

2022-2023

# Rapport annuel d'activités



Comité de  
**résidents**  
du CHSLD des Moulins

---

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

# TABLE DES MATIÈRES

L'installation.....	1
Le CHSLD des Moulins.....	1
Image du comité.....	1
Mot de la présidente.....	2
Les membres du comité.....	3
Comité exécutif .....	3
Responsable du dossier du comité des résidents.....	3
Bilan des activités des comités.....	4
Réalizations de l'année 2022-2023 .....	4
Transmettre les informations et communiqués.....	4
Augmenter la visibilité du comité .....	4
Renseigner les résidents sur leurs droits.....	5
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie .....	5
Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services .....	5
Bienveillance .....	5
Formation, colloque .....	5
Fonctions du comité des résidents.....	6
Calendrier des rencontres du comité.....	6
Rencontres du comité exécutif .....	7
Rencontres avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels .....	7
Objectifs et projets prévus pour l'année 2023-2024 .....	7
Assistance et accompagnement effectués par le comité .....	7
Conclusion .....	8
Rapport financier.....	8
Consolidation budgétaire.....	8

## L'installation

### LE CHSLD DES MOULINS



Photo, gracieuseté de monsieur Marc Bonin de Terrebonne

Le CHSLD des Moulins, appartenant au Groupe Santé Arbec, est un CHSLD privé situé au 751, rue Marcel-de-la-Sablonnière, dans le quartier écoresponsable Urbanova à Terrebonne. Il a accueilli ses premiers résidents le 19 mai 2014.

Disposant d'une aire habitable spacieuse, lumineuse et sécuritaire, l'établissement accueille 108 résidents en perte d'autonomie répartis dans trois unités de vie ayant chacune deux ailes distinctives, qui permettent aux résidents de se sentir chez eux, dans un environnement connu et réconfortant. Il intègre les toutes dernières technologies dans le domaine de la santé et du mieux-être. Un partenariat est établi avec le centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière.

Créé le 24 septembre 2014, le comité de résidents est affilié à la Fédération des comités des usagers et des résidents du Québec (FCURQ), au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), à L'Amitié n'a pas d'âge et la Fédération québécoise du loisir en institution.

## Image du comité



## Mot de la présidente

Bonjour,

Mon nom est Louise Vaillancourt. J'ai été nommée au poste de présidente du comité de résidents du CHSLD des Moulins le 10 janvier 2023.

C'est avec plaisir que je représente les résidents ainsi que leur famille. La pandémie ayant laissé des traces et étant souvent présente auprès de mon père, mon but premier est d'être à l'écoute et à l'affût de ce qui se passe afin de donner des idées pour améliorer les services. Le but est que les résidents vivent dans un milieu avec une belle ambiance et de façon sécuritaire et qu'ils reçoivent le soutien dont ils ont besoin.

Le comité a aussi comme mission de se faire connaître et d'informer les résidents de leurs droits.

Louise Vaillancourt,  
Présidente

## Les membres du comité

### COMITÉ EXÉCUTIF

Louise Vaillancourt	Présidente	Famille
Raymonde Landry	Vice-présidente	Famille
Normand Francoeur	Secrétaire	Résident
Suzanne Vaillancourt	Membre	Famille
Line Bouchard	Membre	Résidente

Plusieurs membres nous ont quittés pour différentes raisons : Mme Huguette Bourgeois, Mme Fleurette Fortier et Mme Louise Fournier. Le comité vous remercie de votre implication.

### RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS



Madame France Fontaine est la personne-ressource s'occupant des charges cléricales liées au bon fonctionnement du comité de résidents.

