

2023-2024

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 résidents.....	3
Bilan des activités des comités.....	3
Réalizations de l'année 2023-2024	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 résidents à l'égard des services	5
Bienveillance	5
Formation, colloque	5
Fonctions du comité des résidents.....	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 2024-2025	7
Assistance et accompagnement effectués par le comité	7
Conclusion	7
Rapport financier.....	7
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 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 peut accueillir 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 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,

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

Le rôle du comité est de représenter les résidents, ainsi que leur famille, auprès de la direction. Notre but premier est d'être à l'écoute des gens, d'être à l'affût de ce qui se passe afin de donner des idées pour améliorer les services pour que les résidents vivent dans une saine et agréable ambiance, ainsi que de guider les gens s'il y a une insatisfaction. De plus, depuis quelque temps, nous suggérons des conférences afin d'informer les résidents et les familles sur des sujets les touchant de près.

Le comité a aussi comme mission d'avoir une visibilité et d'informer les usagers 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

Plusieurs membres nous ont quittés pour différentes raisons : Mme Suzanne Vaillancourt, et Mme Line Bouchard.

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 des résidents.

Voici ses coordonnées :

Téléphone : au 450 704-4008, poste 12051

Courriel : comitedesresidents@groupeasantearbec.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 2023-2024

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 pigeonier dédié au comité, le nom et le numéro de chambre du nouveau résident au membre du comité des résidents désigné 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 des résidents, pour répondre aux questions et lui remettre de l'information sur les droits des résidents.

- Nous avons également distribué des sacs de toile, des blocs-notes ainsi que des stylos avec notre logo du comité des résidents. Ceux-ci sont maintenant remis lors de l'admission.
- Des affiches et des dépliants ont été commandés au RPCU pour la semaine des droits et distribués.
- Une conférence sur la maladie d'Alzheimer donnée par la Société d'Alzheimer de Lanaudière a eu lieu le 19 janvier 2024.
- Une conférence sur le deuil donnée par l'Université de Montréal a eu lieu le 14 mars 2024.
- Pour ces deux conférences, nous avons commandé des affiches publicitaires et fait transmettre par courriels et via le site Facebook du CHSLD des Moulins des invitations aux familles, bénévoles et employés.
- Nous avons renouvelé l'adhésion au RPCU pour 2023-2024.
- 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.
- Un dépliant présentant le comité des résidents est disponible à l'accueil.

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- La semaine des droits a été soulignée par le comité avec la participation de Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie. Nous avons acheté au RPCU des affiches et des dépliants qui ont été distribués.

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

- Il y a eu quelques sondages au courant de l'année sur différents sujets. Mme Amélie Gagnon sera notre invitée au mois de juin 2024 pour faire le tour des résultats et des améliorations à venir.

BIENTRAITANCE

- Le 15 juin 2023, la journée de la bienveillance a été soulignée. Les membres ont remis des articles promotionnels pour faire connaître le comité.

FORMATION, COLLOQUE

- Présentation sur les règlements et fonctionnements d'un comité des résidents par Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie le 5 septembre 2023.
- Présentation pour connaître et comprendre ce qu'est Agrément Canada par Mme Marilène Bolduc, conseillère cadre à la qualité et l'éthique le 7 novembre 2023.
- Une conférence sur la maladie d'Alzheimer donnée par la Société d'Alzheimer de Lanaudière a eu lieu le 19 janvier 2024.
- Une conférence sur le deuil donnée par l'Université de Montréal a eu lieu le 14 mars 2024.
- Une formation sur le harcèlement et la violence au travail a été présentée aux membres le 12 mars 2024.

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 des 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 et de la logistique.
- 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 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 6 juin 2023, Mme Christine Faust, directrice de site.
- Le 5 septembre 2023, Mme Christine Faust, directrice de site et Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie.
- Le 7 novembre 2023, Mme Christine Faust, directrice de site et Mme Marilène Bolduc, conseillère cadre à la qualité et l'éthique.

- Le 16 janvier 2024, Mme Christine Faust, directrice de site et Mme Marie-Ève Richard, directrice des services techniques, informationnels et services conseils de l'hôtellerie.
- Le 12 mars 2024, Mme Christine Faust, directrice de site et la cheffe-cuisinière, Mme Chantal Morin.

Objectifs et projets prévus pour l'année 2024-2025

- Tenir cinq rencontres du comité exécutif + AGA
- Promouvoir l'existence des comités des résidents par l'achat d'outils promotionnels incluant l'affichage
- Planifier des conférences du RPCU en présentiel
- Participation et suivi du plan d'action du sondage annuel
- Augmenter la visibilité du comité

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 avons eu une belle année avec beaucoup de suivis de dossiers. Une belle écoute pour l'amélioration du service de la buanderie et de l'entretien ménager. Le retour des conférences en présentielles a fait du bien. Nous avons aussi ajouté à la fin de chaque réunion une pause pour souligner un bon moment, un bon coup ou une belle anecdote pour terminer nos rencontres sur une note positive.

Rapport financier

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

Consolidation budgétaire

Cette année, nous avons mis l'emphase sur les conférences. Nous avons aussi fait de la promotion par des affiches publicitaires et de la publicité sur nos sites web.

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 23 AU 31 MARS 24

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 du Groupe santé Arbec	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5077
--------------------------	-----------------------------	--------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	(2 858) \$
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)	4 142 \$

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		2 880 \$
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)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 :	Université Montral-conference deuil	2 389 \$
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 :	affiches	534 \$
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) :		

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		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	6 223 \$
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)	(2 081) \$

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 2023 AU 31 MARS 2024**

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 : CISSS de Lanaudière			
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"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1104-5077		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.			6 000 \$
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.			(2 081 \$)

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.

Johanne Poirier LOUISE VAILLANCOURT
Nom du président du comité des usagers :

[Signature] [Signature]
Signature :

Caroline Filion

Date

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

Caroline Filion
Signature :

2024-04-26

Date