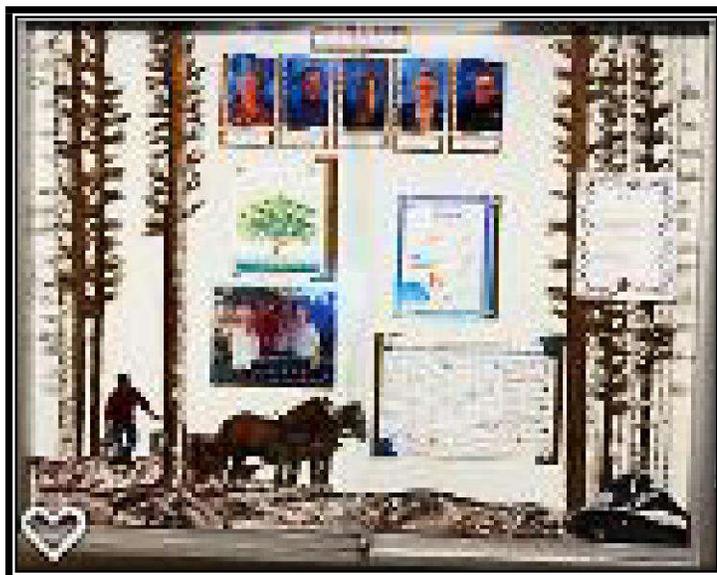
3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Notre « **outil rapprocheur** », le **calendrier 2019 – 2020**, a dépassé nos attentes. Non seulement nos résidents et leurs familles étaient heureux, mais pendant l'année le Centre Sainte-Croix se transformait, petit à petit, en un véritable milieu de vie. La participation des membres de familles, de l'administration et de tout le personnel était formidable. **Ce sondage informel** avec les membres de familles et nos résidents a été réalisé par les membres du comité et le calendrier personnalisé pour Sainte-Croix fut réalisé.

« OUTIL DE COMMUNICATIONS »

- Notre **babillard** informe les membres de familles de l'existence du comité de résidents et les droits de leurs proches.

Deux bénévoles, madame Rita Lemire-Cantlay et madame Pierrette Leduc, créent un nouveau thème chaque mois. Les visiteurs sont incités à lire les informations présentées par le comité de résidents.



- Les membres de familles écrivent un mot d'appréciation pour les services donnés à leur proche et la photo de la famille participante est placée dans notre babillard chaque mois. Cette synergie active des membres de familles aide le comité à **améliorer la qualité de vie de nos résidents**.
- Le départ de notre doyenne sur le comité de résidents se fait au mois de décembre 2019. Nous avons célébré madame Léger en lui offrant un certificat de reconnaissance, le titre de membre honoraire et un dîner en hommage de sa participation active sur le comité. Nous avons traité une résidente avec **le respect de sa dignité en reconnaissance de ses droits et libertés**.

4. COMPOSITION DU COMITÉ ET PORTRAIT DES MEMBRES



5. COORDONNÉES DES MEMBRES.

FONCTIONS	COORDONNÉES	
PRÉSIDENTE	Nom : Paulette Godin Téléphone : 450-460-4475, poste 8178 Courriel : cmtr.stecroix@gmail.com Adresse postale : 300, du Dr Poulin Marieville J3M 1L7	
RESPONSABLE DU DOSSIER DU CR À L'ÉTABLISSEMENT	Nom : Lyne Turcotte Téléphone : 450-460-4475, poste 8161 Courriel : lyne.turcotte.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 300, du Dr Poulin Marieville J3M 1L7	

6. BILANS DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Les membres du comité ont contribué à :

- ☉ Informer les nouveaux résidents et leur famille de l'existence d'un comité de résidents ;
- ☉ Distribuer les cartes d'anniversaire aux résidents en soulignant un droit afin de mieux les informer et de les inciter à venir nous voir ;
- ☉ Développer et distribuer le calendrier personnalisé pour les résidents ;
- ☉ Participer aux conférences et activités offertes par le comité des usagers pendant la semaine sur les droits au mois de septembre 2019 ;



- ☉ Présenter l'activité la « **pêche aux droits** » pour nos résidents pendant la semaine des droits ou 47 personnes ont participé ;
- ☉ Rencontrer les membres de familles qui participent aux activités de la résidence autant que ceux qui visitent leurs proches aux chambres pour nous faire connaître, parler de leurs satisfactions ou insatisfactions des services rendus pour leur proche hébergé à Sainte-Croix ;
- ☉ Participation de quatre (4) membres du comité à la formation offerte par la direction du CISSS Montérégie Centre ;
- ☉ Participation de deux (2) membres au Congrès du RPCU ;
- ☉ Participation au comité milieu de vie le 6 juin 2019.

2 (a). PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS.

