

**COMITÉ DE RÉSIDENTS
DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DE LIMOILOU**

**RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022
INCLUANT LE RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ**

PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

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

PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

Comme ce fut le cas au cours de l'exercice 2020-2021, la situation pandémique et les mesures sanitaires mises en place par le CIUSSSCN ont fait en sorte que les activités du comité de résidents ont été réduites, se limitant à suivre l'évolution de la situation au centre d'hébergement et à communiquer les informations reçues auprès des membres des familles.

Au cours de l'année, nos réunions se sont déroulées en utilisant la vidéo-conférence. À ces occasions, le gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de services nous ont tenus au courant des mesures mises en place pour prévenir les éclosions, pour soigner les personnes atteintes et s'assurer que le personnel et autres personnes autorisées à se présenter au centre d'hébergement respectaient les consignes.

Par le biais des Infolettres quasi-quotidiennes et les rencontres virtuelles du comité consultatif des comités de résidents, l'établissement s'est soucié de nous tenir au courant des situations vécues dans les CHSLD de la Capitale-Nationale ainsi que des directives et mesures concernant le personnel soignant et celles des proches aidants. Cette multitude d'informations a fait en sorte que les membres du comité sont demeurés informés malgré leur absence auprès des personnes hébergées.

Nous avons suivi de près l'application et le respect des mesures de prévention. De concert avec la gestionnaire du milieu de vie, nous avons pu communiquer facilement avec les répondants afin de les tenir au courant de l'évolution de la situation au centre d'hébergement de Limoilou. Cette communication a été rendue possible par le fait que maintenant, l'administration du centre d'hébergement maintient à jour le fichier des adresses courriels des membres des familles. Ainsi, le comité a pu transmettre rapidement et facilement de l'information aux membres des familles.

Nous tenons à remercier tout le personnel du centre d'hébergement qui ont été vigilants à respecter les consignes sanitaires et de sécurité ainsi que pour leur disponibilité dans des circonstances parfois difficiles.

PARTIE 3 PRIORITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- S'assurer que les consignes sanitaires et les mesures de sécurité sont appliquées et respectées, ainsi que le matériel de protection est disponible pour protéger les résidents et le personnel.
- Assurer un suivi sur les indicateurs cliniques, sur les activités particulières de loisir mises en place sur les étages ainsi que le déplacement des résidents lors des éclosions.
- Promouvoir la diffusion d'informations aux résidents et aux membres des familles sur l'évolution de la situation pandémique à l'intérieur du centre d'hébergement.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 6

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Arseneault, Marie-Andrée		Ex-membre de famille	Secrétaire
Picard, Thérèse	X		Conseillère
Bouchard, Marie-Anne	X		Conseillère
Leduc, François	X		Conseiller
Dagnault, Gilles		Ex-membre de famille	Vice-président
Gamache, Gaston		Ex-membre de famille	Président/trésorier

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE	TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Gamache, Gaston	1401, ch.de la Canardière, Québec	418 529-6571, poste 27046	gaston.gamache.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	525, boul. Wildrid-Hamel, Québec	418 529-9141, poste 2496	rolande.goudreault.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE				

Commentaires s'il y a lieu :

La personne-ressource mentionnée relève du Comité des usagers Vieille-Capitale et contribue à l'organisation et le déroulement des réunions des comités de résidents du territoire.

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

(Décrire les actions prises en lien avec les trois fonctions du comité de résidents)

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

- Dans la pochette remise à un résident lors de son admission, on retrouve un mot de bienvenue de la part du comité de résidents ainsi que la brochure qui traite des droits et des obligations des usagers du système de santé.
- Sur chaque étage du centre d'hébergement on retrouve habituellement des dépliants et des brochures sur des sujets d'intérêts concernant l'hébergement et les droits des usagers. Toutefois, en raison des mesures sanitaires, ces documents ont été retirés temporairement de la circulation mais demeurent disponibles auprès de la réception du CH. On les retrouve également sur le site Web du comité des usagers Vieille-Capitale.

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

- En période normale, le comité discute avec le gestionnaire et les chefs de services sur les améliorations à apporter dans différents domaines : service alimentaire, entretien et la désinfection des lieux et sur le matériel ambulatoire, le lavage du linge personnel et de literie. Au cours de l'année qui vient de se terminer, ces sujets ont été abordés sommairement puisque la principale préoccupation était la santé des résidents et l'application des mesures sanitaires. Néanmoins les chefs de ces services nous ont tenus au courant des modifications ou améliorations qui ont été apportées.

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

- Il y a eu une évaluation de la satisfaction des usagers qui tenait compte de façon particulière du vécu des résidents en période de la COVID. Nous n'avons pas reçu le résultat de cette évaluation.
- Nous avons toutefois pris connaissance du résultat de l'évaluation 2019.

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

Lorsque surviennent des situations problématiques qui peuvent porter préjudice de façon collective ou vis-à-vis un résident qui a demandé l'aide du comité, nous intervenons auprès du gestionnaire responsable du milieu de vie et des mesures sont prises pour corriger la situation.

La communication entre le gestionnaire du milieu de vie et les membres du comité de résidents est excellente. Il en est de même avec les chefs de services et autres membres du personnel.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

(Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année incluant la tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA))

Au cours de l'année 2021-2022 nous avons tenu six réunions régulières en mode virtuel ainsi qu'une assemblée générale également en mode virtuel. Pour cette occasion, le rapport d'activités du comité a été remis aux résidents et envoyés aux membres des familles par voie électronique.

