



**Rapport annuel d'activités  
du comité de résidents  
du CHSLD des Moulins  
et du comité de résidents  
du CHSLD Émile McDuff  
2014-2015**



## Rapport annuel 2014-2015

Adopté par les membres du comité de résidents du CHSLD des Moulins le 22 juillet 2015 et par le comité de résidents du CHSLD Émile McDuff le 12 juin 2015

# TABLE DES MATIÈRES

Les installations .....	1
Le CHSLD des Moulins.....	1
Le CHSLD Émile McDuff.....	1
Image du comité de résidents .....	2
Mot de la présidente du comité de résidents du CHSLD des Moulins.....	2
Mot de la présidente du comité de résidents du CHSLD Émile McDuff.....	3
Les membres du comité de résidents du CHSLD des Moulins.....	4
comité exécutif .....	4
Personne-ressource.....	4
Les membres du comité de résidents du CHSLD Émile McDuff.....	5
comité exécutif .....	5
Personne-ressource.....	5
Priorités et réalisations de l'année 2014-2015.....	5
Bilan des activités des comités.....	6
Mandat .....	6
Rencontres avec les résidents.....	7
Formation .....	7
Activités promotionnelles.....	7
Calendrier des rencontres des deux comités .....	8
Rencontres du comité exécutif.....	8
Rencontres avec la direction.....	8
Rencontres avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.....	8
Heures de bénévolat.....	9
L'assistance et l'accompagnement par les comités .....	9
Objectifs et projets prévus pour l'année 2015-2016 .....	9
Rapport financier.....	10
États des revenus et dépenses.....	10

## Les installations

### LE CHSLD DES MOULINS

Le CHSLD des Moulins, appartenant au Groupe Santé Arbec, a accueilli ses premiers résidents le 19 mai 2014. Situé au 751, rue Marcel-de-la-Sablonnière, dans le quartier écoresponsable Urbanova à Terrebonne, il dispose de 102 places d'hébergement pour personnes en perte d'autonomie.

Le comité de résidents a été 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 Conseil provincial des malades (CPM), à L'Amitié n'a pas d'âge et la Fédération québécoise du loisir en institution.

La personne-ressource du comité de résidents est madame Line Pelletier, technicienne en loisirs et ses coordonnées sont :

Téléphone : 450 824-1340, poste 1114

Courriel : [line.pelletier@groupeasantearbec.com](mailto:line.pelletier@groupeasantearbec.com)

### LE CHSLD ÉMILE MCDUFF

Le CHSLD Émile McDuff, appartenant au Groupe Santé Arbec, a accueilli ses premiers résidents le 16 juin 2014. Situé au 1440, boulevard Iberville à Repentigny, il dispose de 102 places d'hébergement pour personnes en perte d'autonomie.

Le comité de résidents a été créé le 25 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), au Conseil provincial des malades (C.P.M.), à Couleur de la vie, à L'Amitié n'a pas d'âge, à L'appui Lanaudière ainsi qu'à la Table régionale de concertation des aînés de Lanaudière.

La personne-ressource du comité de résidents est madame Linda Ouellette, technicienne en loisirs et ses coordonnées sont :

Téléphone : 450 704-4008, poste 1113

Courriel : [linda.ouellette@groupeasantearbec.com](mailto:linda.ouellette@groupeasantearbec.com)

Facebook : comité de résidents McDuff

## Image du comité de résidents

Les deux comités de résidents se sont donné une image dynamique et unifiée.



## Mot de la présidente du comité de résidents du CHSLD des Moulins

*Le comité ayant malheureusement perdu son président qui est décédé en juin 2015, voici le mot de la présidente par intérim, madame Suzanne Lauzon.*

C'est avec enthousiasme que j'ai accepté la présidence par intérim du comité de résidents, mais avec grand chagrin le décès de mon ami, monsieur Jean-Charles Joly.

J'aurai de grands souliers à chausser, mais je vous assure que j'y mettrai le temps et l'énergie pour bien vous représenter, à tous les niveaux. Je sais que j'aurai une équipe dynamique au sein du comité qui m'appuiera au quotidien.

