

LE COMITÉ DES USAGERS VIEILLE-CAPITALE
COMITÉ DE RÉSIDENTS
DU CENTRE D'HÉBERGEMENT LOUIS-HÉBERT



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

Ce rapport d'activités fait état des activités réalisées au cours de l'exercice 2021-2022 dans le cadre du mandat du comité de résidents.

Dans le contexte de la pandémie, nos actions ont été limitées. Le respect des droits des résidents, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident nos actions. Nous avons une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travaillons à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Il a été difficile d'implanter le plan de communication que nous avons élaboré. Une seule activité a été rendue possible, Une collation pour Noël qui a été offerte avec la collaboration de Monsieur Alain Gallichand qui avait planifié un concert offert à l'auditorium ce qui nous assurait d'une forte participation des résidents, les autres résidents ont été rejoints à leur chambre.

Nous avons pu compter sur la grande disponibilité gestionnaire du CHSLD, Monsieur Pascal Blackburn. Il nous a assuré d'une information pertinente à nos actions

À sept reprises, nous avons tenu des réunions. Ces rencontres nous ont permis de suivre la situation Covid à l'intérieur du CHSLD Louis-Hébert et de nous tenir informé sur les différents dossiers tel le dossier embellissement et le suivi des recommandations du rapport de la visite ministérielle.

Le comité a également souligné les bons services offerts aux résidents par l'équipe du Concorde qui ont pris en charge nos résidents atteints de la Covid.

Un membre du comité a quitté le comité laissant ainsi les postes de secrétaire et de trésorier vacants. Comme bien d'autres comités de résidents on vit des problèmes de recrutement au sein du comité. Nous avons réussi à recruter deux nouveaux membres

Nous avons participé à quelques 15 rencontres avec la Direction SAPA, volet hébergement. Ce comité consultatif nous a permis de suivre hebdomadairement l'évolution de la pandémie dans les différents CHSLD de la Capitale-Nationale.

À la fin de l'année, on a appris que le CHSLD Louis-Hébert sera relocalisé à la Maison des aînés de Ste-Foy. Des changements importants qui imposeront au cours du prochain exercice. Il faudra porter une attention particulière aux inquiétudes des résidents et de leurs proches. De ces changements sont importants et pourraient inquiéter certains.

À tous les membres du comité de résidents, merci à vous, qui offrez bénévolement votre temps et votre savoir aux services des résidents.

PARTIE 3 PROJETS RÉALISÉS DURANT L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nous avons participé au Comité Embellissement. Le comité des résidents a pu faire valoir ses besoins en termes de communication avec les résidents. Avec le dossier Maison des aînés les travaux ne seront pas réalisés.

On est intervenu sur des questions de sécurité des résidents tel le système d'appel pour signaler une urgence dans la cour extérieure, le déblaiement des sorties de secours.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 7

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Irène Dumont		Bénévole	Présidente
Lise L'italien		Bénévole	Vice-présidente
Ginette Demers	x		Conseillère
Linda Demers		Proche Aidante	Conseillère
Jean Terrien		Bénévole	Conseiller
Christine Fiset		Proche Aidante	Conseillère
Marcelle Poulin		Proche Aidante	Conseillère

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENTE	Dumont, Irène			irenedumont29@gmail.com
PERSONNE-RESSOURCE	Lise Roy			Lise05757@gmail.com,
AUTRE				

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

- Un calendrier annuel est distribué à tous les résidents. Plusieurs droits figurent sur ce calendrier.
- Lors de l'accueil d'un nouveau résident, des documents d'information sur les droits sont intégrée à la pochette d'accueil. Normalement un membre d'un comité rencontre les proches et le nouveau résident pour l'informer et l'accueillir, Mais la pandémie a rendu cette activité impossible

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

Plus particulièrement, nous avons dû intervenir pour signaler un nouveau résident qui avait des comportements agressifs qui dérangent les résidents de la même unité. Une attention particulière auprès de ce nouveau résident a facilité son adaptation et ainsi assurer un meilleur milieu de vie pour les résidents.

