2024-2025

Rapport annuel d'activités

Comité de résidents du CHSLD Émile McDuff

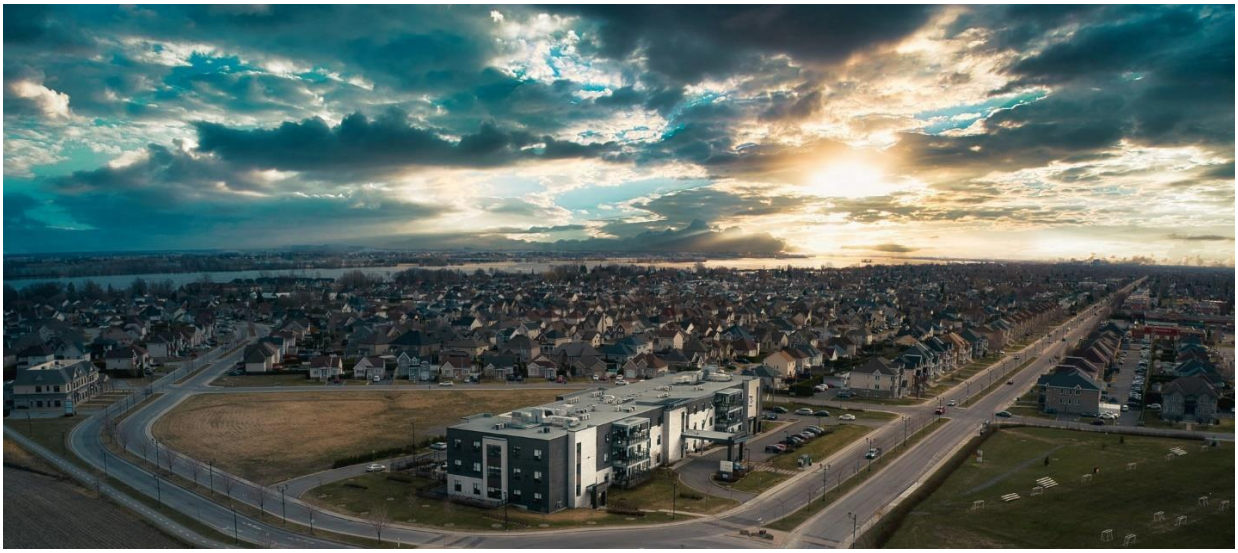
RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

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 résidents 3
Bilan des activités du comité 3
Réalisations de l'année 2024-2025 3
Transmettre les informations et les communiqués 3
Augmenter la visibilité du comité 3
Renseigner les résidents sur leurs droits 4
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie 4
Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services 4
Bientraitance 4
Formation, colloque 5
Fonctions du comité des résidents 5
Calendrier des rencontres du comité 6
Rencontres du comité exécutif 6
Rencontres avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels 6
Objectifs et projets prévus pour l'année 2025-2026 6
Assistance et accompagnement effectués par le comité 6
Conclusion 7
Rapport financier 7
Consolidation budgétaire 7

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2024-2025

L'installation

LE CHSLD ÉMILE MCDUFF



Le CHSLD Émile McDuff, appartenant au 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 accueille 108 résidents en perte d'autonomie répartis dans trois unités de vie ayant chacune deux ailes distinctes, 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 Lanaudière.

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

Comité de résidents du CHSLD Émile McDuff

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

Mot de la présidente

Bonjour à tous

En tant que présidente du comité des résidents du CHSLD McDuff, dont le but est de s'assurer de la bonne qualité de vie des résidents, il m'a fait plaisir de voir certains progrès lors de mes dernières visites. Après avoir discuté avec la directrice, il y a des nouvelles mesures qui seront mises en place et qui feront une belle différence auprès de nos parents. Cependant, il reste encore beaucoup de travail à accomplir pour le bien-être des résidents et de leurs familles. C'est pour cette raison que nous avons besoin d'encore plus de soutien du gouvernement, afin d'arriver à offrir une qualité de vie adéquate aux résidents et à leurs familles.

Johanne Prieur
Présidente

Les membres du comité

COMITÉ EXÉCUTIF

Johanne Prieur	Présidente	Membre de famille
Renée Trudel	Vice-présidente	Bénévole
Suzanne Sénéchal	Secrétaire	Membre de famille
Michel Bergeron	Membre	Résident
Jacqueline Guignard	Membre	Résidente
Anne Velluet	Membre	Membre de famille

RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

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 : 450 704-4008, poste 13051

Courriel : comitedesresidents@groupesantearbec.com

Bilan des activités du comité

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2024-2025

TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET LES COMMUNIQUES

- RPCU, curatelle publique, gouvernement du Québec, etc.

