

2024-2025

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 de résidents	3
Responsable du dossier du comité de résidents	4
Bilan des activités du comité de résidents.....	5
Priorités et réalisations de l'année 2024-2025.....	5
Transmettre les informations et les communiqués.....	5
Augmenter la visibilité du comité.....	5
Renseigner les résidents sur leurs droits	6
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie	6
Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services.....	6
Bienveillance	7
Formation colloque	7
Fonctions du comité de résidents.....	7
Tenue des rencontres du comité et autres rencontres	8
Rencontres avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels	8
Réalisations et projets prévus pour 2025-2026.....	8
Assistance et accompagnement effectués par le comité	9
Conclusion.....	9
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
Stella Noëlle Labrèche	Membre	Résidente
Gilles Paquin	Trésorier	Résident
Mme Dauphin	Membre	Résidente
Jacques Poisson	Membre	Résident

Mot de la présidente du comité des 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



Jusqu'en décembre 2024, Mme France Fontaine était la personne-ressource s'occupant des charges cléricales liées au bon fonctionnement du comité des résidents. Elle était employée par le comité des résidents et recevait une rémunération pour son travail. Elle assurait une permanence téléphonique. Mme Fontaine ayant pris sa retraite, elle est maintenant remplacée par M. François Gibeau depuis septembre 2025.

Voici ses coordonnées :

Téléphone : 450 834-3070 ; poste 3015

Courriel : comitedesresidents@groupeasantearbec.com

Le responsable du comité des résidents 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 de résidents

Priorités et réalisations de l'année 2024-2025

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 transmet par courriel ou dépose dans le pigeonier du comité le nom et le numéro de chambre du nouveau résident au membre désigné du comité des résidents.
- Dans les jours suivants une nouvelle admission, un membre du comité va se présenter pour expliquer le rôle du comité des résidents, pour répondre aux questions et 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.
- Nous avons commandé des stylos, des sacs et des calepins avec le logo du comité.
- Nous avons acheté des crayons-feutres pour l'identification temporaire des vêtements.
- Des cartes de fête ont été achetées pour remettre aux résidents lors de leur anniversaire.
- Des calendriers pour l'année 2025 avec des photos des résidents pendant leurs activités.

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2024-2025

- Nous avons renouvelé l'adhésion au RPCU pour 2024-2025.
- 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 boîte à suggestions est à la disposition de tous à l'entrée principale du centre.
- Trois rencontres avec le comité exécutif ont eu lieu. Nous avons dû annuler la réunion de mars 2024 pour éclosion et celle de janvier 2025 car il n'y avait pas de personne-ressource.
- 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 collaboration de Mme Brigitte Aubin, Technicienne en loisirs. Nous avons acheté au RPCU des affiches, des dépliants et des signets. Ils ont été distribués lors de cette journée.

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 :
 - ❖ Instaurer des activités occupationnelles.
 - ❖ Mini-formation pour savoir comment interagir avec les résidents en perte cognitives.
 - ❖ 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 fût notre invitée au mois de juin 2024 pour faire le tour des résultats et des améliorations à venir.

BIENTRAITANCE

- Le 15 juin 2024, avec la collaboration de Mme Aubin, les membres ont installé une table à l'entrée et ont distribué des articles promotionnels. Ils ont récolté 64 signatures sur la feuille des présences. Les gens étaient souriants et aimables. Mme Hamelin a dit que c'était une belle journée.
- Mme Gagnon a commandé des rubans mauves et des dépliants. Dans l'envoi du CISSS il y avait des napperons que les membres ont bien aimés, car les explications présentes sur ceux-ci étaient claires et pertinentes. À répéter l'an prochain.

Formation colloque

- Formation sur comment faire une plainte aux commissaires aux plaintes en suivant la procédure. Très belle présentation.

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, faire valoir ses droits et intérêts auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- Accompagner et assister, sur demande, un résident dans toute démarche qu'il entreprend, y compris s'il souhaite déposer une plainte en vertu des sections I, II et III du titre II de la présente loi ou selon 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 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 ;
 - ❖ Martin St-Jean, vice-président exécutif ;
 - ❖ Caroline Fillion, cheffe des ressources financières.
- Le règlement de toutes dépenses sur présentation d'un document « Autorisation de dépenses » signé par deux membres du comité des résidents du CHSLD Heather.

Tenue des rencontres du comité et autres rencontres

- Nous avons assisté à 3 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 17 juin, Mme Christine Morin, directrice de site et Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie, Mme Julie Bolduc nutritionniste et M. Éric Peterson chef-cuisinier.
- Le 21 octobre 2024, Mme Christine Morin, directrice de site. Mme Josée Coderre, commissaire-adjointe aux plaintes. Mme Nathalie Lagüe, récréologue et cheffe d'équipe.
- Le 2 décembre 2024, Mme Christine Morin, directrice de site.

Réalisations et projets prévus pour 2025-2026

- Tenir cinq rencontres du comité exécutif + AGA.
- Promouvoir l'existence du comité des résidents par l'achat d'outils promotionnels incluant l'affichage.
- Trouver un(e) remplaçant (e) à la personne-ressource qui est à la retraite.
- 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 et une belle écoute pour l'amélioration de différents services. À la fin de chaque réunion, nous prenons toujours un moment de pause pour partager un bon coup, une belle anecdote ou un moment marquant, afin de terminer nos rencontres sur une note positive.

Rapport financier

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

Consolidation budgétaire

Nous aurions aimé avoir plus de conférence en présentiel mais le RPCU n'en offre plus et très dispendieux ailleurs. Nous avons aussi fait de la promotion par des affiches publicitaires et de la publicité sur nos sites web.

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

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

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	(1 101) \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 000 \$
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)	4 899 \$

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		1 080 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		325 \$
Autres (précisez) : Frais bancaire		(1) \$
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 :	affiches-feuille-sac-stylo	3 782 \$
Précisez :		
Précisez :		
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 :
 - 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 :
 - 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)	5 186 \$
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)	(287) \$

**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 2024 AU 31 MARS 2025

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 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"/>		<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.			(287\$)

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 Sanson

Nom du président du comité des usagers :

Dominique Sanson

Signature :

18/4/2025

Date

Caroline Filion, cheffe ress. financières

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

Caroline Filion

Signature :

14/04/25

Date