

2021-2022

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.....	2
Comité exécutif	2
Responsable du dossier du comité des usagers	2
Bilan des activités des comités	3
Réalizations de l'année 2021-2022	3
Transmettre les informations et communiqués	3
Augmenter la visibilité du comité	3
Renseigner les résidents sur leurs droits	4
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie	4
Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services	4
Maltraitance	5
Formation, colloque	5
Fonctions du comité des usagers.....	5
Calendrier des rencontres du comité	6
Rencontres du comité exécutif.....	6
Rencontres avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels	6
Objectifs et projets prévus pour l'année 2022-2023.....	6
Assistance et accompagnement effectués par le comité.....	6
Conclusion	6
Rapport financier	7
Consolidation budgétaire	7

L'installation

LE CHSLD DES MOULINS



Photo, gracieuseté de monsieur Marc Bonin de Terrebonne

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

Disposant d'une aire habitable spacieuse, lumineuse et sécuritaire, l'établissement de trois étages, avec ascenseurs, accueille 108 résidents. En perte d'autonomie, ils sont répartis dans trois unités de vie ayant chacune deux ailes distinctives appelées micromilieus, 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 pour 108 résidents.

Créé le 24 septembre 2014, le comité des 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,

Je me nomme Huguette Bourgeois et j'ai été nommée en tant que présidente du comité des résidents du CHSLD des Moulins le 20 février 2018.

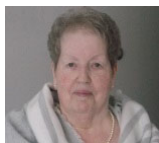
Je suis fière de représenter les résidents de notre centre. La dernière année a apporté plusieurs changements.

Ensemble nous travaillons à améliorer notre visibilité et une meilleure connaissance des droits des usagers.

Huguette Bourgeois
Présidente

Les membres du comité

COMITÉ EXÉCUTIF



Huguette
Bourgeois

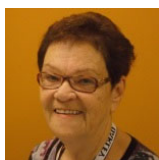
Présidente

Résidente

Line Bouchard

Membre

Résidente



Fleurette Fortier

Secrétaire

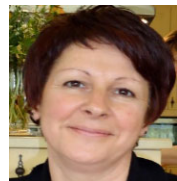
Bénévole

André Gauthier

Vice-président

Résident

RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES USAGERS



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

Elle assure les tâches cléricales liées au fonctionnement du comité des 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 de 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

Ses coordonnées :

Téléphone : au 450 704-4008, poste 13051

Courriel : comitedesresidents@groupeasantearbec.com

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 de l'arrivée d'un nouveau résident, la réceptionniste remet le nom et le numéro de chambre du nouveau résident au membre du comité de résidents désigné à recevoir cette information. Par courriel ou simplement déposé au pigeonier dédié au comité, à la réception du centre (toujours valide en 2020-21).
- Dans les jours suivants une nouvelle admission, un membre du comité va se présenter, expliquer le rôle du comité des usagers ainsi que répondre aux questions. Il en profite pour lui remettre de l'information sur les droits des résidents (autorisé depuis Juin 2022).
- Nous avons également distribué des sacs de toile, des blocs-notes ainsi que des stylos lettrés du 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 des résidents que le personnel dépose sur la table du résident à son anniversaire.

- Le comité s'est doté d'un ordinateur pour les réunions en TEAMS
- Une boîte à suggestions est disponible pour les résidents et de leurs familles dans le corridor de la réception du centre.
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » est placée dans l'entrée principale de l'établissement. Ceci donne une belle visibilité du comité.
- Un cadre avec la photo de tous les membres du comité est installé à l'entrée principale
- Une seule rencontre avec le comité exécutif a eu lieu le 2 Novembre 2021. Nous avons dû annuler les autres à cause de la pandémie et des restrictions.
- La semaine des droits a été soulignée par le centre sans la participation du comité étant donné les circonstances.
- Un dépliant de présentation du comité des résidents est disponible à l'accueil.

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- Les professionnels du centre ainsi que les bénévoles ont souligné la semaine des droits des résidents par des affiches offertes gratuitement par le RPCU et matériels de sensibilisation.

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 :
 - ❖ Avec la subvention gouvernementale, plus de personnels ont été engagés de façon permanente et on fait moins appel aux agences. C'était une demande des résidents : moins de personnel d'agence.
 - ❖ La température tiède des repas est un problème récurrent pour lequel les résidents aimeraient bien voir une amélioration.

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES

- Le sondage sur la satisfaction des services personnels a été fait, mais malheureusement avec les circonstances connues, le comité n'a pu y participer pour une deuxième année.

MALTRAITANCE

- Le 15 juin, une campagne de sensibilisation portant sur le thème « Contre la Maltraitance auprès des aînés » a été soulignée par le personnel en place au nom, entre autres, du comité.

FORMATION, COLLOQUE

- Dû à la pandémie, aucune formation ou conférence n'a eu lieu.

Fonctions du comité des usagers

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

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

- La délégation de signature sur le compte bancaire des comités des résidents aux personnes suivantes (présence obligatoire de deux signatures au moins) :
 - ❖ Paul Arbec (Président 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 des résidents du CHSLD des Moulins.

Calendrier des rencontres du comité

RENCONTRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

- Nous avons tenu une seule rencontre avec le comité exécutif.
- L'AGA a été transmise aux familles par courriel.

RENCONTRES AVEC LES DIRECTEURS, LES GESTIONNAIRES ET LES PROFESSIONNELS

- Le 02 Novembre 2021, les membres ont rencontré Mme Michaela Coridon, Directrice de site.

Objectifs et projets prévus pour l'année 2022-2023

- Révision des règles de fonctionnement.
- Tenir des rencontres du comité exécutif, 6 fois par année. 5 rencontres + AGA
- Évaluation du comité, faire notre auto-bilan sur ce que l'on fait de bien et ce qu'on devrait améliorer.
- Promouvoir l'existence des comités des résidents par l'achat d'outils promotionnels incluant l'affichage.
- Des membres de familles ont manifesté être intéressé par le comité. Il nous fera plaisir de les accueillir.
- En raison de la pandémie, nos objectifs 2022-2023 sont tributaires de son évolution.

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 espérons que la reprise des réunions du comité sera permanente et qu'aucune autre vague ne viendra les arrêter. Plusieurs conférences et formations sont attendues avec impatience.

Rapport financier

Le rapport financier est joint : Voir Annexe 3 à ce document.

Consolidation budgétaire

Comme nous avons eu une extension pour les dépenses jusqu'en mars 2023. Nous espérons que les conférences reprendront avant cette date. Nous avons quand même d'autres idées pour la promotion du comité.

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

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
---------------------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	(887) \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	7 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	6 113 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
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		2 700 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		710 \$
Autres (précisez) : Frais bancaires		123 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) : nées en 2020-2021 qui avait déjà été réclamé en 2019-2020		(800) \$
Autres (précisez) :		450 \$
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

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

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

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

Précisez : Imprimerie (calendriers + blocs notes + crayons)

2 059 \$

Précisez :
 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 DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement
 Honoraires professionnels

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

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	5 243 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (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>	(i)	870 \$

**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^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

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 :		CHSLD Groupe Santé Arbec	
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) :			
<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 :		1104-5077	Nombre total de comité de résidents : 1
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.			870\$

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.

Normand Francoeur par Huguette Bargeon
Nom du président du comité des usagers :

Normand Francoeur
Signature :

30-09-2022

Date

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

Andréanne Gendron Carrier
Signature :

30-09-22

Date