Voici ses coordonnées :

Téléphone : au 450 704-4008, poste 13051

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

Elle assure les tâches cléricales liées au fonctionnement du comité de résidents, telles que :

- Présence aux réunions des comités via un système de vidéo-conférence
- Permanence téléphonique
- Rédaction des ordres du jour et des procès-verbaux
- Envoi des documents rédigés aux membres
- Planification du calendrier des rencontres de l'année
- Invitations des membres représentant les services du Groupe Santé Arbec (directeurs, cadres, gestionnaires, etc.)
- Organisation des commandes et des journées de sensibilisation en lien avec les comités des résidents

## Bilan des activités des comités

### RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2021-2022

#### TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET COMMUNIQUÉS

- RPCU, curatelle publique, gouvernement du Québec, etc.

#### AUGMENTER LA VISIBILITÉ DU COMITÉ

- Lors d'une admission, la réceptionniste remet par courriel ou dans le pigeonnier dédié au comité, le nom et le numéro de chambre du nouveau résident au membre du comité de résidents désignés à recevoir cette information.
- Dans les jours suivants une nouvelle admission, un membre du comité va se présenter pour lui expliquer le rôle du comité de résidents, pour répondre aux questions et lui remettre de l'information sur les droits des résidents (autorisé à nouveau depuis juin 2022).
- Nous avons également distribué des sacs de toile, des blocs-notes ainsi que des stylos avec notre logo du comité de résidents. Ceux-ci sont maintenant remis lors de l'admission.
- Nous avons acheté de nouvelles cartes de fête surdimensionnées (9X12) avec les bons souhaits du comité de résidents que le personnel dépose sur la table du résident à son anniversaire. Des cartes de Noël ont également été remises aux résidents.

- Le Comité possède son propre ordinateur pour les réunions en TEAMS.
- Une boîte à suggestions est toujours à la disposition de tous à l'entrée principale du centre.
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » est installée à l'entrée principale et offre une belle visibilité au comité.
- Un cadre avec la photo de tous les membres du comité est installé à l'entrée principale.
- Cinq rencontres avec le comité exécutif ont eu lieu en 2022-2023.
- Pour les journées spéciales, nous avons acheté une nappe au logo du comité que nous installons sur une table à l'entrée du CHSLD. Tous peuvent venir nous voir et nous rencontrer.
- Un dépliant présentant le comité de résidents est disponible à l'accueil.

## RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- La semaine des droits a été soulignée par le centre, avec la participation du comité. Nous avons acheté au RPCU des affiches, des dépliants et des signets qui ont été distribués.
- Mme Carine Larouche, travailleuse sociale a été invitée à la réunion du 6 septembre 2022 pour nous expliquer deux des douze droits.

## PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE

- Le comité a suggéré plusieurs pistes de solutions aux différents services dans lesquels nous souhaiterions avoir de l'amélioration, par exemple :
  - ❖ L'offre des collations 2 fois par jour avec un choix diversifié.
  - ❖ Offrir de l'eau aux résidents plus souvent dans la journée.
  - ❖ Avoir plus de sacs de lavage de disponible en tout temps.

## ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS À L'ÉGARD DES SERVICES

- Un sondage sur la satisfaction des services a été effectué. Les membres ont rencontré Mme Amélie Gagnon qui est venue expliquer les résultats du sondage et le plan d'action qui en découlera.

## BIENTRAITANCE

- Le 15 juin 2022, une campagne de sensibilisation a été soulignée par le personnel en place au nom du comité. Les membres ont remis des articles promotionnels pour faire connaître le comité.

## FORMATION, COLLOQUE

- Dû aux restrictions sanitaires, aucune conférence n'a eu lieu.

## Fonctions du comité des résidents

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.
- Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus dans l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents ou à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant que résident auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- Accompagner et assister, sur demande, un résident dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte conformément aux sections I, II, et III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des résidents en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1).
- S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Une résolution est approuvée et signée par le comité des résidents du CHSLD des Moulins pour accorder :

- La délégation de signature sur le compte bancaire des comités de résidents aux personnes suivantes (présence obligatoire de deux signatures au moins) :
  - ❖ Paul Arbec, Président et chef de la direction du Groupe Santé Arbec,
  - ❖ Martin St-Jean, Vice-président exécutif du Groupe Santé Arbec,
  - ❖ Andréanne Gendron-Carrier, Directrice des ressources financières, matérielles et informationnelles.
- Le règlement de toutes dépenses sur présentation d'un document « Autorisation de dépenses » signé par deux membres du comité de résidents du CHSLD des Moulins.