- 🌀 La réfection des balcons s'est terminée un peu plus tard que prévu. Après plusieurs années d'attente et l'intervention du comité, nos résidents ont pu profiter de leurs balcons vers la fin de l'été, et ce en toute sécurité ;
- 🌀 Participation de cinq (5) membres à l'activité, dégustation, pour exprimer leurs pensées sur les nouveaux menus qui seront offerts dans nos CHSLD ;
- 🌀 Inviter la responsable des loisirs Marie-Andrée Lorange à une réunion pour discuter de sa vision sur les activités pour les résidents ;
- 🌀 Les caméras, dans la chapelle et dans la grande salle, sont fonctionnelles et les résidents peuvent maintenant suivre les activités dans ces endroits et visionner des vidéos dans leur chambre ;
- 🌀 Ajout d'une laveuse et sècheuse au 4 E, demandés par un membre de famille ;
- 🌀 Problématique de distribution de médicaments, pendant la nuit pour un résident ;
- 🌀 Les membres du comité visitent régulièrement les résidents dans leur chambre. Ces visites favorisent un échange sur le respect et la défense de leurs droits ;
- 🌀 Les membres du comité étaient présents au bureau pour recevoir les membres de familles le jour, deux soirs par semaine, et les fins de semaine selon la disponibilité des membres ;
- 🌀 Démarches pour améliorer l'ouverture des portes extérieures pour les fauteuils roulants ; la porte de l'entrée principale est résolue, la porte du stationnement à l'arrière est à venir ;
- 🌀 Une boîte de suggestion est placée près de l'ascenseur à proximité de la réceptionniste ;
- 🌀 Le comité de résidents est intervenu dans les dossiers suivant :
 - Manque de personnel
 - Demande pour une meilleure stabilité du personnel
 - Garder le parloir au 4 E., comme un parloir, et non une chambre de résident

- 🌐 Au cours de la dernière année, les membres du comité ont reçu les personnes suivantes :
- Les chefs d'unités du 3^e et 4^e étage ;
- Le président du Comité des usagers ;
- La technicienne Intervention en loisirs enfin de nous assurer du bien-être de nos résidents ;
- La chef d'unité service clinico-administrative en soins de longue durée ;
- La coordonnatrice professionnelle des Centres de jour Sainte-Croix et Champagnat;
- La directrice de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean.

2 (b). ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS.

Le comité à participer à l'évaluation SAPA. En décembre 2019, deux membres du comité de résidents ont collaboré à l'évaluation annuelle de la satisfaction de la clientèle effectuée par la direction SAPA. Cette collaboration est appréciée de la direction et se poursuit chaque année à la même période. Les résultats sont compilés par la direction et transmis au comité ultérieurement.

3. DÉFENDRE LES DROITS COLLECTIFS/INDIVIDUELS DES USAGERS

- 🌐 Rencontres avec nos chefs d'unité pour discuter des situations vécues par nos résidents et membres de leurs familles ;
- Manque de personnel ;
- Demande pour une meilleure stabilité du personnel ;
- Temps de répondre aux cloches ;
- Résidents amenés trop tôt dans la salle à manger ;
- Les soins de base ne sont pas adéquats ;
- Demande de systèmes audio pour les résidents du 3 N ;
- Plusieurs résidents demeurent couchés le matin et sont levés seulement après le diner ;

- Deuxième bain n'est pas accordé aux résidents qui le veulent ;
- L'accueil des nouveaux résidents requiert plus d'attention ;
- Problématique de distribution de médicaments pendant la nuit, pour un résident ;
- Perte de linge ;
- Insatisfaction d'un membre de famille concernant le manque de ponctualité aux soins donnés à son proche ;
- Perte de lunettes d'un résident.

7 . T ENUE DES RENCONTRES

Au cours de la dernière année, le Comité de Résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix a tenu :

- 🌸 Treize réunions régulières dont une par téléphone et une par téléconférence à cause de la situation liée à la COVID 19 ;
- 🌸 Plusieurs rencontres informelles ont eu lieu pour discuter de différents sujets concernant nos résidents ;
- 🌸 Une rencontre d'échanges, entre le Comité de résident et la directrice de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean ;
- 🌸 Assemblée générale du comité au mois de juin 2019. Due à des circonstances hors de notre contrôle, l'assemblée générale prévue lors de la rencontre de familles de mai 2019 a dû être reportée au mois de juin ;
- 🌸 Participer aux trois rencontres tenues par la direction.

