

2021-2022

Rapport annuel d'activités



Comité de
résidents
du CHSLD Louise-Faubert

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

TABLE DES MATIÈRES

Les installations.....	1
Le CHSLD Louise-Faubert	1
Image du comité des résidents	1
Mot du président	2
Les membres du comité.....	2
Comité exécutif	2
Responsable du dossier du comité des usagers	3
Bilan des activités des comités	3
Réalizations de l'année 2021-2022	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 usagers à l'égard des services	4
Maltraitance	5
Formation, colloque	5
Fonctions du comité des usagers.....	5
Calendrier des rencontres du comité	5
Rencontres du comité exécutif.....	6
Rencontres avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels	6
Objectifs et projets prévus pour l'année 2022-2023	6
Assistance et accompagnement effectués par le comité	6
Conclusion.....	6
Rapport financier	7
Consolidation budgétaire	7

Les installations

Le CHSLD Louise Faubert



Le CHSLD Louise Faubert, par Groupe Santé Arbec, est un CHSLD privé qui a accueilli ses premiers résidents le 5 mars 2018. Nommé en l'honneur de madame Louise Faubert, très connue pour son engagement communautaire, il est situé au 300, rue du Docteur-Charles-Léonard à St-Jérôme, dans un environnement nature, bordé par la rivière, près d'un quartier résidentiel et d'une école primaire.

Disposant d'une aire habitable spacieuse, lumineuse et sécuritaire, l'établissement de trois étages, avec ascenseur, il accueille 112 résidents dans le cadre d'un partenariat avec le Centre intégré de santé et des services sociaux des Laurentides (CISSS) qui s'occupe du mécanisme d'accès à l'hébergement et qui a la responsabilité des admissions. Il intègre les toutes dernières technologies dans le domaine de la santé et du mieux-être.

Créé le 4 décembre 2019, 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), et la Fédération Québécoise du Loisir en Institution (FQLI).

Image du comité des résidents



Mot du président

Bonjour, je me nomme Pierre Grenier et j'ai été nommé en tant que président du comité des résidents du CHSLD Louise Faubert le 4 décembre 2018.

Je suis fier de représenter les résidents de notre centre. Les dernières années nous ont permis de former un comité solide et de mieux connaître nos rôles et mandats ainsi que les droits des résidents.

Ensemble nous travaillons à améliorer notre visibilité et une meilleure connaissance des droits des usagers.

Pierre Grenier
Président

Les membres du comité

COMITÉ EXÉCUTIF



Pierre Grenier

Président

Résident



Thérèse Aubin

Vice-présidente

Résidente



Pauline Roy

Résidente



Madeleine St-
Marseille

secrétaire

Résidente

RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES USAGERS



Madame France Fontaine est la personne-ressource qui s'occupe 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.

Ses coordonnées :

Téléphone : au 450 704-4008, poste 14051

Courriel : 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 tous les mercredis matins de 9h à 12h ;
- Rédaction des ordres du jour et des procès-verbaux ;
- Envoi des documents rédigés aux membres ;
- Planification du calendrier des rencontres de l'année ;
- Invitation des membres représentant les services du Groupe Santé Arbec (directeurs, cadres, gestionnaires, etc.) ;
- Organisation des commandes et des journées de sensibilisation en lien avec le comité des résidents.

Bilan des activités du comité

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2021-2022

TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET COMMUNIQUÉS

- RPCU, curatelle publique, gouvernement du Québec, etc.

AUGMENTER LA VISIBILITÉ DU COMITÉ

- Lors de l'arrivée d'un nouveau résident, la réceptionniste remet le nom et le numéro de chambre du nouveau résident au membre du comité des résidents désigné à recevoir cette information. Par courriel ou simplement déposé au pigeonnier dédié au comité, à la réception du centre (toujours valide en 2021-22).
- Dans les jours suivants une nouvelle admission, un membre du comité va se présenter, expliquer le rôle du comité des usagers ainsi que répondre aux questions et lui remettre de l'information sur les droits des résidents (autorisé depuis juin 2022).

