

2020-2021

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
Responsable du dossier du comité des usagers	2
Bilan des activités du comité de résidents	3
Priorités et réalisations de l'année 2019-2020.....	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 de résidents à l'égard des services	4
Maltraitance	4
Formation, colloque.....	4
Fonctions du comité de résidents	4
Tenue des rencontres du comité et autres rencontres.....	5
Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2021-2022)	5
Assistance et accompagnement effectués par le comité	6
Conclusion.....	6
Rapport financier.....	6
Consolidation budgétaire.....	6



L'installation

LE CHSLD MICHÈLE-BOHEC



Le CHSLD Émile McDuff, 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

Mighonne St-Denis Membre Résidente

RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES USAGERS



Madame France Fontaine est la personne-ressource s'occupe des charges cléricales liées au bon fonctionnement du comité de résidents. Elle est employée par le comité de 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 16051

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 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 de résidents

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2019-2020

Nous travaillons à améliorer notre visibilité et une meilleure connaissance des droits de 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 de résidents désigné à recevoir cette information. Par courriel ou simplement déposé au pigeonnier dédié au comité, à la réception du centre. (Toujours valide en 2020-21)
- Dans les jours suivant une nouvelle admission, un membre du comité va se présenter, expliquer le rôle du comité de résidents ainsi que répondre aux questions. (En attente d'autorisation)
- Nous avons également distribué des sacs de toile, des blocs-notes ainsi que des stylos lettrés du logo du comité de résidents. (Ceux-ci sont maintenant remis lors de l'admission)
- Un sac de toile rouge avec le logo du Comité de résidents a été remis à chaque résident pour Noël. Ce sac peut être installé au lit ou tout appareil ambulatoire.
- Nous avons acheté des 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 au comité lors d'évènements spéciaux.
- Un cadre avec la photo de tous les membres du Comité est installé à l'entrée principale.
- Une carte d'identification avec photo a été remise à chaque membre.
- Une seule rencontre avec le Comité exécutif a eu lieu.
- La semaine des droits a été soulignée par le Centre sans la participation du Comité étant donné les circonstances.
- Une conférence du RPCU sur « La peur des représailles » devait avoir lieu le 12 septembre 2020, mais a dû être remise à cause de la pandémie.
- Un dépliant de présentation du comité de résidents est disponible à l'accueil.

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- Le 24 septembre 2020 les professionnels du centre ont souligné la semaine des droits des résidents par des affiches et matériels de sensibilisation. Ils ont distribué des sacs, des stylos et des calepins au logo du Comité des résidents.

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 :
 - ❖ Disposer de plus de fruits frais aux collations et aux déjeuners.
 - ❖ Menu parfois trop épicé et mal adapté aux résidents.
 - ❖ Manque d'effectif, donc réponse aux appels un peu lente.

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DE 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 comme par le passé.

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 de 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 de résidents à l'égard des services obtenus dans l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels de 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 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 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)
 - ❖ Benoit Valiquette (Directeur général)
 - ❖ 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 une seule rencontre avec le comité exécutif.
- L'AGA a été transmise aux familles par courriel.

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2021-2022)

- Révision des règles de fonctionnement.
- Tenir des rencontres du comité exécutif, 6 fois par année. 5 rencontres + AGA.
- Évaluation du comité, faire notre autobilan sur ce que l'on fait de bien et ce qu'on devrait améliorer.
- Promouvoir l'existence des comités de résidents par l'achat d'outils promotionnels incluant l'affichage.
- Ajout d'une boîte à suggestion à l'entrée principale.

- Reprendre la conférence sur la Peur des représailles du RPCU
- Participation et au suivi du plan d'action du sondage annuel.
- Inviter les familles à l'AGA
- En raison de la pandémie nos objectifs 2021-2022 sont tributaires de son évolution, mais nous restons positifs et actifs.

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 plusieurs projets en tête et souhaitons toujours augmenter la participation des membres lors de notre assemblée générale annuelle et lors de nos rencontres avec les résidents.

Les comités ont décidé de mettre l'accent sur la communication entre les comités pour un partage de leurs connaissances et de leurs bonnes pratiques.

Rapport financier

Le rapport financier est joint : Voir Annexe 3 à ce document.

Consolidation budgétaire

Comme nous n'avons pas eu la chance de planifier des conférences, nous espérons un transfert de l'argent n'ayant pas servi pour avoir plus de possibilités dès la reprise.

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

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
---------------------------------	----------------------------	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	2 715 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	3285
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)	6 000 \$

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		1 238 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		30 \$
Autres (précisez) : frais bancaires		34 \$
Autres (précisez) : commande de chèques		183 \$
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 :	Imprimerie (calendriers + blocs notes + crayons)	2 480 \$
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) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	3 964 \$
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)	2 036 \$