

2022-2023

# Rapport annuel d'activités



## Comité de **résidents** du CHSLD Heather

---

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

L'installation.....	1
Le CHSLD Heather.....	1
Image du comité.....	1
Les membres du comité.....	2
Comité exécutif .....	2
Mot de la présidente du comité des résidents .....	2
Responsable du dossier du comité des résidents.....	3
Bilan des activités du comité des résidents.....	3
Priorités et réalisations de l'année 2021-2022.....	3
Transmettre les informations et les communiqués.....	3
Augmenter la visibilité du comité.....	3
Renseigner les résidents sur leurs droits .....	4
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie .....	5
Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services.....	5
Maltraitance.....	5
Formation colloque .....	5
Fonctions du comité des résidents.....	5
Tenue des rencontres du comité et autres rencontres .....	6
Rencontres avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels .....	6
Réalisations et projets prévus pour 2023-2024 .....	6
Assistance et accompagnement effectués par le comité .....	7
Conclusion .....	7
Rapport financier.....	7
Consolidation budgétaire.....	7



## L'installation

### LE CHSLD HEATHER



Le CHSLD Heather appartenant au Groupe Santé Arbec est un établissement de soins de longue durée privé conventionné et est le premier établissement du Groupe Santé Arbec. Il se distingue des autres établissements par ses aménagements et ses services en raison de son emplacement. Situé à Rawdon sur le bord du lac Rawdon, il offre un emplacement de choix pour ceux qui aiment la tranquillité et la nature.

Comptant quatre unités de vie, l'établissement de trois étages avec ascenseurs peut accueillir 115 résidents.

## Image du comité



RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

## Les membres du comité

### COMITÉ EXÉCUTIF

Dominique Samson	Présidente	Résidente
Luc Labrèche	Vice-président	Résident
Huguette Lepage	Secrétaire	Résidente
Gilles Paquin	Trésorier	Résident
Lucette Pinard	Membre	Membre de famille
Annette Hamelin	Membre	Résidente

## Mot de la présidente du comité de résidents

Bonjour,

J'aimerais d'abord souhaiter la bienvenue aux quatre nouveaux membres du comité de résidents : Mme Pinard, proche aidante, Mme Carbonneau, proche aidante, Mme Hamelin, résidente de l'unité de vie 2 et M. Paquin, résident de l'unité de vie 4.

Le comité de résidents a offert une tasse thermale pour tous les résidents comme cadeau de Noël. Nous avons aussi participé à la distribution de fleurs en bois pour la fête des Mères, de cigares en chocolat pour la fête des Pères et des petits sacs fourre-tout avec stylo, calepin, et lingette pour nettoyer les lunettes au nom du comité de résidents.

Nous avons participé à la journée contre la maltraitance envers les personnes âgées. Nous étions installés à une table dans l'entrée principale avec des articles promotionnels pour les employés et les visiteurs.

De plus, lors de la semaine des droits, les membres se sont joints à l'équipe multidisciplinaire pour distribuer les dépliants sur les droits des résidents.

Dominique Samson  
Présidente

Luc Labrèche  
Vice-président

## RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS



Madame France Fontaine est la personne-ressource s'occupant des charges cléricales liées au bon fonctionnement du comité de résidents. Elle est employée par le comité de résidents et reçoit une rémunération pour son travail. Elle assure une permanence téléphonique.

Voici ses coordonnées :

Téléphone : 450 834-3070, poste 3015

Courriel : [comitedesresidents@groupeasantearbec.com](mailto: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 du comité de résidents

### Priorités et réalisations de l'année 2021-2022

#### TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET LES COMMUNIQUÉS

- CPM, 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 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 des 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.
- Une couverture avec le logo du comité de résidents a été remise à chaque résident pour souligner la journée de la bienveillance.
- 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.
- 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.
- Des tasses Thermos avec le logo du comité ont été offertes aux résidents ainsi que des sacs bleus s'attachant aux lits, aux fauteuils roulants ou encore aux déambulateurs et des lingettes à lunette.
- 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 ou près de la salle Agora 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 de résidents est disponible à l'accueil.

## RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- La semaine des droits a été soulignée par le centre, sans la participation du comité dû à une éclipse. Nous avons acheté au RPCU des affiches, des dépliants et des signets qui ont été distribués.
- Mme Suzanne Albert, travailleuse sociale, a été invitée à la réunion du 27 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.
  - ❖ Plus de diversité dans les soupes.
  - ❖ Un meilleur service de la buanderie (vêtements perdus).
  - ❖ Plus d'activités et surtout pendant la soirée.

## 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.

## MALTRAITANCE

- Le 15 juin 2022, une campagne de sensibilisation a été soulignée par le personnel en place au nom du comité. Nous avons remis des couvertures avec le logo du comité des résidents qui en étaient très heureux.

## Formation colloque

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

## Fonctions du comité de 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 résident, 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 de résidents du CH Heather 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 CH Heather.

## Tenue des rencontres du comité et autres rencontres

- 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 21 juin 2022, Mme Brigitte Aubin, technicienne en loisirs
- Le 27 septembre 2022, Mme Suzanne Albert, travailleuse sociale
- Le 28 novembre 2022, Mme Christine Morin, directrice de site
- Le 30 janvier 2023, Mme Karine Duchesne, cheffe d'unité
- Le 27 mars 2023 Mme Julie Bolduc, nutritionniste

## Réalisations et projets prévus pour 2023-2024

- 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
- Espérer le retour des conférences 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 nécessitait 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 possibles, 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 Heather			
<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.			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.			(188\$)

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.

Dominique Samson  
Nom du président du comité des usagers :

Dominique Samson Présidente  
Signature :

05-16-2023

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

Andréanne Gendron Carrière  
Signature :

Date

29.05.23

Date

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 Heather	NUMÉRO DE PERMIS :	1265-3192
--------------------------	---------------	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	4 875 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 000 \$
<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)	10 875 \$

<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		1 373 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		325 \$
Autres (précisez) :	couturiere	144 \$
Autres (précisez) :	Achat ordinateur portable	898 \$
Autres (précisez) :	Fais bancaire	(1) \$
Autres (précisez) :		
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 :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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 :	crayon	368 \$
Précisez :	couverture	2 104 \$
Précisez :	Tasse	1 954 \$
Précisez :	nappes	270 \$
Autres (précisez) :	Cartes Noel et Fetes	575 \$
Autres (précisez) :	Stylo-feuille memos	1 361 \$
Autres (précisez) :	sac et lingette	1 412 \$

### 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	280 \$
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) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>11 063 \$</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>(188) \$</b>