**STATISTIQUES DU CHSLD SAINTE-CROIX
DU MOIS D'AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020**

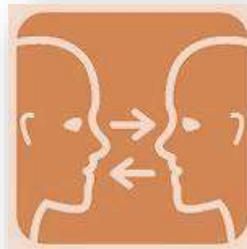
ROULEMENT		COMITÉ DE RÉSIDENTS	
ADMISSIONS	40 résidents	HEURES DE BÉNÉVOLAT	1 629
DÉCÈS	50 résidents	FAMILLES AU BUREAU	52
TRANSFERTS	90 résidents	RÉSIDENTS AU BUREAU	44

8. PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- 🌀 Organiser une activité sur les droits ;
- 🌀 Continuer d'afficher nos informations sur notre babillard avec l'aide de nos bénévoles-artistes ;
- 🌀 Participer aux formations offertes par le Comité des usagers et le CUCI ;
- 🌀 Participer aux différentes activités offertes au centre d'hébergement ;
- 🌀 Discuter avec différents comités de résidents ;
- 🌀 Participer aux rencontres de familles et aux rencontres du comité milieu de vie ;
- 🌀 Assurer une présence au bureau du comité de résidents ;
- 🌀 Entreprendre un nouveau thème :

« ON SE PARLE »

**Pour promouvoir l'amélioration de
la qualité de vie de nos résidents
VÉCUE EN COMMUNAUTÉ**



Nous sommes encouragés à continuer de tisser les liens avec nos résidents, membres de leurs familles, l'administration, nos chefs d'unités, et tous les employés du centre.

9. CONCLUSION

*Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès,
Travailler ensemble est la réussite.
Henry Ford*

Le travail « ensemble » des membres de familles, la direction, le personnel administratif, le personnel soignant, le personnel de soutien, et les bénévoles **est devenue la vraie réussite de cette année.** En traversant ce pont révélateur que nous avons construit, nous nous sommes rencontrés, nous avons pu discuter de beaucoup de sujets et nos résidents ont reçu les bénéfices de cette belle collaboration.

Un sincère merci à chaque personne qui a osé passer par ce pont et qui a contribué à améliorer la condition de qualité de vie de nos résidents.

10. RAPPORT FINANCIER

Les membres du Comité des Usagers Haut-Richelieu-Rouville ont confié au comité de résidents Sainte-Croix, l'autonomie, **d'administrer leurs réunions** et les **tâches administratives reliées à ce mandat.** Par conséquent, notre secrétaire et notre trésorière ont accompli ces tâches, habituellement faites par la personne-ressource de comités de résidents, selon les recommandations des règles de fonctionnement du CUC.

Nous tenons à remercier le CUCI Montérégie Centre pour les porte-clés qu'ils nous ont donnés et qui seront utilisés comme objets de promotion pour notre résidence.

Nous remercions le Comité des usagers de nous avoir octroyé un montant supplémentaire de leur surplus, enfin de boucler notre budget pour cette année.



Nous remercions madame Annie Le Blanc, présidente du comité de résidents Georges-Phaneuf, qui a réactualisé notre logo et pour la conception et l'installation de l'électrostatique (53" x 39") pour notre comité, **à ses frais.**

Un grand merci à madame Ginette Ménard, membre du comité de résidents Saint-Joseph, pour son temps si généreusement donné à vérifier ce document.

Entre comités, on se parle et l'on partage nos talents...

En conclusion, nous remercions madame Anic Barré, la personne-ressource des comités de résidents Haut-Richelieu-Rouville, pour son aide à finaliser notre rapport.

ANNEXE 3
RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINTE-CROIX

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

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	Haut-Richelieu - Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	5122-9060
CENTRE D'HÉBERGEMENT:	Sainte-Croix

BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2019-2020	(a)	1 570,75 \$
TOTAL DES REVENUS (a)		1 570,75 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		472,55 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		450,00 \$
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		115,38 \$
Frais postaux		99,16 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		68,18 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		48,65 \$
Déplacement		
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Calendriers sur les droits 2020	316,83 \$
Précisez:		
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:		
Précisez:		
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):		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

TOTAL DES DÉPENSES	(b)	1 570,75 \$
SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c) Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers.	(c)	0,00 \$

CENTRE D'HÉBERGEMENT

SAINT-JOSEPH

RAPPORT D'ACTIVITÉS
2019-2020



1. Informations relatives à l'établissement

Le Centre d'hébergement Saint-Joseph est situé à Chambly et compte trente-neuf résidents. Il est l'un des huit centres d'hébergement du CISSS de la Montérégie-Centre et fait partie du Réseau local de services Haut-Richelieu – Rouville.

2. Mot de la présidente.

Voici le rapport annuel 2019/2020 du comité des résidents du Centre d'hébergement Saint-Joseph. Il représente tout le travail accompli durant l'année de même que l'engagement bénévole des membres du comité.

Comme les dernières années, nous avons distribué des cartes de bienvenue aux nouveaux résidents ainsi que des cartes soulignant l'anniversaire de chacun. De même, un calendrier avec notre nouveau logo, a été distribué dans chaque chambre.

Dans le cadre de la semaine des droits des usagers, nous avons organisé une activité permettant aux résidents et aux familles de mieux connaître leurs droits. Cette activité a été faite sous forme de « roue chanceuse » pendant laquelle nous avons remis des objets promotionnels.

Afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie de nos résidents, nous avons fait des demandes auprès de la direction, qui ont été bien accueillies et réalisées. Par contre, d'autres demandes demeurent encore en suspens, comme celle des mains courantes qui devraient être changées dans le courant de la prochaine année.

En ce qui concerne l'évaluation du degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus, nous avons effectué plusieurs sondages auprès des résidents et leurs familles pendant la dernière année.

Aussi, nous nous faisons un devoir d'assister aux rencontres de familles organisées par la direction, afin d'apporter les préoccupations des résidents et leur famille qui ne peuvent y assister.

Je vous rappelle que le tableau d'affichage des activités du comité des résidents se trouve toujours bien en évidence dans le grand salon. Une boîte de suggestions est à votre portée pour tout commentaire qui pourrait nous aider à améliorer la qualité de vie de nos êtres chers. Par la même occasion, j'aimerais remercier tout le personnel de la résidence qui, grâce à leurs bons soins et petites attentions, contribue à améliorer la qualité de vie de nos résidents.

Pour terminer, puisque nous sommes toujours en mode recrutement, si vous êtes intéressé à rejoindre notre équipe dynamique, n'hésitez surtout pas. Nous avons tous en commun ce même désir profond de donner une meilleure qualité de vie à nos êtres chers.

Bonne lecture,

Colette Charbonneau-Bergeron, présidente
Centre d'hébergement Saint-Joseph

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée.

La priorité des membres a été de palier au comité des résidents du CHSLD Val-Joli, lequel a été dissout en juillet 2019. En effet, comme le chef d'unité partage les deux centres, il était facile d'assurer un suivi dans les dossiers du comité des résidents. Le recrutement a donc été au cœur des priorités.

Par ailleurs, plusieurs actions ont été entreprises pour renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.

4. Composition et portrait des membres.

Au cours de la dernière année, le comité a perdu un de ses membres, mais a réussi à en recruter un autre.

No	Prénom	Nom	Type membre	Rôle
1.	Colette	Charbonneau	Membre de famille	Présidente
2.	Ginette	Ménard	Membre de famille	Vice-présidente et représentante désignée au Comité des usagers
3.	Louise	Blain	Bénévole	Secrétaire-trésorière
4.	Gisèle	Leblanc	Membre de famille	Membre régulier

5. Coordonnées des membres

FONCTION	COORDONNÉES
PRÉSIDENTE	Nom : Colette Charbonneau Téléphone : 450 658-6271, poste 8022 Courriel : Adresse postale : 100, rue Martel Chambly J3L 1V3
RESPONSABLE DU DOSSIER DU CR À L'ÉTABLISSEMENT	Nom : Pascal Dubois Téléphone : 450 658-6271, poste 8014 Courriel : pascal.dubois.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 100, rue Martel Chambly J3L 1V3
PERSONNE-RESSOURCE	Nom : Anic Barré Téléphone : 450 358-2578, poste 8958 Courriel : anic.barre@comitedesusagers-hrr.com Adresse postale : 978, boul. Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5

6. Bilan des activités du comité des Résidents

1) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Distribution de cartes de bienvenue personnalisées aux nouveaux résidents.
- Distribution de cartes d'anniversaire à tous les résidents.
- Distribution d'un calendrier sur les droits.
- Dans le cadre de la semaine des droits des usagers, « la roue chanceuse sur les droits » a de nouveau été offerte aux résidents. 24 personnes étaient présentes.
- Le comité a souhaité offrir une conférence aux familles portant sur le mandat en prévision de l'inaptitude. Toutefois, à la suite des mesures prises pour circonscrire la pandémie liée à la COVID-19, la conférence a été annulée.
- Des affiches comportant les 12 droits ont été développées (1 affiche par droit) afin de renseigner les familles et les résidents sur leurs droits. Dès avril 2020, l'affiche sera installée dans le babillard du comité et sera changée mensuellement.

- Cette année, les membres ont eu l'opportunité de participer à la formation OPUS-AP offerte par la direction en mai 2019. Trois membres y ont participé.

