

2024-2025

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 de résidents	3
Bilan des activités du comité de résidents	3
Priorités et réalisations de l'année 2024-2025	3
Transmettre les informations et communiqués	3
Augmenter la visibilité du comité	4
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	5
Bientraitance	5
Formation, colloque	5
Fonctions du comité de résidents	5
Tenue des rencontres du comité et autres rencontres	6
Rencontres avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels	6
Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2025-2026)	7
Assistance et accompagnement effectués par le comité	7
Conclusion	7
Rapport financier	7
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 accueille 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 des Laurentides.

Image du comité



Les membres du comité

COMITÉ EXÉCUTIF

Luce Thibault	Présidente	Famille
Julie Varennes	Secrétaire	Résidente
Rachel Vendette	Membre	Résidente

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Mot de la présidente du comité des résidents Michèle-Bohec :

Encore une fois cette année, nous avons fait évoluer l'engagement du comité des résidents. Dans l'objectif de se rapprocher des familles, la direction nous a proposé de participer à la réunion de l'équipe multidisciplinaire des nouveaux résidents et leur famille. Nous sommes donc l'introduction de cette réunion en expliquant le rôle du comité en tant que vigile et ressource pour le résident et sa famille.

L'expérience a pour résultat d'établir un lien de confiance envers l'établissement en précisant notre rôle et comment nous rejoindre si le besoin se manifeste. Il permet de voir les membres de la famille comme faisant parti de l'équipe des soins autour de leur proche tout en respectant les limites imposées par les gestes professionnels. Notre présence a été soutenue et appréciée par l'équipe multidisciplinaire et s'avère un franc succès. Nouvelle vision et très prometteuse. Nous avons 4 nouvelles recrues, ce qui porte à 6 le total des membres. Les échanges sont positifs et l'année 2025-2026 s'annonce très prometteuse. Nous aurons cette semaine la journée de bienveillance et sommes à préparer des surprises pour les résidents dans la prochaine année.

Une belle continuité et notre bienveillance demeure à l'ordre du jour !

Luce Thibault, présidente comité des résidents

Michèle-Bohec, Blainville.

RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DE 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.

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 vidéoconférence.
- 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 de résidents

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2024-2025

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 pigeonier dédié au comité, le nom et le numéro de chambre du nouveau résident aux membres du comité des résidents désignés 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, répondre aux questions et lui remettre de l'information sur les droits des résidents.
- Nous avons 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.
- Nous avons acheté des aimants-frigo avec les coordonnées du comité des résidents pour faciliter l'action en cas de besoin.
- Ces articles promotionnels sont achetés annuellement.
- Les membres possèdent maintenant des cartes d'identifications pour mieux se présenter aux résidents et à leurs familles.
- Des affiches et des dépliants ont été commandés au RPCU pour la semaine des droits et distribués.
- Nous avons renouvelé l'adhésion au RPCU pour 2024-2025
- 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.
- Deux 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 Alexandra Ovezea, technicienne en éducation spécialisée. 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 :

- ❖ Continuer d'améliorer la communication entre les divers intervenants et les familles.
- ❖ Faire plus d'activités adaptées et variées.
- ❖ Offrir de l'eau plus souvent aux résidents dans la journée.

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

- Il y a eu quelques sondages au courant de l'année sur différents sujets. Mme Amélie Gagnon fut 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. Mme Amélie Gagnon avait aussi commandé des rubans mauves et des dépliants.

Formation, colloque

- Les membres du bureau des Commissaires aux plaintes présentent un document aux membres.
- C'était une très belle présentation, complète, visuelle et intéressante. Tous les sujets ont été discutés : quand et comment porter plainte, les 12 droits expliqués en détail, la hausse des demandes et le pourquoi.
- Le document sera déposé dans nos outils de références.

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 de 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 de 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 Fillion, 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 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 18 juin 2024, Mme France Therrien, directrice de site et Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie.
- Le 24 septembre 2024, la réunion a dû être annulée (décès et maladie des membres). Pas assez de membres pour faire une réunion.

- Le 19 novembre 2024, Mme France Therrien, directrice de site, Mme Geneviève Côté, commissaire-adjointe, Mme Geneviève Leclerc, conseillère aux commissaires et Mme Jesna Tamira Bluteau, stagiaire en travail-social.

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (2025-2026)

- Tenir cinq rencontres du comité exécutif + AGA.
- Trouver une personne-ressource.
- 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 année avec beaucoup de suivis de dossiers. 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 pour terminer nos rencontres sur une note positive.

Rapport financier

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

Consolidation budgétaire

Nous aurions aimé 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 et avons ajouté un nouvel article promotionnel qui sera remis à l'admission du résident.

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} 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 Michèle-Bohec	NUMÉRO DE PERMIS :	5124-4788
---------------------------------	----------------------------	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	(675) \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 000 \$
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)	5 325 \$

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		1 080 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : frais de banque		34 \$
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 :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 :	Dépliant-carte-papeterie	369 \$
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 :		
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) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	1 483 \$
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)	3 842 \$

**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^{ER} 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 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"/>		<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.			3 842\$

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 :

14/04/25

Date

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

Caroline Filion
Signature :

14/04/2025

Date