

2021-2022

# 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 de la présidente.....	2
Responsable du dossier du comité des usagers .....	2
Bilan des activités du comité des résidents .....	3
Priorités et réalisations de l'année 2021-2022 .....	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.....	4
Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services.....	4
Maltraitance .....	4
Formation, colloque.....	5
Fonctions du comité des résidents.....	5
Tenue des rencontres du comité et autres rencontres .....	5
Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2022-2023) .....	6
Assistance et accompagnement effectués par le comité.....	6
Conclusion.....	6
Rapport financier .....	6
Consolidation budgétaire .....	7



## L'installation

### LE CHSLD MICHÈLE-BOHEC



Le CHSLD Michèle Bohec, par 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 de trois étages, avec ascenseurs, accueille 111 résidents en perte d'autonomie répartis dans trois unités de vie ayant chacune deux ailes distinctives appelées micromilieus 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 pour 111 résidents.

## Image du comité



## Les membres du comité

### COMITÉ EXÉCUTIF

Isabelle Morency	Présidente	Famille
Luz Marina Calero	Vice-présidente	Famille
Cécile Tremblay	Secrétaire	Résidente
Gisèle Cyr	Membre	Résidente

### MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour,

Je me nomme Isabelle Morency et j'ai été nommée présidente pour le comité des résidents du CHSLD Michèle Bohec.

Je suis fière de représenter les résidents de notre centre. Les deux dernières années ont apporté plusieurs changements.

Ensemble nous travaillons à améliorer notre visibilité et une meilleure connaissance des droits des usagers.

Isabelle Morency, Présidente

### 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.

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 de 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 de résidents.

## Bilan des activités du comité des résidents

### PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2021-2022

Nous travaillons à améliorer notre visibilité et 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 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 en 2021-22).
- Dans les jours suivants une nouvelle admission, un membre du comité va se présenter, expliquer le rôle du comité des résidents ainsi que répondre aux questions (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 couverture avec le logo du comité des résidents a été remis à chaque résident pour souligner la journée de la bienveillance.
- Le comité s'est doté d'un ordinateur pour ses réunions en TEAMS.

- Nous avons acheté de nouvelles cartes de fête surdimensionnées (9X12) avec les bons souhaits du comité des résidents que le personnel dépose sur la table du résident à son anniversaire.
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » est installée à l'entrée principale et offre une belle visibilité du 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 a été ajoutée à l'entrée principale.
- Deux rencontres avec le comité exécutif ont eu lieu. 13 Octobre 2021 et 29 Mars 2022.
- 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 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 :
  - ❖ Améliorer la température des plats et tenir compte des choix des résidents.
  - ❖ Encore besoin d'améliorations au niveau de l'hygiène buccal.
  - ❖ Un meilleur suivi sur le nettoyage des fauteuils roulants.

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

- Le sondage sur la satisfaction des services personnels a été fait, mais malheureusement avec les circonstances, 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 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 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 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, matérielles 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 Michèle Bohec.

## Tenue des rencontres du comité et autres rencontres

- Nous avons tenu deux 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 Octobre 2021, M. Mohamed Limam, Directeur de site.
- Le 29 mars, Mme Véronic Damphousse, Nutritionniste

## Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2022-2023)

- Révision des règles de fonctionnement.
- Tenir des rencontres du comité exécutif, 6 fois par année. 5 rencontres + AGA.
- Évaluation 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.
- 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 nécessitait 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 Michèle-Bohec</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	5124-4788
---------------------------------	----------------------------	---------------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	2 036 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</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>	<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>8 036 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		25 \$
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		1 350 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		650 \$
Autres (précisez) : Frais bancaire		33 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) : Dépenses en double		(1 926) \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
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 :

1 708 \$

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>1 841 \$</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>6 195 \$</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 Michèle-Bohec	
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 : 5124-4788		Nombre total de comité de résidents : 1	
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.			4 159 \$

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.*

Isabelle Morency présidente

Nom du président du comité des usagers :

*Isabelle Morency*

Signature :

04/10/2022

Date

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

*Andréanne Gaudin Poubelle*

Signature :

24.10.2022

Date