

2023-2024

# 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 .....	3
Responsable du dossier du comité des résidents.....	4
Bilan des activités du comité des résidents.....	4
Priorités et réalisations de l'année 2023-2024.....	4
Transmettre les informations et les communiqués.....	4
Augmenter la visibilité du comité.....	4
Renseigner les résidents sur leurs droits .....	5
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie .....	6
Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services.....	6
Bienveillance .....	6
Formation colloque .....	6
Fonctions du comité des résidents.....	7
Tenue des rencontres du comité et autres rencontres .....	7
Rencontres avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels .....	8
Réalisations et projets prévus pour 2024-2025 .....	8
Assistance et accompagnement effectués par le comité .....	8
Conclusion .....	8
Rapport financier.....	9
Consolidation budgétaire.....	9



## 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 ascenseur 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
Gilles Paquin	Trésorier	Résident
Annette Hamelin	Membre	Résidente
Claude Dubois	Membre	Résident

## Mot de la présidente du comité de résidents

Mon nom est Dominique Samson, j'ai été nommée au poste de présidente du comité des résidents du CHSLD Heather.

C'est avec plaisir que je représente les résidents ainsi que leur famille. Mon travail est d'être à l'écoute et à l'affût de ce qui se passe au centre. Avec l'aide des différents membres, nous partageons nos idées pour améliorer les services offerts. Le but de notre comité est d'assurer que les résidents vivent dans un milieu avec une belle ambiance et de façon sécuritaire. Et que nos résidents reçoivent le soutien dont ils ont besoin.

Le comité a aussi comme mission de se faire connaître et informer les résidents de leurs droits en offrant des articles promotionnels pendant différents événements pendant l'année.

Nous avons eu la chance d'être invité par le directeur général pour l'inauguration de la salle de Conférence qui se nomme maintenant La salle Louise Leblanc.

Dominique Samson

**Présidente pour le comité des résidents**

*Dominique Samson.*

## 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. Elle est employée par le comité des 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 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 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 des résidents

### Priorités et réalisations de l'année 2023-2024

#### 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.
- 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.
- Les membres possèdent maintenant des cartes d'identifications pour mieux se présenter aux résidents et à leurs familles.
- Des affiches et des dépliants ont été commandés au RPCU pour la semaine des droits.
- Une conférence sur le deuil donnée par l'Université de Montréal a eu lieu le 17 janvier 2024.
- Une conférence sur la maladie d'Alzheimer donnée par la Société d'Alzheimer de Lanaudière a eu lieu le 6 mars 2024.
- Pour ces deux conférences, nous avons commandé des affiches publicitaires et fait transmettre par courriel et via le site Facebook du CHSLD Heather, des invitations aux familles, bénévoles et employés.
- Nous avons commandé des stylos et des calepins avec le logo du comité.
- Nous avons offert aux résidents des sacs réutilisables qui se fixent au fauteuil-roulant, au déambulateur et au lit.
- Nous avons renouvelé l'adhésion au RPCU pour 2023-2024
- Le comité possède son propre ordinateur pour les réunions en TEAMS.
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » est installée à l'entrée principale ou près de la salle Agora et offre une belle visibilité du comité.
- Un nouveau cadre avec la photo de tous les membres du comité est installé à l'entrée principale.
- Une nouvelle boîte à suggestions est à la disposition de tous à l'entrée principale du centre.
- 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 des résidents 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, des dépliants et nous les avons 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 :
  - ❖ Plus d'activités physiques, même si ce n'est pas évident
  - ❖ Ne plus avoir d'employés provenant des agences
  - ❖ Continuer l'amélioration du service de la buanderie

## 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, Les membres ont installé une table d'accueil à l'entrée du centre et ont remis des articles promotionnels ainsi que le dépliant du comité. La couleur représentant la journée de la bientraitance est le mauve.
- Les membres n'ont pas rencontré autant de gens qu'ils l'auraient souhaité mais c'était plaisant.

## 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. 4 octobre 2023
- Présentation pour connaître et comprendre ce qu'est Agrément Canada par Mme Marilène Bolduc, conseillère cadre à la qualité et l'éthique. 27 novembre 2023
- Une conférence sur le deuil donnée par l'Université de Montréal a eu lieu le 17 janvier 2024.
- Une conférence sur la maladie d'Alzheimer donnée par la Société d'Alzheimer de Lanaudière a eu lieu le 6 mars 2024.



- Une formation sur le harcèlement et la violence au travail a été présentée aux membres le 18 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 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 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 CH Heather 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 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 CH Heather.

## Tenue des rencontres du comité et autres rencontres

- Nous avons assisté à 4 rencontres avec le comité exécutif.

- Une réunion annulée pour cause d'éclosion.
- L'AGA a été transmise aux familles par courriel.

## Rencontres avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels

- Le 19 juin 2023, Mme Christine Morin, directrice de site et Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie.
- Le 4 octobre 2023, Mme Mélissa Blanchet, technologue en physiothérapie et Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie.
- Le 27 novembre 2023, Mme Christine Morin, directrice de site et Mme Marilène Bolduc, conseillère cadre à la qualité et l'éthique.
- Le 29 janvier 2024, Mme Christine Morin, directrice de site et Mme Marie-Ève Richard, directrice des services techniques, informationnels et services conseils de l'hôtellerie

## Réalisations et projets prévus pour 2024-2025

- Tenir cinq rencontres du comité exécutif + AGA
- Promouvoir l'existence du comité 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 nécessitait 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 surtout garder notre réserve d'articles promotionnels à niveau pour toujours mettre notre présence de l'avant. Nous avons aussi mis l'emphase sur les conférences 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<sup>ER</sup> 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 Heather	NUMÉRO DE PERMIS :	1265-3192
--------------------------	---------------	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	(188) \$
<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)	5 812 \$

<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		23 \$
Allocation personne-ressource		1 440 \$
Abonnements revues et journaux		325 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Frais bancaire		(2) \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
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 :	Universite de Montreal-conference deuil	1 245 \$
Précisez :	Societe Alzheimer-conference	184 \$
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-feuille-sac-stylo	3 699 \$
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>6 913 \$</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>(1 101) \$</b>

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 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 Heather			
<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 : 1265-3192		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.			(1 101 \$)

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 soussignées, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.*

*Dominique Sanson* Présidente

Nom du président du comité des usagers :

*Dominique Sanson* Présidente

Signature :

Caroline Filion

Date

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

*Caroline Filion*

2024-04-26

Signature :

Date