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

- **Activité de loisirs :** un changement de structure a été apporté. Ainsi, une préposée en collaboration avec les autres préposés, organise des activités pour les résidents 7 jours sur 7 à partir de 14 heures. Cette mesure est appréciée de tous.
- **Changement des mains courantes :** les mains courantes ne seraient pas changées par manque de budget. Toutefois, étant donné que celles-ci ne respectent pas les critères de la prévention des infections, le chef d'unité fera des démarches auprès de cette direction afin qu'elles soient changées.
- **Entretien extérieur :** à la suite des commentaires des membres à l'effet que l'entretien extérieur laissait à désirer, le contrat a été donné au même fournisseur qui s'occupe de la tonte de la pelouse.
- **Demande que l'auvent rétractable soit réparé :** l'auvent a été réparé.
- **Musicothérapie et zoothérapie :** les membres sont préoccupés par la coupure de ces postes. Après validation, la direction nous a confirmé que les contrats ont été reconduits et que ces activités seront maintenues pour la prochaine année.
- **Nettoyage des chaises d'aisance :** le nettoyage n'étant pas toujours fait adéquatement, le chef d'unité nous a informé qu'un projet était en cours.
- **Propreté de la table dans la salle du bassin :** la table étant désuète, une demande d'achat a été effectuée.
- **Abat-jour manquant :** des abat-jours étant manquants dans certaines chambres, ceux-ci ont été commandés et seront installés dès qu'ils seront livrés.
- **Heures de repas :** les membres sont préoccupés par l'heure hâtive à laquelle sont servi les repas. Un suivi a été effectué pour que les heures soient normalisées.
- **Distributrice de gel pour le lavage des mains, n'est pas assez visible :** des panneaux « STOP » seront installés et mis en évidence à l'entrée.

- **Cendrier près de l'auvent** : le comité demande que le cendrier soit retiré, car des visiteurs fument sous l'auvent. Les cendriers seront enlevés prochainement, mais si la règle de 9 mètres n'est pas respectée, les familles sont invitées à le signaler à l'infirmière pour qu'elle puisse intervenir.
- **Tapis de l'entrée** : les membres soulignent que le tapis de l'entrée est désuet et devrait être changé.
- Les membres ont rencontré le nouveau chef de l'alimentation. Les membres demandent que les déjeuners soient améliorés, notamment en regard au service. Des rappels ont été fait.
- Des membres du comité ont participé à l'activité dégustation organisée par la direction de l'alimentation en mai 2019 et en mars 2020, afin d'améliorer les repas en CHSLD. De plus, un membre a répondu au sondage envoyé par le ministère concernant les repas en CHSLD.
- Plusieurs membres ont assisté aux rencontres de familles organisées par la direction, afin d'entendre leurs préoccupations. Les membres ont profité de la rencontre du printemps 2019 pour apporter leurs préoccupations à la direction.
- Un membre du comité a participé à une visioconférence organisée par le ministère. La visioconférence portait sur la politique en hébergement.
- Les membres ont été sollicités lors de la visite ministérielle du 23 octobre 2019.

2b) Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

Dans la dernière année, le comité des résidents a effectué ou collaboré à trois évaluations de la satisfaction des usagers :

- En avril 2019, le comité des résidents, en collaboration avec le Comité des usagers, a effectué un sondage d'observation durant les repas. Toutes les salles à manger ont été observées durant le diner et le souper entre 4 et 5 fois par repas. Ainsi, 19 observations ont eu lieu sur une possibilité de 20. Le constat de nos observations a révélé que les repas étaient aimés, mais quelques mets devaient être améliorés, tels que le potage qui était trop épais, les poires de la salade de fruits sont trop dures et le gâteau coulis aux bleuets n'était pas très attrayant.

Nous avons également noté quelques événements inacceptables, lesquels ont été portés à l'attention de la direction.

- En juin 2019, le comité a effectué un sondage auprès des familles des résidents concernant la perte des vêtements. 45 % des familles ont pris le temps de répondre à notre sondage. Les résultats ont démontré que 44 % de la clientèle avait perdu des vêtements depuis leur admission. Malgré que plusieurs vêtements aient été retrouvés, 50 % de la clientèle s'est retrouvée avec des vêtements qui appartenaient à d'autres résidents. Les résultats ont été présentés à la direction afin que des mesures soient prises pour améliorer la situation. Le comité effectuera un nouveau sondage dans 1 an pour vérifier si les améliorations ont été apportées.
- En décembre 2019, plusieurs membres du comité des résidents ont collaboré à l'évaluation annuelle de la satisfaction de la clientèle effectuée par la direction SAPA. Cette collaboration est appréciée de la direction et se poursuit chaque année à la même période. Les résultats sont compilés par la direction et transmis au comité ultérieurement.

3) Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des Résidents

Les situations suivantes ont été portées à l'attention du comité :

- ✓ Insatisfaction concernant le manque d'activité de loisirs.
- ✓ Un membre de famille est mécontent de constater que le siège de toilette de son proche n'est jamais lavé et qu'il est très sale.
- ✓ Insatisfaction concernant les dentiers non lavés. Un programme de soins buccodentaires est mis en place.
- ✓ Les ongles ne sont pas toujours coupés lors du bain et ne sont pas nettoyés après les repas et le visage des résidents n'est pas essuyé après les repas.
- ✓ Inquiétude à l'effet que le chauffage n'est pas ajusté dans les chambres. La situation a été corrigée.
- ✓ On porte à notre attention que le poste infirmier n'étant pas isolé, la confidentialité est difficile à respecter. Un projet est en cours pour le refaire.

