

2024-2025

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 de résidents.....	2
Les membres du comité	2
Comité exécutif.....	2
Responsable du dossier du comité des résidents.....	1
Bilan des activités du Comité.....	1-2
Priorités et réalisations de l'année 2024-2025.....	1
Transmettre les informations et communiqués	1
Augmenter la visibilité du comité	1-2
Renseigner les résidents sur leurs droits	2
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie	3
Évaluer le degré de satisfaction de résidents à l'égard des services	3
Bien-être.....	3
Formation, colloque	3
Fonctions du comité de résidents.....	3-4
Tenue des rencontres du comité et autres rencontres	4
Rencontre avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels.....	4-5
Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2025-2026)	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 accueille 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 familial 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 cinquième 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, de proches-aidants, amis, bénévoles ainsi que d'anciens membres de familles. Il met à profit leur expérience variée dans différents domaines.

Nous nous sommes donnés comme mandat d'accueillir les nouveaux résidents, de bien faire connaître les 12 droits des résidents et de les accompagner lors d'insatisfactions, d'assurer une amélioration de la qualité des services tout en démystifiant la bienveillance versus la bientraitance et en sensibilisant les gens à la maltraitance.

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

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 JUSQU'À FIN DÉCEMBRE 2024



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 : au 450 704-4008, poste 15051

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 vidéoconférence.
- 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 2024-2025

TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET COMMUNIQUER

- ❖ 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 pigeonnier 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 étaient remis lors de l'admission et lors d'événements.
- ❖ Nous achetons ces articles promotionnels annuellement pour toujours en avoir de disponibles.
- ❖ Des affiches et des dépliants du RPCU pour la semaine des droits ont été distribués. Des signets sur les 12 droits à l'effigie du comité ont aussi été distribués.
- ❖ Nous avons renouvelé l'adhésion au RPCU pour 2025-2026.
- ❖ Nous avons racheté des ballons pour les fêtes, des ballons grand format pour les fêtes annuelles comme Pâques, des présentoirs pour mettre sur les étages pour les dépliants et cartes d'affaires. Tout ceci pour faire la promotion du comité des résidents. Un arbre à ballons avec logo ainsi qu'une carte sont remis lors de l'anniversaire des résidents.
- ❖ Les membres porteront un badge au nom du comité pour que les familles puissent bien les identifier.
- ❖ Lors d'événements spéciaux, des couvertures seront remises aux résidents.
- ❖ Une grande enseigne de type « Roll-Up » est installée à l'entrée principale et offre une belle visibilité au comité. Celui-ci sera refait pour y inclure le nouveau logo.
- ❖ Un coin a été aménagé à l'entrée, près du cartable des présences, pour le comité. Une nouvelle grande boîte de correspondance à l'effigie du comité avec ses coordonnées a été installée avec un cadre pour afficher des mémos ainsi qu'un plus grand cadre pour les membres du comité.
- ❖ Le comité possède son ordinateur portable pour les rencontres TEAMS ainsi qu'un ordinateur de bureau offert par le centre.
- ❖ Deux réunions officielles ont eu lieu avec le comité exécutif pendant le mandat de la personne-ressource et plusieurs petites rencontres ont eu lieu aux mois / 2 semaines pour faire le tour des observations de membres de familles / futurs membres officiels permettant d'envoyer des résumés à la directrice générale.
- ❖ Le comité est à revoir tous ses outils marketing pour représenter le vrai nom du comité soit comité des usagers et non des résidents. Un logo est en création.
- ❖ Visite des résidents lors des fêtes annuelles comme fêtes des mères, des pères, etc. en offrant une carte avec les informations sur les coordonnées et les droits des résidents.

RENSEIGNER LES RESIDENTS SUR LEURS DROITS

La semaine des droits a été soulignée par le comité avec une table installée près des ascenseurs au 1^{er} étage permettant aux familles de récupérer de l'informations sur les 12 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 :
 - Améliorer l'admission du résident avec une affiche de bienvenue avec leur nom, donner plus de renseignements et d'accompagnements aux familles.
 - Suivi pour les objets perdus/trouvés pour qu'ils soient facilement accessibles.
 - Faire un suivi des dossiers entre les rencontres du comité des résidents.

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

- ❖ Le comité s'est promené, à plusieurs reprises, de chambre en chambre pour recueillir les commentaires des résidents et familles sur la qualité des services et en a profité pour transmettre le plus d'informations à la directrice générale qui les a transférées aux cheffes d'unités. Des questionnaires / sondages ont été créés et devraient être utilisés pour l'année à venir.

BIENTRAITANCE

- ❖ Le 15 juin, les membres ont installé une table d'accueil près des ascenseurs du 1^{er} avec une nouvelle nappe mauve au couleur de la sensibilisation à la maltraitance ainsi qu'une bannière expliquant ce qu'est la maltraitance avec des exemples. Le comité a remis un ruban mauve à porter sur soi ainsi qu'une feuille pour inscrire leur nom et mettre le tout dans l'arbre créé sur toile comme arbre de la bientraitance et ce, aux familles et résidents. Ils ont aussi remis des articles promotionnels dont des stylos mauves aux couleurs de la bientraitance ainsi que le dépliant du comité et ceux sur la maltraitance fournis par le gouvernement. Une bannière a aussi été installée à l'extérieur pour annoncer la journée de la sensibilisation à la maltraitance.

FORMATION, COLLOQUE

- ❖ Les membres ont suivi les 4 formations de base offertes par le RPCU, quelques nouvelles formations offertes gratuitement lors de la semaine des 12 droits ainsi qu'une formation payante (plan d'action).

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.

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2024-2025

- 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 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,
 - ❖ 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 Marguerite-Rocheleau.

Tenue des rencontres du comité et autres rencontres

- Nous avons assisté à deux rencontres avec le comité exécutif avant le départ de la personne-ressource et quelques réunions ont eu lieu pour échanger sur les enjeux dans le centre qui ont été partagés à la directrice générale et aux cheffes d'unités.
- L'AGA a été transmise aux familles par courriel par la personne-ressource.

Rencontre avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels

- Le 10 juin 2024, Mme Sophie Brasseur, nutritionniste et M. Florin Suciu, chef-cuisinier sont venus discuter de leur fonction à travers le centre. Les résidents membres du comité en ont profité pour amener quelques points qui les dérangent comme le manque de variétés ainsi que les températures des plats servis. Mme Stéphanie Toupin, directrice de site ainsi que Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice qualité, gestion des risques et du milieu de vie ont parcouru les résultats des divers sondages dont l'alimentation, loisirs, etc.
- Le 18 novembre 2024, Mme Stéphanie Toupin, directrice de site.

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2025-2026)

- Tenir quatre 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.
- Évaluer la satisfaction des résidents par des sondages et création d'un plan d'action.
- Création du document sur les règles de fonctionnement 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. Le comité a été très présent pour accompagner plusieurs familles et résidents pour s'assurer du respect de leur droit et pour améliorer leurs services offerts.

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

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	7 \$
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)	6 007 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		1 191 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		30 \$
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		
Autres (précisez) : frais de banque		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 :		
Précisez :	achat divers classeur-cafetiere+ballon-couverture	3 764 \$
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)	6 098 \$
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)	(91) \$

**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			Montérégie		
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des résidents - CHSLD Marguerite-Rocheleau					
<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 : 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.				(91 \$)	

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 :

25/04/2025

Date

Caroline Filion, cheffe res. financières

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

Caroline Filion

Signature :

14/04/2025

Date