AUGMENTER LA VISIBILITE DU COMITE

- 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 expliquer le rôle du comité des résidents, répondre aux questions et remettre de l'information sur les droits des résidents.
- Nous avons également 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.
- Ces articles promotionnels ont été distribués à la journée de la bientraitance.
- Des affiches et des dépliants ont été commandés au RPCU pour la semaine des droits et distribués.
- Pour Noël 2024, des peluches avec rubans au logo du comité ont été offertes aux résidents.
- Nous avons renouvelé l'adhésion au RPCU pour 2024-2025.
- Le comité possède son ordinateur pour les réunions en TEAMS.

- Une boîte à suggestions est toujours à la disposition de tous à l'entrée principale du centre.
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » est installée dans l'entrée principale de l'établissement et offre une belle visibilité du comité.
- Un cadre avec la photo de tous les membres du comité est installé à l'entrée principale.
- Nous avons eu 3 rencontres avec le comité des résidents en 2024-2025.
- Un dépliant de présentation du comité des résidents est disponible à l'accueil.

RENSEIGNER LES RESIDENTS SUR LEURS DROITS

- La semaine des droits a été soulignée par le comité. Nous avons acheté au RPCU des affiches et des dépliants qui ont été distribués.

PROMOUVOIR L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE VIE

- Le comité a suggéré plusieurs pistes de solutions aux différents services dans lesquels nous souhaiterions avoir de l'amélioration, par exemple :
  - Trouver une nouvelle personne-ressource et reprendre le retard dans les réunions.
  - Offrir plus d'activités adaptées et diversifiées.
  - Favoriser les communications entre le personnel, les résidents et leurs familles.

ÉVALUER LE DEGRE DE SATISFACTION DES RESIDENTS A L'EGARD DES SERVICES

- Il y a eu quelques sondages au courant de l'année sur différents sujets. Mme Amélie Gagnon fût notre invitée au mois de juin 2024 pour faire le tour des résultats et des améliorations à venir.

BIENTRAITANCE

- Le 15 juin 2024, les membres ont installé une table à l'entrée et ont distribué des articles promotionnels.
- Mme Amélie Gagnon a commandé des rubans mauves et des dépliants pour cette occasion.

FORMATION, COLLOQUE

- Les formations que nous aurions aimées n'étaient pas disponibles ou trop dispendieuses. Elles ont été remises à l'an prochain.

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 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,
  - Caroline Filion, 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 Émile McDuff.

Calendrier des rencontres du comité

RENCONTRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

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

RENCONTRES AVEC LES DIRECTEURS, LES GESTIONNAIRES ET LES PROFESSIONNELS

- Le 11 juin 2024, Mme Carolyne Thauvette, directrice de site et Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie.
- Le 17 septembre 2024, Mme Carolyne Thauvette, directrice de site et Mme Nathalie Lagüe, récréologue et cheffe d'équipe.
- Le 13 novembre 2024, Mme Carolyne Thauvette, directrice de site.

Objectifs et projets prévus pour l'année 2025-2026

- Tenir cinq rencontres du comité exécutif + AGA.
- Promouvoir l'existence des comités des résidents par l'achat d'outils promotionnels incluant l'affichage.
- Planifier des conférences du RPCU en présentiel.
- Améliorer la communication.
- 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 avons eu une belle année avec beaucoup de suivis de dossiers et une belle écoute pour l'amélioration de différents services. Nous avons toujours à la fin de chaque réunion, une pause pour souligner un bon moment, un bon coup ou une belle anecdote, afin de terminer nos rencontres sur une note positive.

Rapport financier

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

Consolidation budgétaire

Nous aurions aimé avoir plus de conférence en présentiel mais le RPCU n'en offre plus et ailleurs c'est très dispendieux. Nous avons aussi fait de la promotion par des affiches publicitaires et de la publicité sur nos sites web.

Santé et Services sociaux Québec

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1ER 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 Groupe santé Arbec**	**NUMÉRO DE PERMIS :**	1104-5077

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	**(a)**	(2 081) $
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	**(b)**	7 000 $
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) *Veuillez préciser en annexe*	**(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)**	**4 919 $**

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			2 160 $
Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			385 $
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 :		
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 :	affiches+crayon -calepin-carte	1 746 $
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 PLAINTE		
Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	**(g)**	**4 325 $**
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)** *Le solde dans la ligne* **(i)** *représente le montant devant être récupéré par l'établissement*	**(i)**	**594 $**

Santé
et Services sociaux
Québec

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 : 1ER 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 Lanaudiere					
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des résidents - CHSLD GSA					
☒	Comité des usagers	☐	Comité des usagers continué	☐	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1104-5077		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.	7 000 $
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.	594 $

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.

Johanne Prieur présidente comité des Résidents
Nom du président du comité des usagers :

Signature :

1 MAI - 2025
Date

Caroline Filion, cheffe ress. financières
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Caroline Filion
Signature :

14/04/25
Date