7. Tenue des rencontres

Le comité a tenu dix (10) rencontres régulières.

L'assemblée générale annuelle a été jumelée à la rencontre de familles du 13 mai 2019. Seize personnes étaient présentes.

8. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine.

Le comité prévoit effectuer trois évaluations de la satisfaction de la clientèle au cours de la prochaine année. Parmi celles-ci nous comptons une évaluation sur la perte des vêtements, sur l'alimentation et sur les loisirs.

Une conférence sera de nouveau offerte et la distribution des cartes de bienvenue et d'anniversaire se poursuivra.

Les membres du comité ont constaté que le rôle du comité des résidents est mal perçu de la part du personnel. Dans cette optique, un projet de collaboration sera mis en place pour tenter de défaire cette mauvaise perception.

Enfin, le comité des résidents de Saint-Joseph continuera de palier au comité de résidents de Val-Joli le temps nécessaire afin que les droits de ces résidents soient respectés.

9. Conclusion.

Cette année, la plus grande préoccupation du comité a été sans contredit le manque d'activité de loisirs. En effet, certaines activités annoncées n'avaient pas lieu et l'absence de technicien en loisirs n'a pas aidé la situation. De plus, le manque de stabilité du personnel a également fait partie des préoccupations des membres.

Comme chaque année, le comité a travaillé en étroite collaboration avec la direction afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD Saint-Joseph. Pour ce faire, les membres ont effectué plus de 200 heures de bénévolat.

10. RAPPORT FINANCIER

La personne-ressource du Comité des usagers fait le soutien administratif auprès du comité des résidents. Par conséquent, bien que le comité ait évalué le degré de satisfaction des usagers, seuls les frais de déplacement des membres ont été comptabilisés pour

cette dépense spécifique, car la personne-ressource a élaboré le questionnaire et a compilé les résultats.

Aucune dépense n'a été nécessaire pour l'organisation de l'activité auprès des résidents et proches, puisque le comité dispose déjà du matériel requis pour ces activités.

Enfin, nous tenons à remercier le CUCI Montérégie-Centre qui nous a payé des sacs pour fauteuil et marchette ainsi que des jetés, lesquels seront remis aux résidents lors des activités sur les droits.

ANNEXE 3
RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-JOSEPH

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

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	Haut-Richelieu - Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	5250-3752
CENTRE D'HÉBERGEMENT:	Saint-Joseph

BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2018-2019	(a)	1 005,00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)		1 005,00 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		9,16 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		338,37 \$
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		
Frais postaux		103,48 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		68,18 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement		35,76 \$
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Calendriers sur les droits 2020	133,37 \$
Précisez:		
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:		
Précisez:		
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):	Frais de déplacement	151,45 \$
Autres (précisez):		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):	Frais de déplacement	57,70 \$
Autres (précisez):		

TOTAL DES DÉPENSES	(b)	897,47 \$
SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c) Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers.	(c)	107,53 \$

CENTRE D'HÉBERGEMENT

VAL-JOLI



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Situé à Saint-Césaire, le Centre d'hébergement Val-Joli compte 42 résidents. Il est l'un des huit CHSLD du CISSS de la Montérégie-Centre et fait partie du réseau local de services Haut-Richelieu – Rouville.

2. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Cette année, le comité a poursuivi la distribution de cartes de bienvenue et de cartes d'anniversaire, en plus de remettre aux résidents un calendrier sur les droits. De plus, une activité sur les droits sous la forme du « casino des droits » s'est tenue durant la semaine des droits des usagers.

Toutefois, la plus grande priorité a été mise pour le recrutement. En effet, le Comité des usagers a été présent lors de la fête de Noël et a remis un signet de recrutement à chaque famille présente. De plus une affiche a été installée sur le babillard du comité pour tenter de recruter de nouveaux membres. Enfin, le chef d'unité de même que le personnel sont restés aux aguets pour cibler des membres de famille qui pourraient être intéressés à faire partie du comité des résidents.

3. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Après deux ans de fonctionnement, le comité des résidents a de nouveau été dissout en juillet 2019. En effet, mesdames Céline Auclair et Madeleine Laferrière ont toutes deux remis leur démission, respectivement en juin et juillet 2019. Quant à monsieur Michel Grégoire, son proche a été transféré de CHSLD en juillet 2019.

Le recrutement étant particulièrement difficile à ce CHSLD, le comité des résidents du CHSLD Saint-Joseph a décidé de pallier ce comité de résidents dès le mois d'octobre 2019, le temps de recruter des membres. Pour ce faire, le chef d'unité a été mis à contribution afin de cibler les nouvelles familles et sonder leur intérêt.

