

2022-2023

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 habituellement du président | 2 |
| Les membres du comité..... | 2 |
| Comité exécutif | 2 |
| Responsable du dossier du comité des résidents..... | 3 |
| Bilan des activités des comités..... | 4 |
| Réalizations de l'année 2021-2022 | 4 |
| Transmettre les informations et communiqués..... | 4 |
| Augmenter la visibilité du comité | 4 |
| Renseigner les résidents sur leurs droits..... | 5 |
| Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie | 5 |
| Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services | 5 |
| Maltraitance | 6 |
| Formation, colloque | 6 |
| Fonctions du comité des résidents..... | 6 |
| Calendrier des rencontres du comité..... | 7 |
| Rencontres du comité exécutif | 7 |
| Rencontres avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels | 7 |
| Objectifs et projets prévus pour l'année 2022-2023 | 7 |
| Assistance et accompagnement effectués par le comité | 8 |
| Conclusion | 8 |
| Rapport financier..... | 8 |
| Consolidation budgétaire..... | 8 |

Les installations

Le CHSLD Louise Faubert



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

Disposant d'une aire habitable spacieuse, lumineuse et sécuritaire, l'établissement 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 de 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 de résidents



Mot habituellement du président

Bonjour,

Cette année le comité a vécu beaucoup de changements; des décès et des nouveaux membres.

Nous tenons à souligner le décès de nos membres fondateurs du comité : M. Pierre Grenier, Mme Pauline Roy et Mme Thérèse Aubin.

Des départs pour différentes raisons : Mme Sylvie Bonami et Mme Élyse Phaneuf.

Nous avons maintenant l'arrivée de nouveaux membres : M. Pierre Bergeron, Mme Johanne F. Bouvrette, Mme Denise Lemieux, Mme Madeleine Ste-Marseille et Mme Aline Pinet.

Nous redonnerons le mot au président dès l'an prochain mais nous tenions à respecter la mémoire de nos premiers membres.

France Fontaine,
Personne-ressource

Les membres du comité

COMITÉ EXÉCUTIF



Pierre Grenier Président Résident



Thérèse Aubin Vice-présidente Résidente



Pauline Roy membre Résidente



Madeleine St-Marseille Secrétaire Résidente

Élyse Phaneuf membre Famille

| | | |
|-------------------------|-----------------|-----------|
| Pierre Bergeron | Président | Famille |
| Sylvie Bonami | membre | Bénévole |
| Aline Pinet | membre | Résidente |
| Denise Lemieux | Secrétaire | Résidente |
| Johanne F. Bouvrette | Vice-présidente | Famille |

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.

Voici ses coordonnées :

Téléphone : au 450 704-4008, poste 14051

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 2022-2023

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 pigeonnier dédié au comité, le nom et le numéro de chambre du nouveau résident au membre du comité de 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 depuis juin 2022).
- 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.
- Le comité possède son ordinateur pour les réunions en TEAMS
- Un cadre avec la photo de tous les membres du comité est installé à l'entrée principale du centre.
- Nous avons eu 5 rencontres avec le comité exécutif en 2022-2023.
- 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 nous voir et venir nous rencontrer.
- Des cartes de Noël ainsi que des cartes de fête surdimensionnées ont été remises aux résidents.
- Une couverture avec le logo du comité des résidents a été remise à chaque résident.
- Plusieurs articles promotionnels ont été achetés pour faire connaître le comité et son rôle. Des verres adaptés, des tableaux blancs, des coussins, des toutous, des serviettes rafraichissantes et des lingettes à lunette.
- Un dépliant de présentation du comité des résidents est disponible à l'accueil.

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- La semaine des droits a été soulignée par le centre avec la participation du comité. Nous avons acheté au RPCU des affiches, des dépliants et des signets qui ont été distribués.
- Mme Jessica Lyrette, travailleuse sociale, a été invitée à la réunion du 23 novembre 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.
 - ❖ Offrir de l'eau aux résidents plus souvent dans la journée.

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, une campagne de sensibilisation a été soulignée par le personnel en place au nom du comité. Les membres ont participé en remettant des articles promotionnels du comité des résidents.

FORMATION, COLLOQUE

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

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 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 CHSLD Louise-Faubert 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 CHSLD Louise-Faubert.

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 8 juin 2022, M. Gary McCone, directeur de site
- Le 21 septembre, Mme Isabelle Boudreault, directrice de site
- Le 23 novembre 2022, Mme Jessica Lyrette, travailleuse sociale
- Le 22 Mars 2023, Mme Véronic Damphousse, Nutritionniste

Objectifs et projets prévus pour l'année 2022-2023

- Tenir cinq rencontres du comité exécutif + AGA
- Évaluation du comité, sous forme d'auto-évaluation

- 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.
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » sera réinstallée à l'entrée principale. Elle avait dû être retirée durant la pandémie et oubliée par la suite. Cette affiche offre une belle visibilité au comité.
- Une boîte à suggestion sera installée à l'entrée principale. Cette boîte a été achetée en 2021, mais pas installée. Cela sera corrigé au printemps 2023.

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.

Mme Geneviève Côté, commissaire-adjointe aux plaintes, a assisté à la réunion du 23 novembre 2022.

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^{ER} 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 : CISSS des Laurentides | | | |
| Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des résidents - CHSLD Louise-Faubert | | | |
| <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 : 5123-6388 | | 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. | | | 407 \$ |

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.

Nom du président du comité des usagers :

Johanne F. Bouvette, vice-présidente
Signature :

5 mai 2023
Date :

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

Date :

Andréanne Gendron Carrier
Signature :

17 05-23
Date :

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 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 : CISSS des Laurentides | | |
| Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des résidents - CHSLD Louise-Faubert | | |
| <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 : |
| 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. | | 407 \$ |

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.

TIERNE BERGERON
Nom du président du comité des usagers :

[Signature]
Signature :

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

Andréanne Goudreau Carrier
Signature :

1^{er} Mai 2023.

Date

17-05-23

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^{ER} 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 : | Comité des résidents - CHSLD Louise-Faubert | NUMÉRO DE PERMIS : | 5123-6388 |
|--------------------------|---|--------------------|-----------|

| | | |
|--|-----|------------------|
| SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé) | (a) | 6 105 \$ |
| 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) | 12 105 \$ |

| | | |
|---|----------------------------|----------|
| 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 | | 1 373 \$ |
| Allocation personne-ressource | | |
| Abonnements revues et journaux | | 325 \$ |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers | | 34 \$ |
| Autres (précisez) : | Frais bancaire | 898 \$ |
| Autres (précisez) : | ordinateur portable | |
| Autres (précisez) : | | |
| Autres (précisez) : | Remboursement avance CHSLD | |
| 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 : | Nappe | 287 \$ |
| Précisez : | carte anniversaire/Noel | 574 \$ |
| Précisez : | Couverture-lingette-gobelets | 8 067 \$ |
| 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 : | Affiche | 140 \$ |
| 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) : | | |

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) | 11 698 \$ |
| 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) | 407 \$ |