

RAPPORT ANNUEL
DU COMITÉ DES USAGERS

Année financière: du 1er avril 2017 au 31 mars 2018

CHSLD ANGUS

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le CHSLD Angus est un établissement privé non conventionné ouvert depuis le 14 septembre 2014. Il compte 36 usagers résidant dans une seule installation.

2. MOT DU PRÉSIDENT

Le présent rapport se veut représentatif de l'année écoulée.

Plusieurs changements au niveau des membres du comité, soit le décès de notre président, en décembre 2017 et d'une bénévole en février 2018. Afin de combler les 2 postes laissés vacants, nous avons fait des élections où les candidatures étaient acceptées jusqu'au 6 mars 2018. Un résident du CHSLD a posé sa candidature. Par la suite, une bénévole représentante de la famille s'est jointe au Comité. Ce dernier compte à nouveau 6 membres.

Plusieurs activités ont été organisées afin de renseigner, de promouvoir et de défendre les droits des usagers et surtout d'accompagner les résidents du CHSLD. Un de nos enjeux est de faire face au grand âge et au manque de lucidité de certains résidents. On constate aussi une plus grande dégradation de notre clientèle.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nous avons souligné la semaine des droits des usagers et réalisé différentes activités de promotion du comité et de ses fonctions. De plus, nous avons réalisé un sondage de satisfaction auprès de la clientèle. Finalement le *"Droit aux services"* a été mis à l'avant plan au courant de l'année.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Numéro	Identité		Identité		Rôle
	Prénom	Nom	Usager	Autre (précisez)	
1	Robert	Lapointe		Bénévole	Président
2	Claude	Larocque		Bénévole	Vice-président
3	Diane	Raymond		Bénévole	Secrétaire-trésorière
4	Florence	Nolin	X		Membre régulier
5	Gilles	Verrette	X		Membre régulier
6	Gabrielle	Beaulieu		Bénévole	Membre régulier

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Identité		Adresse postale
	Prénom	Nom	Téléphone	Courriel	
Président	Robert	Lapointe	514-893-4207	lapointerobert@outlook.com	#4409-3200, rue Omer-Lavallée, Montréal (Qc) H1Y 3P5
Responsable du dossier du Comité des usagers de l'établissement	Marie-Eve	Robert	514-523-1160 poste 245	merobert@appartementssquareangus.com	3200, rue Omer-Lavallée, Montréal (Qc) H1Y 3P5

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

6.1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Remise d'un panier d'accueil et de bienvenue aux résidents nouvellement admis; le panier contient des items variés et des informations générales sur les droits des usagers. Ils sont préparés au fur et à mesure et sont remis par un ou plusieurs membres du Comité des usagers.
- Lors de notre assemblée générale (14 juin 2017) , après la présentation de notre rapport annuel et d'un exposé de notre commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, nous avons invité les usagers et accompagnateurs à venir découvrir les 3 nouvelles murales représentant des jardins; les 12 droits des usagers sont inscrits sur des plaques amovibles que l'on change mensuellement. Par la suite, nous avons offert un cornet de crème glacée en guise de collation.
- Tenue d'une activité de sensibilisation de type déjeuner causerie jumelée à l'activité Parle Parle Jase Jase pour les résidents et le personnel en lien avec le thème de la semaine des droits des usagers "**Le droit aux services**", le 30 octobre 2017. Affiches et remise de dépliants. Bonne interaction, plusieurs questions et commentaires.

6.2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Tenue d'activités (le 19 décembre 2017) pour la période des Fêtes, soit: une Activité de Noël jumelée au dîner des anniversaires des résidents et à l'activité Parle Parle Jase Jase; animation, chants de Noël et rappel sur "**Le droit aux services**"; remise d'une carte de vœux et d'un calendrier 12 MOIS 12 DROITS avec photos des résidents du CHSLD ,.

6.3. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Sondage de satisfaction auprès des usagers, soit des questions relatives au bruit au CHSLD.

- Droit à l'hébergement incluant un environnement confortable
 - *Comment qualifiez-vous le niveau de bruit au déjeuner, au dîner, au souper, pendant la messe ou pendant le bain?*
- Droit de recevoir les soins que requiert son état incluant le volet empathie et respect
 - *Lors des installations de fin de soirée ou durant la nuit, trouvez-vous que le personnel parle fort entre eux?*
 - *Selon vous, est ce que les gens des autres services (service alimentaire, entretien sanitaire, etc.) respectent la quiétude des résidents lors des activités (messes, jeux...)?*
 - *Quelles sont les sources de bruit inacceptables pour vous?*
- Droit de prendre des décisions
 - *Quelles sont les pistes de solution ou d'amélioration que vous nous suggéreriez?*
 - *Commentaires*

10 participants sur un total de 36 personnes ont répondu aux questions, l'équivalent de 28% de la clientèle ; il faut toutefois tenir compte du fait que plusieurs résidents sont inaptes et sont incapables de répondre aux questions.

Les résultats et les pistes de solution ont été communiqués à l'établissement et ont été fusionnés au Plan d'action milieu de vie - 2017-2018. L'équipe en place verra à mettre en place un plan d'action et un suivi systématique pour réduire le bruit au CHSLD.

La boîte à suggestions est toujours en place et différents dépliants sur les droits sont placés en évidence dans un présentoir bien à la vue des usagers.

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

Comme l'année dernière, plusieurs membres du Comité visitent régulièrement les résidents; ils font partie de la même communauté ou de la même confrérie. Ces visites amicales favorisent les échanges sur le respect et la défense des droits des usagers.

6.5. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute la démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Aucune demande ou plainte formulée.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le Comité des usagers a tenu 4 réunions régulières et 1 assemblée générale (14 juin.)

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité des usagers a une bonne collaboration avec madame Carole Gagnon, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Aucune demande ou plainte formulée. Toutefois, nous invitons notre commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services à participer, dans la mesure du possible, aux différentes activités organisées par le comité afin que les usagers puissent bien identifier la personne et son rôle.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le Comité des usagers prévoit pour l'année 2018-2019:

- Tenir des rencontres régulières du Comité et établir un calendrier;
- Tenir une assemblée générale en juin 2018;
- Faire un sondage (2 à 3 questions) sur le milieu de vie conjointement avec le sondage annuel de satisfaction du milieu de vie mené par l'établissement;
- Tenir une activité en lien avec le thème du RPCU de la Semaine des usagers en septembre;
- Échanger avec un autre Comité des usagers qui ressemble au nôtre; idéalement et si possible, avec une comité d'une autre congrégation religieuse;
- Suivre une des formations offertes par le RPCU.

10. CONCLUSION

Les membres du Comité ont travaillé en équipe au niveau de l'information et tous s'impliquent dans l'avancement et la défense des droits des usagers. Cette année, la promotion de "**Le droit aux services**" a été est primordial pour l'équipe.

Les membres du Comité des usagers sont optimistes et veulent réaliser tous les projets prévus.