Ainsi, en février, un membre de famille de Val-Joli a signifié son intérêt à faire partie du comité des résidents de Val-Joli. Toutefois, comme ce n'était pas suffisant pour la reconstitution du comité, cette personne s'est jointe au comité de Saint-Joseph, le temps de trouver d'autres personnes. Au terme de la présente année, nous avons appris que deux membres de familles souhaitaient joindre le comité. Ces

personnes seront jointes sous peu. Il est donc possible que le comité de résidents de Val-Joli soit fonctionnel à compter d'avril 2020.

Le tableau ci-dessous présente le portrait du comité au 31 mars 2020 :

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	PRÉNOM	NOM	RÉSIDENT	AUTRE (PRÉCISEZ)	
1	Jacinthe	Messier		Membre de famille de Val-Joli	
2	Colette	Charbonneau		Membre de famille de St-Joseph	Présidente à St-Joseph
3	Ginette	Ménard		Membre de famille de St-Joseph	Vice-présidente à Saint-Joseph
4	Louise	Blain		Personne intéressée de St-Joseph	Secrétaire-trésorière à Saint-Joseph
5	Gisèle	Leblanc		Membre de famille de St-Joseph	Membre régulier à Saint-Joseph

4. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	COORDONNÉES	
PRÉSIDENT	Nom : Téléphone : Courriel : Adresse postale :	450 469-3194, poste 4956 1425, Notre-Dame Saint-Césaire J0L 1T0
RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DE L'ÉTABLISSEMENT	Nom : Téléphone : Courriel : Adresse postale :	Pascal Dubois 450 469-3194, poste 4951 pascal.dubois.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca 1425, Notre-Dame Saint-Césaire J0L 1T0
PERSONNE-RESSOURCE	Nom : Téléphone : Courriel : Adresse postale :	Anic Barré 450 358-2578, poste 8958 anic.barre@comitedesusagers-hrr.com 978, boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5

5. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Une activité sur les droits sous la forme du « Casino des droits » a été tenue le 19 septembre 2019, dans le cadre de la semaine des droits des usagers. Sept résidents étaient présents. La collaboration de la technicienne en loisirs a été très appréciée.
- Distribution de cartes de bienvenue aux nouveaux résidents et de cartes de souhaits d'anniversaire à tous les résidents.
- Le calendrier sur les droits étant très apprécié des résidents, le comité a profité de la période des Fêtes pour aller rencontrer les résidents et leur remettre ce bel outil promotionnel en même temps qu'une carte de Noël.
- Des affiches comportant les 12 droits ont été développées (1 affiche par droit) afin de renseigner les familles et les résidents sur leurs droits. Dès avril 2020, l'affiche sera installée près de la réception dans le babillard du comité des résidents et sera changée mensuellement.
- Le comité a souhaité offrir une conférence aux familles portant sur le mandat en prévision de l'inaptitude. Toutefois, à la suite des mesures prises pour circonscrire la pandémie liée à la COVID-19, la conférence a été annulée.

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

- Certaines chambres à un lit ont été transformées en chambre à deux lits. Toutefois, le système de cloche étant relié, on ne peut savoir quel usager a sonné. L'installation de cloche d'appel indépendante est prévue au cours de l'année 2020.
- Les « téléphones deck » pour le personnel seront disponibles au cours de l'année 2020.
- Des familles ayant demandé d'avoir accès au balcon du 1^{er} étage, la réparation devait être effectuée au printemps 2019, toutefois celle-ci n'a pas eu lieu. Le comité a relancé la direction qui nous a informés que la

réparation devrait être effectuée au cours de l'été 2020. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.

- Demande d'amélioration de la consistance du potage.
- Présence d'odeur dans le corridor de l'avenue du Couvent. Des vérifications ont été faites et aucune odeur n'a été perçue.
- Les résidents du 1^{er} étage ne pouvaient plus descendre pour le bingo. Considérant que cette clientèle a des problèmes cognitifs, elle est davantage agitée après l'activité. Toutefois, la technicienne en loisir organise davantage d'activités pour ces résidents.
- Problématique avec l'ordinateur utilisé pour le bingo. La situation a été réglée.
- Il n'est pas possible pour les résidents d'avoir un menu alternatif. La chef de l'alimentation a fait un suivi et la situation est rentrée dans l'ordre.
- En mai 2019 un membre du comité a participé à l'activité dégustation organisée par la direction de l'alimentation, afin d'améliorer les repas en CHSLD.
- Préoccupation des membres concernant la formation du personnel. Le chef d'unité a répondu positivement aux membres.
- Le comité mentionne que le manque d'espace au 1^{er} étage est un irritant pour les résidents et familles. Un projet d'agrandissement a été adressé.
- Plusieurs membres ont assisté aux rencontres de familles organisées par la direction, afin d'entendre leurs préoccupations.

