

2021-2022

# Rapport annuel d'activités



Comité de  
**résidents**  
du CHSLD Émile McDuff

---

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

L'installation .....	1
Le CHSLD Émile McDuff .....	1
Image du comité .....	1
Mot de la présidente .....	2
Les membres du comité.....	2
Comité exécutif .....	2
Responsable du dossier du comité des usagers .....	2
Bilan des activités du comité .....	2
Réalizations de l'année 2021-2022 .....	2
Transmettre les informations et communiqués .....	2
Augmenter la visibilité du comité .....	3
Renseigner les résidents sur leurs droits .....	3
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie .....	3
Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services .....	4
Maltraitance .....	4
Formation, colloque .....	4
Fonctions du comité des usagers.....	4
Calendrier des rencontres du comité .....	5
Rencontres du comité exécutif.....	5
Rencontres avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels .....	5
Objectifs et projets prévus pour l'année 2022-2023.....	5
Assistance et accompagnement effectués par le comité.....	5
Conclusion.....	6
Rapport financier .....	6
Consolidation budgétaire .....	6

## L'installation

### LE CHSLD ÉMILE MCDUFF



Le CHSLD Émile McDuff, par Groupe Santé Arbec, est un CHSLD privé situé au 1440, boulevard Iberville à Repentigny. Il a accueilli ses premiers résidents le 16 juin 2014. Disposant d'une aire habitable spacieuse, lumineuse et sécuritaire, l'établissement de trois étages, avec ascenseurs, accueille 108 résidents en perte d'autonomie répartis dans trois unités de vie ayant chacune deux ailes distinctives appelées micromilieus. Ces micromilieus 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 Lanaudière pour 108 résidents.

Créé le 25 septembre 2015, 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), à Couleur de la vie, à l'Amitié n'a pas d'âge, à L'appui Lanaudière.

## Image du comité



## Mot de la présidente

La pandémie ayant empêché la tenue des réunions du Comité, nous n'avons pas été en mesure de faire des élections pour remplacer Mme Cécil. Le tout sera corrigé en Juin 2022.

## Les membres du comité

### COMITÉ EXÉCUTIF

Jocelyne Aubin	Membre	Bénévole
Jocelyne Léveillé	Membre	Bénévole
Renée Trudel	Membre	Bénévole

### RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES USAGERS



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 tous les mercredis matins de 9 h à midi.

Ses coordonnées :

Téléphone : au 450 704-4008, poste 13051

Courriel : [comitedesresidents@groupeasantearbec.com](mailto:comitedesresidents@groupeasantearbec.com)

## Bilan des activités du comité

### RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2020-2021

#### 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 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).
- Une boîte à suggestions est toujours à la disposition des résidents et de leurs familles dans le hall de la réception du centre.
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » est placée dans l'entrée principale de l'établissement. Ceci donne une belle visibilité du comité.
- Un cadre avec la photo de tous les membres du comité est installé à l'entrée principale.
- Une seule rencontre avec le comité exécutif a eu lieu en Octobre 2021. 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 SUR LEURS DROITS

- Les professionnels du centre ainsi que les bénévoles ont souligné la semaine des droits des résidents par des affiches offertes gratuitement par le RPCU et matériels de sensibilisation.

## 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 des repas, chaleur, choix et présentation.
  - ❖ Un meilleur service de la buanderie.

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

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

## MALTRAITANCE

- Le 15 juin, une campagne de sensibilisation portant sur le thème « Contre la maltraitance auprès des aînés » a été soulignée par le personnel en place au nom, entre autres, 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 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 des résidents du CHSLD Émile McDuff 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, mati rielles 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 Émile McDuff.

## Calendrier des rencontres du comité

### RENCONTRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

- Nous avons tenu une seule rencontre avec le comité exécutif.
- L'AGA a été transmise aux familles par courriel.

### RENCONTRES AVEC LES DIRECTEURS, LES GESTIONNAIRES ET LES PROFESSIONNELS

- En Octobre 2021 nous avons rencontré M. Michel Tremblay, directeur de site.

## 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
-  valuation du comité, faire notre auto bilan sur ce que l'on fait de bien et ce qu'on devrait améliorer.
- Promouvoir l'existence des comités des résidents par l'achat d'outils promotionnels incluant l'affichage.
- Participation et au suivi du plan d'action du sondage annuel.
- Recruter des résidents pour devenir membres du 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<sup>ER</sup> 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 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>CHSLD Groupe santé Arbec</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	1104-5077
---------------------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	(887) \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	7 000 \$
<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>	<b>(c)</b>	
<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).	<b>(d)</b>	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	<b>(e)</b>	<b>6 113 \$</b>

<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		2 700 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		710 \$
Autres (précisez) : Frais bancaires		123 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) : nées en 2020-2021 qui avait déjà été réclamé en 2019-2020		(800) \$
Autres (précisez) :		450 \$
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	<b>(f)</b>	

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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)

2 059 \$

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 :  
 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 DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>5 243 \$</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>870 \$</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 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 Groupe Santé Arbec	
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"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		1104-5077	Nombre total de comité de résidents : 1
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son <b>comité des usagers</b> au cours de l'exercice visé.			7 000\$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses <b>comité(s) de résidents</b> pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.			870\$

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.*

*Normand Francoeur par Huguette Bargein*  
Nom du président du comité des usagers :

*Normand Francoeur*  
Signature :

*30-09-2022*

Date

*ANDRÉANNE GENDRON CARRIER*  
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

*Andréanne Gendron Carrier*  
Signature :

*30-09-22*

Date