

2023-2024

# Rapport annuel d'activités



## Comité de **résidents** du CHSLD Marguerite-Rocheleau

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

# Table des matières

L'installation.....	1
Le CHSLD Marguerite-Rocheleau .....	1
Image du comité.....	1
Mot du président du comité des résidents.....	2
Les membres du comité.....	2
Comité exécutif .....	2
Responsable du dossier du comité des résidents.....	1
Bilan des activités du comité.....	1
Priorités et réalisations de l'année 2023-2024.....	1
Transmettre les informations et communiqués.....	1
Augmenter la visibilité du comité .....	1
Renseigner les résidents sur leurs droits.....	2
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie .....	3
Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services .....	3
Bientraitance .....	3
Formation, colloque .....	3
Fonctions du comité des résidents.....	3
Tenue des rencontres du comité et autres rencontres .....	4
Rencontre avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels .....	4
Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2024-2025) .....	5
Assistance et accompagnement effectués par le comité .....	5
Conclusion .....	5
Rapport financier.....	5
Consolidation budgétaire.....	5

## L'installation

### LE CHSLD MARGUERITE-ROCHELEAU



Le CHSLD Marguerite-Rocheleau, appartenant au Groupe Santé Arbec, est un CHSLD privé situé au 8105 boulevard Cousineau à Saint-Hubert. Il a accueilli ses premiers résidents le 15 octobre 2018. Disposant d'une aire habitable spacieuse, lumineuse et sécuritaire, l'établissement peut accueillir 112 résidents en perte d'autonomie répartis dans trois unités de vie ayant chacune deux ailes distinctives, qui permettent aux résidents de se sentir chez eux, dans un environnement connu et réconfortant. Il intègre les toutes dernières technologies dans le domaine de la santé et du mieux-être. Un partenariat est établi avec le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre.

## Image du comité



## Mot du président du comité de résidents

Bonjour,

Pour une quatrième année de suite, je suis heureux de faire partie du comité des résidents à titre de président. Un gros merci pour ma réélection ainsi que celle de mon équipe. Le comité est composé de membres de familles, de résidents ainsi que d'anciens membres de familles. Il met à profit leur expérience variée dans différents domaines.

Nous nous sommes donnés comme mandat de bien faire connaître les droits des résidents ainsi que la façon de bien reconnaître la maltraitance.

Nous sommes heureux et fiers d'être les représentants des résidents en veillant à ce qu'ils reçoivent les services et les attentions requises.

Merci

Michel Tapp, Président

## Les membres du comité

### COMITÉ EXÉCUTIF

Michel Tapp	Président	Famille
Nadia Tontini	Vice-président	Famille
Caroline Roy	Secrétaire	Famille
Iris Cotton	Membre	Résidente
Roger Thériault	Membre	Résident
Yvan Brunet	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. Elle assure une permanence téléphonique.

Voici ses coordonnées :

Téléphone : au 450 704-4008, poste 15051

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
- 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

### PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2023-2024

#### **TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET 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 désigné 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.
- ❖ Nous achetons ces articles promotionnels annuellement pour toujours en avoir de disponible.
- ❖ Des affiches et des dépliants ont été commandé au RPCU pour la semaine des droits et distribués.
- ❖ Nous avons renouvelé l'adhésion au RPCU pour 2024-2025.
- ❖ Carte d'affaire et papeteries diverses.
- ❖ Comme nous avons maintenant un local, nous avons acheté de l'ameublement pour ranger nos documents et des accessoires pour bien recevoir les familles.
- ❖ Nous avons acheté des ballons, des supports pour ceux-ci, des présentoirs et autres. Tout ceci pour faire la promotion du comité des résidents.
- ❖ Les membres porteront un badge au nom du comité pour que les familles puissent bien les identifier.
- ❖ À l'admission d'un résident, une couverture sera remise avec le logo du comité des résidents.
- ❖ Une grande enseigne de type « Roll-Up » est installée à l'entrée principale et offre une belle visibilité au comité.
- ❖ Un cadre avec la photo de tous les membres du comité est installé à l'entrée principale.
- ❖ Le comité possède son ordinateur pour les réunions en TEAMS.
- ❖ Une boîte à suggestions est à la disposition de tous à l'entrée principale du centre.
- ❖ Quatre rencontres avec le comité exécutif ont eu lieu.
- ❖ Un dépliant de présentation du comité des résidents sera mis à jour et disponible à l'accueil.

## **RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS**

- ❖ La semaine des droits a été soulignée 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 :
  - Améliorer l'admission du résident, donner plus de renseignements et d'accompagnements
  - Trouver une façon que les objets perdus/trouvés soient facilement accessibles
  - Faire un suivi des dossiers entre les rencontres du comité des résidents

## 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 28 août 2023.
- ❖ 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 Marguerite-Rocheleau 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 Marguerite-Rocheleau.

## Tenue des rencontres du comité et autres rencontres

- Nous avons assisté à quatre rencontres avec le comité exécutif.
- L'AGA a été transmise aux familles par courriel.

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

- Le 28 août 2023, Mme Stéphanie Toupin, directrice de site, Mme Karine Landry, cheffe d'unité et Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie.
- Le 22 janvier 2024, Mme Jessica Bergeron, directrice générale, Mme Annie Simard, cheffe d'unités et Mme Marie-Ève Richard, directrice des services techniques, informationnels et services-conseils de l'hôtellerie.
- Le 04 mars 2024, Mme Stéphanie Toupin, directrice de site, Mme Manon Tremblay, cheffe d'unité par intérim et Mme Brigitte Lebel, assistante au supérieur immédiat.



## Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2024-2025)

- Tenir cinq rencontres du comité exécutif + AGA
- Planifier des conférences du RPCU ou autres en présentiel
- Promouvoir l'existence des comités des résidents par l'achat d'outils promotionnels incluant l'affichage
- Participation au sondage annuel et au suivi du plan d'action

## 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 travaillons fort pour améliorer l'expérience du résident et des familles à cette étape difficile de la vie.

## Rapport financier

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

## Consolidation budgétaire

Nous avons plusieurs projets sur la table et nous espérons faire de l'arrivée du résident une expérience chaleureuse.

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 Marguerite-Rocheleau	NUMÉRO DE PERMIS :	5124-4770
--------------------------	----------------------------	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	(837) \$
<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)	5 163 \$

<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		
Allocation personne-ressource		1 440 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		325 \$
Autres (précisez) : frais de banque		31 \$
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 :  
 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 : Stylo-tablette memo  
 Précisez : achat divers classeur-cafetiere+ballon-couverture  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

1 121 \$
2 239 \$

### 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 PLAINTE

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :


<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>5 156 \$</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>7 \$</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 Montérégie			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des résidents - CHSLD Marguerite-Rochelleau			
<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 : 5124-4770		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.			7 \$

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.*

*Michel Tapp*

Nom du président du comité des usagers :

*Michel Tapp*

Signature :

Caroline Filion

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

*Caroline Filion*

Signature :

*15/05/2024*

Date

*2024-04-26*

Date