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

Dans la dernière année, le comité des résidents a effectué ou collaboré à trois évaluations de la satisfaction des usagers :

- En mai 2019, le comité des résidents, en collaboration avec le Comité des usagers, a effectué un sondage d'observation durant les repas. Toutes les salles à manger ont été observées durant le dîner et le souper entre 1 et 5 fois par re-

pas. Aucune observation n'a eu lieu au 1^{er} étage pour le repas du souper. Ainsi, 10 observations ont eu lieu sur une possibilité de 20. Le constat de nos observations a révélé que les repas étaient aimés, mais quelques éléments devaient être améliorés, tels que d'offrir plus de choix pour la clientèle en purée, réduire les portions pour éviter le gaspillage et réchauffer les plats des résidents qui prennent plus de temps pour s'alimenter.

- En juin 2019, le comité a effectué un sondage auprès des familles des résidents concernant la perte des vêtements. 27,78 % des familles ont pris le temps de répondre à notre sondage. Les résultats ont démontré que 45 % de la clientèle avait perdu des vêtements depuis leur admission. 20 % des vêtements n'ont jamais été retrouvés et 40 % de la clientèle s'est retrouvée avec des vêtements qui appartenaient à d'autres résidents. Les résultats ont été présentés à la direction afin de que des mesures soient prises pour améliorer la situation. Le comité effectuera un nouveau sondage dans 1 an pour vérifier si les améliorations ont eu lieu.
- En décembre 2019, plusieurs membres du comité des résidents ont collaboré à l'évaluation annuelle de la satisfaction de la clientèle effectuée par la direction SAPA. Cette collaboration est appréciée de la direction et se poursuit chaque année à la même période. Les résultats sont compilés par la direction et transmis au comité ultérieurement.

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

Les situations suivantes ont été portées à l'attention du comité :

- Présence de fourmis. Des interventions ont eu lieu pour les enrayer.
- Un membre de famille trouve que l'entretien ménager est négligée, particulièrement entre la salle à manger et le salon des résidents. L'entretien est fait, mais la roche provient du mur de brique, endroit où les résidents ne circulent pas.
- Un membre de famille mentionne que des résidents n'avaient pas été changés avant une activité de loisirs. Un PII d'urgence est planifié pour discuter des irritants.

6. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des résidents du Centre d'hébergement Val-Joli a tenu 3 réunions régulières avant d'être dissout. Par la suite, le comité de résidents de Saint-Joseph a pris la relève temporairement et six (6) réunions ont été tenues.

L'assemblée générale annuelle a été jumelée avec la rencontre de familles du 7 mai 2019. Quatorze (14) personnes étaient présentes.

7. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour la prochaine année, le comité priorisera le recrutement pour la reconstitution du comité. La distribution de cartes de bienvenue et d'anniversaire se poursuivra de même que l'activité sur les droits.

Un projet de collaboration sera mis en place pour tenter de défaire la mauvaise perception du personnel concernant le comité.

8. CONCLUSION

En conclusion, nous tenons à mentionner la difficulté de maintenir en place le comité des résidents. Toutefois de grands efforts sont déployés et la collaboration du comité des résidents de Saint-Joseph et de la direction a été grandement appréciée.

9. RAPPORT FINANCIER

La personne-ressource du Comité des usagers fait le soutien administratif auprès du comité des résidents. Par conséquent, bien que le comité ait évalué le degré de satisfaction des usagers, aucune dépense spécifique n'a été effectuée, car la personne-ressource a élaboré le questionnaire et a compilé les résultats.

Aucune dépense n'a été nécessaire pour l'organisation de l'activité auprès des résidents et proches, puisque le comité dispose déjà du matériel requis pour ces activités.

Enfin, nous tenons à remercier le CUCI Montérégie-Centre qui nous a payé des sacs pour fauteuil et marchette ainsi que des jetés, lesquels seront remis aux résidents lors des activités sur les droits.

**ANNEXE 3
RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT VAL-JOLI**

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

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	Haut-Richelieu - Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	5250-2747
CENTRE D'HÉBERGEMENT:	Val-Joli

BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2019-2020	(a)	555,00 \$
TOTAL DES REVENUS	(a)	555,00 \$
DONS <i>(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).</i>		

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		6,05 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		238,41 \$
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		39,56 \$
Frais postaux		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités des usagers		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		68,18 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement		
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Calendrier sur les droits 2020	133,37 \$
Précisez:		
Précisez:		
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:		
Précisez:		
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):		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

TOTAL DES DÉPENSES	(b)	485,57 \$
SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c) Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers.	(c)	69,43 \$



Comité des usagers

Réseau local de services Haut-Richelieu –Rouville
CLSC de la Vallée-des-Forts
978, Boul. du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1E5

450 358-2578, poste 8958

Courriel : info@comitedesusagers-hrr.com

Site WEB: www.comitedesusagers-hrr.com