## Calendrier des rencontres du comité

### RENCONTRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

- Nous avons assisté à cinq rencontres avec le comité exécutif.
- L'AGA a été transmise aux familles par courriel.

### RENCONTRES AVEC LES DIRECTEURS, LES GESTIONNAIRES ET LES PROFESSIONNELS

- Le 7 juin 2022, Mme Annie Légaré, directrice de site
- Le 6 septembre 2022, Carine Larouche, travailleuse sociale
- Le 25 octobre 2022, Mme Geneviève Bourdon, commissaire-adjointe aux plaintes
- Le 10 janvier 2023, Mme Christine Faust, directrice de site
- Le 7 mars 2023, Mme Guylaine Chagnon, nutritionniste

## Objectifs et projets prévus pour l'année 2022-2023

- Révision des règles de fonctionnement
- Tenir cinq rencontres du comité exécutif + AGA
- Évaluation du comité, sous forme d'auto-évaluation
- Promouvoir l'existence des comités de résidents par l'achat d'outils promotionnels incluant l'affichage

## Assistance et accompagnement effectués par le comité

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est toujours disponible en cas de besoin. Nous n'avons effectué aucun accompagnement qui nécessite le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de notre région.

## Conclusion

Nous reprenons tranquillement le rythme des réunions et des promotions pour promouvoir notre comité. Plusieurs conférences sont attendues avec impatience.

## Rapport financier

Le rapport financier (Annexe 3) est joint à ce document.

## Consolidation budgétaire

Comme les conférences n'étaient pas encore possible, nous avons fait l'acquisition de plusieurs articles promotionnels pour améliorer notre visibilité. Autant auprès des familles/amis que pour nos résidents. Nous espérons tout de même que les conférences reprendront en 2023.

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée  
« Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement :			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des résidents - CHSLD GSA			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents :	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			7 000 \$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			(2 858\$)

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

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

LOUISE VAILLANCOURT

Nom du président du comité des usagers :

Signature :

18/05/2023

Date

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Signature :

Date

29-05-23

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CHSLD Groupe santé Arbec	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5077
--------------------------	--------------------------	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	870 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 130 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
<b>DONS</b> (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	7 000 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		2 745 \$
Abonnements revues et journaux		385 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Frais bancaire		34 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :	Nappes-tablette	1 014 \$
Précisez :	Achat ordinateur portable	1 883 \$
Précisez :	carte de Noël	1 126 \$
Précisez :	sac/crayons	2 390 \$
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :		

## 2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

### RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)  
 Activités d'information auprès des usagers et des proches  
 Déplacement, hébergement  
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :  280 \$  
 Précisez :   
 Précisez :   
 Précisez :   
 Autres (précisez) :   
 Autres (précisez) :   
 Autres (précisez) :

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

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)  
 Activités d'information auprès des usagers et des proches  
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :   
 Précisez :   
 Précisez :   
 Précisez :   
 Précisez :   
 Autres (précisez) :   
 Autres (précisez) :   
 Autres (précisez) :   
 Autres (précisez) :

### ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers  
 Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :   
 Autres (précisez) :   
 Autres (précisez) :   
 Autres (précisez) :

### DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :   
 Autres (précisez) :   
 Autres (précisez) :   
 Autres (précisez) :

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

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :   
 Autres (précisez) :   
 Autres (précisez) :   
 Autres (précisez) :

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>9 858 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	<b>(i)</b>	<b>(2 858) \$</b>