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

Aucune activité officielle a été réalisée. Les résidents ont cependant été entendus lorsqu'ils soulignaient quelques situations. À titre d'exemple, le manque de variété dans l'offre alimentaire, le manque de personnel qui a empêché un deuxième bain

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

Sur le plan individuel, les usagers qui ont communiqué avec le Comité de résidents, pour identifier une situation particulière ont reçu notre attention et les cas ont été signalés au responsable.

Au cours de l'année, les menus, les loisirs, la sécurité autant de dossiers sur lesquels on intervient régulièrement.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

Le comité s'est réuni sept fois et a tenu une assemblée générale annuelle. Un total de huit rencontres.

PARTIE 8 PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- La première partie de la prochaine année se déroulera sous le signe déménagement en Maison des aînés. Il faut accompagner les résidents pour les rassurer et surtout empêcher le déconditionnement. Il ne faut pas perdre de vue tous les bouleversements qu'a apporté la pandémie en terme de déconditionnement.
- Le comité est appelé à travailler avec différents comités de travail qui seront constitués pour l'implantation d'une maison des aînés. A ce jour, un comité gestion des risques est implanté et on y participe.
- Après la relocalisation, il faudra assurer une présence pour écouter les résidents, les proches. Une adaptation est à prévoir et il faudra être là.
- Après la relocalisation, il faudra recruter des membres pour le comité de résidents, adapter le plan de communication à la nouvelle réalité.

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

Quelques plaintes nous ont été formulées mais tout cela a été réglé à l'interne sans avoir recours au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Des plaintes relatives aux services de buanderie, une plainte concernant la lenteur pour répondre à une cloche d'appel, une plainte pour un résidents difficile qui pouvait troubler la quiétude et la sécurité des résidents; une demande de faire appliquer les règles du port du masque et de distanciation dans une salle de séjour.

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)

2022-23 sera une année d'adaptation. Oui on offre un environnement drôlement amélioré mais, il faut qu'au-delà des conditions matérielles, on devra retrouver une équipe d'intervention complète qui saura apporter aux résidents un milieu de vie stimulant, rassurant.

Pour mettre en route une vraie maison des aînés qui s'implantera selon les orientations ministérielles, il faut compter sur un personnel dévoué qui saura s'adapter à un nouveau mode d'intervention. Dans le contexte de pénurie de main d'œuvre, il faut préciser que le comité des résidents est quelque peu inquiet.

Le comité des résidents devra également travailler fort pour assurer une communication avec les résidents, travailler conjointement avec le personnel pour intégrer harmonieusement les nouveaux résidents. Les 47 résidents du CHSLD Louis-Hébert majoritairement seront relocalisés à Ste-Foy. Ils ont une vie de groupe solidement établie et on devra ajouter à ces quelque 40 résidents 56 nouveaux résidents.

Le concept de maisonnée devrait normalement faciliter l'intégration de l'ensemble des résidents.

Irène Dumont, présidente

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
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	

Commentaires s'il y a lieu :

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe

Signature – Président(e) du CR

Signature – Secrétaire du CR

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année : **2021-2022** 1 500.00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 1 237.04 \$

BUDGET DISPONIBLE : 2 737.04 \$

DÉPENSES

Service traiteur 203.23 \$

Service acheté à l'externe

Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription

Déplacements courants 46.32 \$

Cotisations

Formation et perfectionnement / forum

Honoraires professionnels / interprètes / autres

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne 80.46 \$

Poste / timbres / messagerie 66.20 \$

Publicité / promotions / informations aux usagers 66.77 \$

Petits équipements / matériel et réparations

Autres charges (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)

		0.00 \$
--	--	----------------

TOTAL DES DÉPENSES : 462.98 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : 2022-03-31 2 274.06 \$

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

Frène Dumont

2022-04-29

Président(e) du comité

Date