Merci de la confiance témoignée à mon égard,

Suzanne Lauzon

Présidente par intérim du comité de résidents du CHSLD des Moulins

## Mot de la présidente du comité de résidents du CHSLD Émile McDuff

Je suis fière d'être parmi vous et d'avoir le mandat de vous représenter.

Notre comité va de l'avant pour en connaître plus sur nos mandats et nous allons continuer de se renseigner et de se former pour toujours être à la hauteur de vos attentes et ainsi, se mériter votre confiance.

Nous avons participé, cette année, à l'ouverture de notre établissement et nous comptons recevoir des soins et des services de qualité.

Nous désirons de hauts standards de pratique envers nous. Nous sommes des partenaires internes et essentiels pour cette direction et ce que vous désirez doit nous être communiqué afin d'entretenir ce lien.

Nous allons, cette année, évaluer votre satisfaction au niveau du service alimentaire et du service de la buanderie.

Nous avons eu l'engagement de la direction que nos préposés aux bénéficiaires recevront un continuum de formation pour être toujours de l'avant.

En résumé ce fût une année d'apprentissage, des rencontres avec la direction, des rencontres avec le service alimentaire, des rencontres avec Agrément Canada et une rencontre lors de la visite d'appréciation de notre CHSLD par Le Ministère de la santé et des services sociaux.

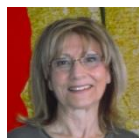
Notre mandat, être là pour vous!

Flore Simard

Présidente du comité de résidents du CHSLD Émile McDuff

## Les membres du comité de résidents du CHSLD des Moulins

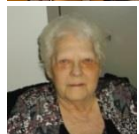
### COMITÉ EXÉCUTIF



Gisèle Bédard Vice-présidente



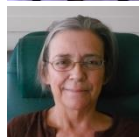
Fleurette Fortier Secrétaire



Suzanne Lauzon Présidente par intérim Résidente



Diane Guay Trésorière



Agathe Leclerc Conseillère

### PERSONNE-RESSOURCE



Line Pelletier Personne-ressource Technicienne en loisirs

## Les membres du comité de résidents du CHSLD Émile McDuff

### COMITÉ EXÉCUTIF



Flore Simard

Présidente

Résidente



André Lavoie

Vice-président

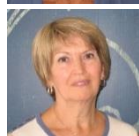
Résident



Aline Demers

Secrétaire

Bénévole



Claudette Bouchard

Trésorière

Bénévole



Sylvie Bergeron

Administratrice

Famille

### PERSONNE-RESSOURCE



Linda Ouellette

Personne-ressource

Technicienne en loisirs

## Priorités et réalisations de l'année 2014-2015

L'année 2014-2015 est la première année du comité de résidents des deux CHSLD. La recherche et l'apport de nouveaux membres et surtout la volonté de bien établir le rôle et les fonctions du comité ont permis d'établir les bases d'un comité dynamique et proactif. Cette approche s'est accompagnée d'une très bonne collaboration

avec la direction ainsi qu'avec plusieurs partenaires du milieu, le tout s'avérant un gage d'efficacité des actions des comités.

Les principales réalisations ont été de, premièrement former les comités, puis de former chacun des membres sur leurs rôles et responsabilités.

En septembre et en octobre 2014, une formation sur les normes ministérielles a été offerte aux membres de même qu'une formation sur le rôle du comité de résidents.

Durant l'année, une attention particulière a été donnée pour concevoir des outils promotionnels afin de faire mieux connaître le comité aux autres résidents et aux familles : dépliant explicatif, carte postale à garder dans les chambres, verre à boire avec le logo du comité, etc.

Des cafés-rencontre ont aussi eu lieu tout au long de l'année pour faire connaître le comité et son rôle.

L'évaluation du degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus a fait l'objet d'un sondage (créé par l'AEPC dans le cadre d'Agrément Canada). Ce sondage a été distribué, sous la supervision des comités des deux CHSLD, à tous les résidents aptes à répondre ainsi qu'aux familles.

## Bilan des activités des comités

### MANDAT

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations
- Promouvoir l'amélioration de qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.



