

**LE COMITÉ DES USAGERS VIEILLE-CAPITALE**  
**COMITÉ DE RÉSIDENTS**  
**DU CENTRE D'HÉBERGEMENT LE FAUBOURG**



## **PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Le CHSLD Le Faubourg est situé au centre de la ville de Québec, sis dans le quartier St-Jean-Baptiste, à la frontière du quartier Montcalm. Fondé au début des années 80, il est devenu, à partir de 2018, au terme d'un processus inspiré par le chercheur Philippe Voyer, un établissement entièrement voué à l'accueil de résidentes et de résidents atteints de problèmes neurocognitifs.

## **PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Comme tous les CHSLD du Québec et de la région de Québec, Le Faubourg a été frappé de plein fouet par la pandémie du COVID-19.

Pendant près de deux ans, le fléau a modifié le cours des choses et affecté la vie des résidentes et résidents, du personnel, des familles, des proches aidantes et aidants, des bénévoles, de même que celle du Comité de résidents.

Après une longue pause, l'arrivée d'une nouvelle cohorte de la clientèle, l'installation d'un nouveau mode de gouvernance au sein de l'établissement, le départ de la plupart des membres du Comité de résidents, il a fallu donner un nouveau souffle au Comité.

Les activités ont repris en septembre 2021. Le présent rapport ne porte donc, en fait, que sur une période de sept mois comprise entre septembre 2021 et mars 2022.

La nature de la clientèle du Faubourg fait en sorte que le recrutement de membres siégeant au Comité est circonscrit aux membres de famille ou ex-membres de famille. Trouver et convaincre des personnes disposées à consacrer du temps à une instance comme la nôtre demeure un enjeu majeur.

Les membres actuels croient toutefois que le travail de reconstruction accompli au cours des derniers mois porte en lui le germe d'un avenir ordonné et efficace.

Cette tâche se concrétisera aussi dans notre engagement dans les travaux de parachèvement de transformation du Centre auxquels les membres du comité ont toujours été associés.

Continuer à innover dans un environnement fragile à bien des points de vue et assurer la pérennité des activités du Comité constitueront des défis de taille à relever ensemble.

### **PARTIE 3 PRINCIPAUX PROJETS RÉALISÉS DURANT L'ANNÉE ÉCOULÉE**

- Affichage en haute visibilité dans des lieux stratégiques de cadres faisant la promotion des droits des usagers.
- Acquisition et installation dans le hall d'entrée d'un tableau d'affichage aux couleurs du Comité pour l'information des familles et du personnel.
- Acquisition et installation dans le hall d'entrée d'une bannière déroulante aux couleurs du Comité souhaitant la bienvenue à tous les visiteurs.
- Participation active à diverses activités visant l'amélioration de la qualité de vie des résidentes et résidents.
- Reconstitution du comité de résidents.
- Élaboration d'un cadre de rencontres avec les familles.
- Émission de bulletins d'information et de communiqués destinés aux familles et au personnel.
- Élaboration d'orientations et d'un plan d'action.
- Mise à jour et informatisation des dossiers du Comité de résidents.

### **PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES**

**Nombre total de membres : 4**

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Sylvie Malaison		Membre de famille	Présidente
Louis Dumoulin		Ex-membre de famille	Vice-président
Johanne Parent		Membre de famille	Secrétaire-trésorière
Claude Boulanger		Membre de famille	Conseillère

## PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENTE	Malaison Sylvie			smalaison@videotron.ca
PERSONNE-RESSOURCE				
AUTRE				

Commentaires s'il y a lieu :

Les coordonnées corporatives de la présidence sont :

CHSLD Le Faubourg

925, Turnbull

Québec, QC

G1R 2X6

418-523-2463, poste 25144

[sylvie.malaison.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:sylvie.malaison.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)

## PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

### Fonction 1 – Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Insertion dans des cadres d'affiches nommant les droits des usagers et installation des cadres dans des emplacements stratégiques du Centre : salle à manger et salon des familles, espace intérieur des loisirs de chacun des trois étages, halls de chacun des étages.
- Publication de bulletins d'information et de communiqués destinés aux familles portant notamment sur le rôle du Comité et les droits des usagers.
- Publication d'un communiqué destiné au personnel du Centre portant sur le rôle du Comité.
- Acquisition d'un tableau d'affichage aux couleurs du comité installé dans le hall d'entrée du Centre et destiné à informer les familles de façon dynamique.
- Acquisition d'une bannière déroulante aux couleurs du Comité et avec ses coordonnées et souhaitant la bienvenue aux familles et aux visiteurs
- Participation aux réunions du Comité des usagers de la Capitale nationale (CUVC) et rétroaction auprès des membres du Comité.
- Fonction conseil auprès de familles actuelles ou potentielles.
- Ménage des dossiers du Comité et informatisation des opérations et dossiers du Comité dans l'environnement informatique du CIUSSS et grand ménage du local du Comité partagé avec le responsable des soins spirituels.

