

2023-2024

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..... | 3 |
| Comité exécutif | 3 |
| Responsable du dossier du comité des résidents..... | 3 |
| Bilan des activités du comité..... | 4 |
| Réalizations de l'année 2023-2024 | 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 |
| Bientraitance | 5 |
| Formation, colloque | 5 |
| 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 2024-2025 | 7 |
| Assistance et accompagnement effectués par le comité | 7 |
| Conclusion | 8 |
| Rapport financier..... | 8 |
| Consolidation budgétaire..... | 8 |

Les installations

Le CHSLD Louise-Faubert

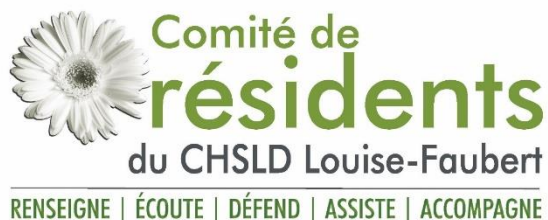


Le CHSLD Louise-Faubert appartenant au Groupe Santé Arbec est un CHSLD privé qui a accueilli ses premiers résidents le 5 mars 2018. Nommé en l'honneur de Mme Louise Faubert, très connue pour son engagement communautaire, il est situé au 300, rue du Docteur-Charles-Léonard à St-Jérôme, bordé par la rivière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

Disposant d'une aire habitable spacieuse, lumineuse et sécuritaire, l'établissement peut accueillir 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 habituellement du président

Mirabel le 26 mars 2024

Madame, Monsieur

Mon nom est Johanne F. Bouvrette et j'ai été nommée au poste de vice-présidente du comité des résidents du CHSLD Louise-Faubert, il y a un peu plus d'une année.

Mon rôle consiste à représenter les résidents et leur famille, et tout cela en les écoutant et en observant ce qui se passe dans leur milieu de vie. Le but étant que les résidents reçoivent les services adéquats au moment opportun et se sentent heureux, chez eux.

Le comité a aussi comme mission de se faire connaître et d'informer les résidents de leurs droits. Je constate qu'il est important d'être leurs voix car nous sommes pris au sérieux lors des rencontres.

Au plaisir et sincères salutations,

Johanne F. Bouvrette

Les membres du comité

COMITÉ EXÉCUTIF

| | | |
|----------------------|-----------------|-----------|
| Pierre Bergeron | Président | Famille |
| Johanne F. Bouvrette | Vice-Présidente | Famille |
| Denise Lemieux | Secrétaire | Résidente |
| Aline Pinet | Membre | Résidente |
| Carol Milette | Membre | Résident |

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.

Voici 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
- 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

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2023-2024

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 aux membres du comité.
- 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.
- Nous avons offert aux résidents des calendriers 2024 avec des informations sur les 12 droits du résident.
- Des affiches et des dépliants ont été commandés au RPCU pour la semaine des droits et distribués.
- Une conférence sur le deuil donnée par l'Université de Montréal a eu lieu le 15 janvier 2024.
- Une conférence sur la maladie d'Alzheimer donnée par la Société d'Alzheimer des Laurentides a eu lieu le 3 mars 2024.
- Pour ces deux conférences, nous avons commandé des affiches publicitaires et fait transmettre par courriel et via le site Facebook du CHSLD Louise-Faubert, des invitations aux familles, bénévoles et employés.
- Nous avons renouvelé l'adhésion au RPCU pour 2023-2024.

- Une boîte à suggestions est à la disposition de tous à l'entrée principale du centre.
- 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.
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » est installée à l'entrée principale, elle offre une belle visibilité du comité.
- Nous avons eu 4 rencontres avec le comité exécutif.
- Plusieurs articles promotionnels ont été achetés pour faire connaître le comité et son rôle. 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 sur deux jours par le comité 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 et des dépliants qui ont été 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 :
 - ❖ Aide à l'alimentation, bien suivre le rythme du résident
 - ❖ S'assurer de lire le feuillet repas
 - ❖ Faire des activités ou de l'animation le soir

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, 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.

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 le 20 septembre 2023.

- Présentation pour connaître et comprendre ce qu'est Agrément Canada par Mme Marilène Bolduc, conseillère cadre à la qualité et l'éthique le 22 novembre 2023.
- Une conférence sur le deuil donnée par l'Université de Montréal a eu lieu le 15 janvier 2024.
- Une conférence sur la maladie d'Alzheimer donnée par la Société d'Alzheimer de Lanaudière a eu lieu le 23 mars 2024.
- Une formation sur le harcèlement et la violence au travail a été présentée aux membres le 27 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 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 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 CHSLD Louise-Faubert.

Calendrier des rencontres du comité

RENCONTRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

- 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 21 juin 2023, Mme Isabelle Boudreault, directrice de site et Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie.
- Le 20 septembre 2023, Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie et Mme Karine Jolivet, technicienne en loisirs.
- Le 22 novembre 2023, Mme Theresa Menale, directrice de site, M. Charles-Paul Huguens, chef d'unités et Mme Marilène Bolduc, conseillère cadre à la qualité et l'éthique.
- Le 31 janvier 2024, Mme Theresa Menale, directrice de site et Mme Marie-Ève Richard, directrice des services techniques, informationnels et services conseils de l'hôtellerie.

Objectifs et projets prévus pour l'année 2024-2025

- Tenir cinq rencontres du comité exécutif + AGA
- Planifier des conférences du RPCU en présentiel
- 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.

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 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 renouveler notre réserve d'articles promotionnels 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^{ER} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

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) | 407 \$ |
| 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) | 6 407 \$ |

| | | |
|---|--|----------|
| 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 | | 1 440 \$ |
| Abonnements revues et journaux | | 325 \$ |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers | | |
| Autres (précisez) : Frais bancaire | | 34 \$ |
| 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) |

| | | |
|---|--|--|
| 2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ | | |
| REPRÉSENTATION | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| COORDINATION | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| HARMONISATION | | |
| 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 : frais de transport

133 \$

Précisez : UDM-conference deuil

1 207 \$

Précisez : Société Alzheimer-conference

176 \$

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 : Affiche-sac-calendrier

3 402 \$

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) :

| | | |
|---|------------|-----------------|
| TOTAL DES DÉPENSES | (g) | 6 716 \$ |
| SOLDE DES DONS | (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) | (309) \$ |

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 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 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. | | | (309\$) |

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.

Aline Pinet
Nom du président du comité des usagers :

Aline Pinet
Signature :

6 mai 2024

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

Caroline Filion
Signature :

Date

2024-04-26

Date