

2023-2024

# Rapport annuel d'activités



Comité de  
**résidents**  
du CHSLD Michèle-Bohec

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

L'installation.....	1
Le CHSLD Michèle-Bohec .....	1
Image du comité.....	1
Les membres du comité.....	2
Comité exécutif .....	2
Mot habituellement de la présidente .....	2
Responsable du dossier du comité des résidents.....	3
Bilan des activités du comité des résidents.....	3
Priorités et réalisations de l'année 2023-2024.....	3
Transmettre les informations et communiqués .....	3
Augmenter la visibilité du comité .....	3
Renseigner les résidents sur leurs droits .....	4
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie .....	5
Évaluer le degré de satisfaction de résidents à l'égard des services .....	5
Bientraitance .....	5
Formation, colloque .....	5
Fonctions du comité des résidents.....	6
Tenue des rencontres du comité et autres rencontres .....	6
Rencontres avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels .....	7
Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2024-2025) .....	7
Assistance et accompagnement effectués par le comité .....	7
Conclusion .....	7
Rapport financier.....	8
Consolidation budgétaire.....	8



## L'installation

### LE CHSLD MICHÈLE-BOHEC



Le CHSLD Michèle-Bohec, appartenant au Groupe Santé Arbec, est un CHSLD privé situé au 1350 boulevard Michèle-Bohec à Blainville. Il a accueilli ses premiers résidents le 12 novembre 2018. Disposant d'une aire habitable spacieuse, lumineuse et sécuritaire, l'établissement peut accueillir 111 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 Lanaudière.

## Image du comité



## Les membres du comité

### COMITÉ EXÉCUTIF

Luce Thibault	Présidente	Famille
Hélène Grignon	Vice-présidente	Famille
Julie Varennes	Secrétaire	Résidente
Rachel Vendette	Membre	Résidente

### MOT HABITUELLEMENT DE LA PRÉSIDENTE

Blainville 21 mars 2024

Chers résidents et familles,

Le comité des résidents, dont je suis la présidente, a pour mandat d'assurer une qualité des services de l'établissement en prêtant attention à ses activités et en se faisant la voix des résidents et de leurs familles. Nos rencontres avec les différents départements : nutrition, soins infirmiers, entretien ménager, loisir et ergothérapie, se font lors des 5 réunions prévues durant l'année. La direction étant présente à chacune d'elle.

Cette année, 2 conférences ont été offertes aux résidents, familles et personnel : l'une sur le deuil et l'autre sur l'Alzheimer. Nous avons aussi témoigné notre gratitude aux départements de l'établissement lors de la St-Valentin, une première. Nous avons récolté des témoignages des membres de famille en vue d'améliorer la qualité des soins offerts et sommes toujours à y travailler. Beaucoup reste à accomplir et la volonté des gens concernés est au rendez-vous.

Nous concluons 2023-24 en étant convaincu que le succès vient avec sa qualité de communication se faisant dans le respect de chacun et dans son travail d'équipe, familles et résidents en font partis. Notre contribution pour 2024-25 sera de maintenir cette volonté de qualité et d'assurer des actions de bienveillance concrètes à nos êtres chers.

Nous veillerons au phare,

Respectueusement,

Luce Thibault, présidente

Comité des résidents Michèle Bohec Blainville.

## RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DE 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.

Ses coordonnées :

Téléphone : au 450 704-4008, poste 16051

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 des résidents

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

Nous continuons d'améliorer notre visibilité et d'acquérir une meilleure connaissance des droits des résidents.

### 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 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 sont maintenant remis lors de l'admission.
- Ces articles promotionnels sont achetés annuellement.
- 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 commandé au RPCU pour la semaine des droits et distribués.
- Une conférence sur le deuil donnée par l'Université de Montréal a eu lieu le 25 janvier 2024.
- Une conférence sur la maladie d'Alzheimer donnée par la Société d'Alzheimer des Laurentides a eu lieu le 29 février 2024.
- Pour ces deux conférences, nous avons commandé des affiches publicitaires et fait transmettre par courriels et via le site Facebook du CHSLD Michèle-Bohec des invitations aux familles, bénévoles et employés.
- Nous avons renouvelé l'adhésion au RPCU pour 2023-2024.
- Le comité possède son ordinateur pour les réunions en TEAMS.
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » est installée à l'entrée principale et offre une belle visibilité au comité lors d'évènements spéciaux.
- Un cadre avec la photo de tous les membres du comité est installé à l'entrée principale.
- Une boîte à suggestions est toujours disponible à l'entrée principale.
- Cinq rencontres avec le comité exécutif ont eu lieu.
- 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 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 la communication entre les divers intervenants et les familles
  - ❖ Prendre le temps de bien lire le feuillet-repas du résident
  - ❖ Offrir de l'eau plus souvent aux résidents dans la journée

## 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 2024, 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 12 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 14 novembre 2023.
- Une conférence sur le deuil donnée par l'Université de Montréal a eu lieu le 25 janvier 2024.
- Une conférence sur la maladie d'Alzheimer donnée par la Société d'Alzheimer de Lanaudière a eu lieu le 29 février 2024.
- Une formation sur le harcèlement et la violence au travail a été présentée aux membres le 26 mars 2024.

## Fonctions du comité des résidents

- 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 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 Michèle-Bohec 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 Michèle-Bohec.

## Tenue des rencontres du comité et autres rencontres

- Nous avons tenu cinq rencontres avec le comité exécutif.
- L'AGA a été transmise aux familles par courriel.



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

- Le 13 juin 2023, Mme France Therrien, directrice de site et Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie.
- Le 12 septembre 2023, M. Davidson Timothée, chef d'unités, Mme Stéphanie Dagenais, cheffe d'unités et Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie.
- Le 14 novembre 2023, Mme France Therrien, directrice de site, Mme Marilène Bolduc, conseillère cadre à la qualité et l'éthique, Mme Ariane Tremblay, technicienne en loisirs et Mme Alexandra Ovezea, technicienne en éducation spécialisée.
- Le 23 janvier 2024, Mme France Therrien, directrice de site et Mme Marie-Ève Richard, directrice des services techniques, informationnels et services conseils de l'hôtellerie.
- Le 26 mars 2024, Mme France Therrien, directrice de site Mme Véronique Damphousse, nutritionniste et la cuisinière.

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

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

## 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<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 Michèle-Bohec	NUMÉRO DE PERMIS :	5124-4788
--------------------------	---------------------	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	143 \$
<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)	6 143 \$

<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		325 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : frais de banque		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)

<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 : Université Montreal-conference deuil

1 190 \$

Précisez : Societe alzheimer-conference

159 \$

Précisez : chocolat pour benevol

75 \$

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 : carton identification+affiche+sac+feuilles+calendrier

3 596 \$

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) :

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>6 818 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b>	<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>(675) \$</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 des Laurentides					
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des résidents - CHSLD Michèle-Bohec					
<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 : 5124-4788			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.					(675 \$)

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.*

Luce Thibault  
Nom du président du comité des usagers :

Luce Thibault  
Signature :

2/05/2024

Date

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

Caroline Filion  
Signature :

2024-04-26

Date