### Fonction 2A – Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Rédaction et promotion d'un document d'orientation et d'un plan d'action pour l'année en cours. La promotion a été faite auprès de la Direction du Centre, du personnel et du Centre
- Promotion de la possibilité pour les familles de faire des dons au Comité permettant ainsi la réalisation des projets directement reliés à l'amélioration de la qualité de vie des résidentes et résidents.
- Collaboration avec la responsable des loisirs et la technicienne en éducation spécialisée pour la réalisation de certaines activités, notamment l'envoi des cartes de vœux des résidentes et résidents à leurs familles et à l'initiative *Mémoire en musique*.
- Participation active aux travaux du Comité Qualité du milieu de vie du Faubourg.
- Tenue de rencontres statutaires et régulières avec la Direction du Centre pour coordonner nos actions.
- Participation aux réunions et caucus du Comité consultatif des comités de résidents (CCCR) et rétroaction auprès des membres du comité.
- Évocation auprès des autorités de la rigidité des normes budgétaires qui freine l'atteinte de cet objectif.

#### Fonction 2B – Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- Le Comité de résidents n'a pas été invité à collaborer à une ou des opérations visant à évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus pendant la période ciblée par le présent rapport. S'il l'est dans l'avenir, il se fera un plaisir d'y participer.
- La formulation de cette fonction est, selon nous, erronée en ce que le Comité ne dispose pas des moyens professionnels et financiers pour évaluer lui-même le degré de satisfaction de la clientèle. De façon réaliste, il peut collaborer à des opérations initiées par d'autres instances. La formulation devrait donc être revue.

#### Fonction 3 – Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Intervention portant sur l'application des droits des usagers lors des élections municipale et fédérale.
- Participation à la cérémonie de commémoration pour les victimes du COVID-19
- Incursion dans la problématique de l'environnement (amélioration de l'accès et aménagement vert de la terrasse extérieure – aménagement de la cour intérieure – promotion d'une ruelle verte dans le stationnement).

## **PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES**

À partir de septembre 2021 jusqu'à mars 2022, il y a eu quatre réunions du Comité de résidents. Il y a eu également de nombreux échanges téléphoniques ou électroniques entre les membres du Comité.

Assemblée générale annuelle

À notre connaissance, il n'y a pas eu d'Assemblée générale annuelle (AGA) en 2021.

## **PARTIE 8 PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

- Mise à jour des orientations et du plan d'action du Comité de résidents.

- Intensification des communications avec les familles et le personnel.
- Évaluation de la possibilité de participer activement au portail du Comité des usagers de la Capitale nationale
- Poursuite d'une collaboration productive avec la Direction du CHSLD Le Faubourg.
- Mise en place d'un mécanisme de rencontre avec les familles.
- Mise en place d'un mécanisme d'identification des attentes des familles à l'égard du Comité et collaboration à l'élaboration d'un outil de formation destiné aux familles.

## **PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ**

Les membres du Comité ont répondu aux demandes d'information des membres de familles lorsque celles-ci en ont formulées.

### **CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services**

Le Comité n'a pas eu de cas à soumettre de dossiers auprès du Commissariat aux plaintes.

## **PARTIE 10A CONCLUSION**

L'année 2021-2022 a été porteuse de plusieurs défis dont celui d'affronter plusieurs vagues de la pandémie et ceux de la reconstruction et de la modernisation des opérations du Comité de résidents du CHSLD Le Faubourg. Cette dernière problématique inclut l'enjeu du recrutement de membres pour siéger au Comité qui est et demeurera une préoccupation majeure.

La mission du Comité a été rendue possible grâce à l'engagement sans faille des membres du Comité. Ils ont été diligents, professionnels, efficaces et bienveillants. La présidence souhaite les féliciter et les remercier.

Ce renouveau doit également beaucoup à la Direction du Faubourg qui a collaboré avec le Comité de façon exemplaire et stimulante. Les membres du Comité reconnaissent que la coopération avec tout le personnel de l'établissement dans une perspective d'amélioration continue constitue une clé essentielle du succès.

Avec la volonté d'assumer pleinement leur mandat et de consolider les acquis, les membres du Comité s'engagent résolument dans la nouvelle année.

**Mettre les résidentes et les résidents au cœur de nos préoccupations est et sera le moteur de nos interventions en collaboration avec tout le personnel de l'établissement.**

Et, comme le veut le leitmotiv du CHSLD Le Faubourg :

**VIVONS ENSEMBLE LE MOMENT PRÉSENT**

## **PARTIE 10B STATISTIQUES**

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
10	5	2	1	5	0
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
2	0	0	0	0	

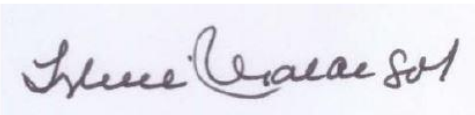
### Commentaires

Le renouvellement de la clientèle, l'inactivité relative du Comité pendant plusieurs mois pourraient expliquer en partie le nombre relativement restreint de demandes.

## PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe

Les opérations financières courantes du Comité de résidents sont faites et contrôlées par la secrétaire du Comité et consolidées subséquemment par le secrétaire-trésorier du Comité des usagers de la Capitale nationale (CUVC).



Signature – Président(e) du CR

Johanne Parent

---

Signature – Secrétaire du CR