- Nous avons également distribué des sacs de toile, des blocs-notes ainsi que des stylos lettrés du logo du comité des résidents (ceux-ci sont maintenant remis lors de l'admission);
- Le comité s'est doté d'un ordinateur pour les réunions en TEAMS;
- Une boîte à suggestions a été installée à l'entrée principale;
- Nous avons acheté de nouvelles cartes de fête surdimensionnées (9X12) avec les bons souhaits du comité des résidents que le personnel dépose sur la table du résident à son anniversaire;
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » est installée à l'entrée principale et offre une belle visibilité du comité;
- Un cadre avec la photo de tous les membres du comité est installé à l'entrée principale;
- Deux rencontres avec le comité exécutif ont eu lieu en Octobre 2021 et Mars 2022. Nous avons dû annuler les autres à cause de la pandémie et des restrictions;
- La semaine des droits a été soulignée par le centre sans la participation du comité étant donné les circonstances;
- Un dépliant de présentation du comité des résidents est disponible à l'accueil.

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS DE LEURS DROITS

- Les professionnels du centre ont souligné la semaine des droits des résidents par des affiches offertes gratuitement par le RPCU et matériels de sensibilisation. Ils ont distribué des sacs, des stylos et des calepins au logo du comité des résidents.

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'amélioration de la température des repas par une meilleure façon de procéder dans la distribution des plats;
 - ❖ Avec la subvention gouvernementale, plus de personnels ont été engagés de façon permanente et ont fait moins appel aux agences.

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES

- Le sondage sur la satisfaction des services a été fait, mais malheureusement avec les circonstances, le comité n'a pu y participer pour une deuxième année.

MALTRAITANCE

- Le 15 juin, une campagne de sensibilisation portant sur le thème « Contrer la Maltraitance auprès des aînés » a été soulignée par le personnel en place au nom, entre autre, du comité.

FORMATION, COLLOQUE

- Dû à la pandémie, aucune formation ou conférence n'a eu lieu.

Fonctions du comité des usagers

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations ;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents ;
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus dans l'établissement ;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers 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 une 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 Louise Faubert 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, matérielles et informationnelles)
- Le règlement de toutes dépenses sur présentation d'un document « Autorisation de dépenses » signé par deux membres du comité des résidents du CHSLD Louise Faubert

Calendrier des rencontres du comité

RENCONTRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

- Nous avons tenu deux rencontres avec le comité exécutif.
- L'AGA a été transmise aux familles par courriel.

RENCONTRES AVEC LES DIRECTEURS, LES GESTIONNAIRES ET LES PROFESSIONNELS

- Les membres ont rencontré M. Gary McCone, Directeur Général à la rencontre d'Octobre 2021

Objectifs et projets prévus pour l'année 2022-2023

- Révision des règles de fonctionnement.
- Tenir des rencontres du comité exécutif, 6 fois par année. 5 rencontres + AGA.
- Évaluation du comité, faire notre auto bilan sur ce que l'on fait de bien et ce qu'on devrait améliorer.
- Participation et suivi du plan d'action du sondage annuel.
- Promouvoir l'existence des comités des résidents par l'achat d'outils promotionnels et l'affichage.
- Recruter des membres pour le comité.
- En raison de la pandémie nos objectifs 2022-2023 sont tributaires de son évolution.

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 espérons que la reprise des réunions du comité sera permanente et qu'aucune autre vague ne viendra les arrêter. Plusieurs conférences et formations sont attendues avec impatience

Rapport financier

Le rapport financier est joint : Voir annexe 3 à ce document.

Consolidation budgétaire

Comme nous avons eu une extension pour les dépenses jusqu'en mars 2023. Nous espérons que les conférences reprendront avant cette date. Nous avons quand même d'autres idées pour la promotion du comité.

**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 2021 AU 31 MARS 2022

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 Louise-Faubert	NUMÉRO DE PERMIS :	5123-6388
---------------------------------	-----------------------------	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	2 272 \$
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)	8 272 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		25 \$
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		1 350 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		325 \$
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 :	Imprimerie (calendriers + blocs notes + crayons)	1 119 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :	Dépenses réclamées en 2020-2021 qui avait déjà été réclamé en 2019-2020	(686) \$
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) :		

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 DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	2 167 \$
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)	6 105 \$

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 2021 AU 31 MARS 2022

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 :		CHSLD Louise-Faubert			
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"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 5123-6388			Nombre total de comité de résidents : 1		
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.					3 833\$

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.

Mme Madeteine St-Marseille

Nom du président du comité des usagers :

Signature : *Mme Madeteine St-Marseille*

28.10.2022.

Signature : *Andréanne Gendron-Carrier*

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

Date
02-11-2022.

Signature : ANDRÉANNE GENDRON CARRIER,

Signature :

directrice des finances.

Date