## RENCONTRES AVEC LES RÉSIDENTS

Des rencontres mensuelles ont eu lieu avec les résidents des deux centres dans le cadre de café-rencontre :

DATE DE LA RENCONTRE	THÈME DE LA RENCONTRE
12 août 2014	Les fonctions et les rôles des membres du comité
26 septembre 2014	Les fonctions et les rôles des membres du comité
21 et 24 octobre 2014	Vos droits
20 novembre 2014	La bientraitance des aînés
28 novembre 2014	La bientraitance des aînés
12 décembre 2014	Amélioration de votre milieu de vie
9 et 13 janvier 2015	Vos droits
27 février 2015	Le partage d'informations
20 mars 2015	Les sondages

## FORMATION

Deux formations principales ont été offertes pendant l'année :

DATE	NOM DE LA FORMATION
26 novembre 2014	Formation sur la bientraitance envers les aînés et les personnes vulnérables
19 février 2015	Formation en gestion et résolution de conflits

## ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES

Des activités promotionnelles ont eu lieu pendant cette première année :

DATE	ACTIVITÉ
24 septembre au 3 octobre 2014 – Semaine des comités des usagers	Kiosque d'informations Remise de dépliants

## CALENDRIER DES RENCONTRES DES DEUX COMITÉS

### **RENCONTRES DU COMITÉ EXÉCUTIF**

Il y a eu 7 rencontres à ce jour :

- 24 septembre 2014
- 26 septembre 2014
- 3 octobre 2014
- 21 novembre 2014
- 15 janvier 2015
- 30 janvier 2015
- 26 mars 2015

### **RENCONTRES AVEC LA DIRECTION**

Il y a eu 3 rencontres avec la direction générale des CHSLD :

- 21 novembre 2014
- 30 janvier 2015
- 26 mars 2015

### **RENCONTRES AVEC LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

Il y a eu 1 rencontre avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans chacun des centres :

- 26 mars 2015

## HEURES DE BÉNÉVOLAT

Rencontres exécutives	107
Rencontres avec la direction	22,3
Rencontres café-rencontre	78
Participation aux formations, ateliers et conférences	5
Activités promotionnelles	34
<b>Total des heures de bénévolat :</b>	<b>246,3</b>

## L'ASSISTANCE ET L'ACCOMPAGNEMENT PAR LES COMITÉS

Un résident a demandé de l'aide pour formuler sa plainte.

## Objectifs et projets prévus pour l'année 2015-2016

Pour la prochaine année, le comité de résidents mettra en priorité les points suivants :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers auprès de l'établissement
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services de coiffure, de la buanderie et de la cuisine en collaboration avec l'établissement
- Continuer les cafés-rencontres
- Continuer de former les membres du comité et accroître la participation des résidents aux formations
- Améliorer l'accueil des nouveaux résidents

## Rapport financier

### ÉTATS DES REVENUS ET DÉPENSES

<b>REVENUS</b>	<b>Débit</b>	<b>Crédit</b>
<b>TOTAL DES REVENUS</b>		<b><u>6 023,00 \$</u></b>
<b>DÉPENSES</b>		
Soutien professionnel	1 232,00 \$	
Fournitures de bureau	351,00 \$	
Cotisation CPM	300,00 \$	
Cotisation RPCU	300,00 \$	
Cotisation FQLI	414,00 \$	
Cotisation Couleurs de la Vie	25,00 \$	
Cotisation Amitié n'a pas d'âge	25,00 \$	
Association des bénévoles	160,00 \$	
Promotion – verres	704,00 \$	
Promotion – dépliant semaine des droits	80,00 \$	
Promotion au congrès RPCU	360,00 \$	
Promotion – déplacement	100,00 \$	
Promotion : articles « visitons nos aînés »	30,00 \$	
Conférence sur la maltraitance	200,00 \$	
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b><u>4 281,00 \$</u></b>	
<b>SOLDE AU COMPTE</b>		<b><u>1 742,00 \$</u></b>

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2015-019 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : <i>CHSLD DU GROUPE SANTE ARBEC</i>			
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 : <i>1104-5077</i>		Nombre total de comités de résidents : <i>1</i>	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel versé par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers en 2014-2015			<i>5162,57</i>
Indiquez le montant total versé pour les comités de résidents en 2014-2015			<i>860,43</i>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers en date du 31 mars 2015			<i>1742,1</i>

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.*

Nom du président du comité des usagers :

Signature :

Date

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

Signature :

Date