À l'occasion de l'assemblée générale, nous avons procédé à l'élection des membres du comité pour un mandat de trois ans. Lors de cette élection, deux résidents se sont affiliés au comité.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Faire connaître davantage le rôle du comité auprès des résidents et des membres de familles en rendant disponible l'information sur des sujets qui concernent la qualité des soins et des services et la défense des intérêts des résidents.
- Assurer un suivi permanent sur les indicateurs cliniques, sur la qualité des soins, sur la fréquence des bains, sur la qualité du service des repas et sur l'application de la mesure identifiant les personnes souffrant de dysphagie et d'allergie alimentaire ou autres contraintes majeures.
- Assurer un suivi permanent sur le programme de nettoyage et d'entretien des fauteuils roulants, des équipements mobiles et sur la salubrité des chambres et autres locaux.
- S'assurer de la qualité des interventions du personnel auprès des résidents, de la présence du personnel sur les étages notamment lors de la prise des repas et de l'aide apportée à cette occasion.
- Connaître et discuter des impacts produits par la mise en place des nouveaux projets par l'établissement, notamment l'harmonisation du service alimentaire, les micro-milieus de vie, les activités de loisir, etc.
- L'augmentation du ratio personnel/résidents, l'embauche et la qualité de la formation donnée aux nouveaux employés, le rôle des aides de services.
- Continuer les démarches afin que les résidents puissent avoir accès à Internet afin de faciliter la communication avec les membres des familles et d'avoir accès à différents divertissements accessibles sur le Web.

PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ *(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration de la Commissaire aux plaintes)*

Le comité a été sollicité à quelques reprises par des résidents et membres des familles sur des interrogations ou événements particuliers mais aucune situation n'a nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

PARTIE 10A CONCLUSION

(La présidence du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

Une des responsabilités du comité est de veiller à la qualité des soins et des services dispensés aux résidents. Nous avons été à même de constater que ces préoccupations sont partagées par le gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de services et ce, malgré le manque d'effectif et la difficulté d'embauche, l'épuisement du personnel et la perte d'autonomie de plus en plus significative des personnes hébergées. On comprendra également que la situation vécue dans les CHSLD au cours des deux dernières années ne facilite pas les choses, bien au contraire. La nomination d'un(e) gestionnaire responsable a grandement amélioré la communication et les interventions de toute nature.

Merci à tous les intervenants pour votre générosité et la grande qualité de votre travail. Nous savons que c'est déjà très exigeant de s'occuper des personnes hébergées et nous vous en sommes très reconnaissants. De plus, nous vivons une période pandémique qui nous affecte tous comme citoyens et qui est davantage difficile et dangereuse pour les personnes âgées qui vivent dans les centres d'hébergement. C'est aussi une situation très difficile pour les personnes qui travaillent dans ces milieux.

Enfin, les membres du comité souhaitent que des mesures soient prises pour alléger le fardeau imposant des responsabilités des préposés(es) aux bénéficiaires afin d'être davantage présents auprès des personnes qui nécessitent une aide plus constante. Nous souhaitons que des mesures soient mises en place pour valoriser la fonction de PAB et ainsi accroître la rétention des candidats et candidates à cette fonction.

En terminant, je tiens à souligner la générosité et la disponibilité des personnes qui siègent au comité de résidents. Il en est de même des personnes bénévoles qui participent aux activités des résidents. Elles sont des aidants importants pour les résidents et aussi pour le personnel. Merci pour votre dévouement.

Une mention honorable à madame Nathalie Fournier et à monsieur Pascal Blackburn, gestionnaires responsables du milieu de vie ainsi qu'aux chefs de services qui ont participé activement à nos rencontres virtuelles et qui nous ont donné toutes les informations demandées et qui nous ont permis de communiquer facilement avec les membres des familles. Un merci spécial également aux cheffes d'unités et à tout le personnel du CH qui ont été vigilants et disponibles dans les moments cruciaux vécus.

Gaston Gamache, président

Comité de résidents du CHSLD de Limoilou

PARTIE 10B STATISTIQUES

(Inscrire le nombre de demandes d'information ou d'insatisfaction (selon la catégorie) reçues au cours de l'année par le comité de résidents)

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
5				2	5
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
2	2	1			Total interventions
					17

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe

Date de rédaction du rapport	
Date de l'adoption du rapport	

Original signée :
Signature – Président(e) du CR

Original signé par :
Signature – Secrétaire du CR

ANNÉE : **2021-2022**
EN DATE DU : **2022-03-31**

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le comité des usagers pour l'année 2021-2022 :	2 280.00 \$
Revenus provenant d'autres sources :	
Surplus conservé de l'année précédente (valide pour 2021-2022 seulement) :	1 218.40 \$
BUDGET DISPONIBLE :	3 498.40 \$

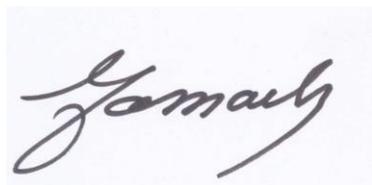
DÉPENSES

Service traiteur	55.53 \$
Service acheté à l'externe	80.49 \$
Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription	
Déplacements courants	96.04 \$
Cotisations	
Formation et perfectionnement / forum	
Honoraires professionnels / interprètes / autres	
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne	1 124.04 \$
Poste / timbres / messagerie	
Publicité / promotions / informations aux usagers	1 530.93 \$
Petits équipements / matériel et réparations	
Autres charges (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)	
	0.00 \$

TOTAL DES DÉPENSES : **2 887.03 \$**

SURPLUS BUDGÉTAIRE AU 31 MARS 2022 : **611.37 \$**

Ces données financières sont intégrées dans le rapport financier du comité des usagers de qui relève ce comité de résidents



Trésorier du comité de résidents

2022-03-26

Date