

**COMITÉ DES USAGERS VIEILLE-CAPITALE
COMITÉ DE RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT NOTRE-DAME-DE-LOURDES**



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

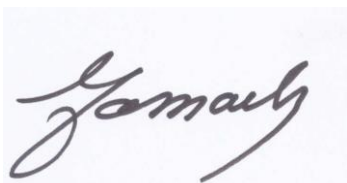
Le comité de résidents a été réactivé au mois de mai 2021 avec la présence de quatre membres de familles. Les nouveaux membres ont pris connaissance du rôle et des responsabilités du comité, du code d'éthique et de l'entente de confidentialité qu'ils ont tous signés.

La situation pandémique et les mesures sanitaires mises en place par le CIUSSSCN ont fait en sorte que les activités du nouveau comité de résidents se sont limitées à suivre l'évolution de la situation du centre d'hébergement par les informations reçues du gestionnaire responsable, M. Louis Sirois. Certains sujets d'ordre pratique ont toutefois été discutés notamment avec les chefs des services de la logistique et des installations matérielles.

Au cours de l'année 2021-2022, nos réunions se sont déroulées majoritairement en 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 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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'G. Gamache', is placed on a light blue rectangular background.

Gaston Gamache, président *par intérim*

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 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 : 4

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Paquin, Diane		Membre de famille	Conseillère
Bélanger, Lorraine		Ex-membre de famille	Conseillère
Bujold, Margot		Membre de famille	Conseillère
Gamache, Gaston		Ex-membre de famille	Président par intérim

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE	TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Gamache, Gaston	105, rue Hermine, Québec (Québec)	418 529-2501, poste 21192	gaston.gamache.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	525, boul. Wilfrid-Hamel, Québec	418 529-9141, poste 2496	rolande.goudreault.ciusscn@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 résident 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 des 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 ou qui sont à venir.

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

Lors de certaines situations problématiques, pouvant porter préjudice de façon collective ou vis-à-vis un résident qui avait demandé l'aide du comité, nous sommes intervenus auprès du gestionnaire responsable du milieu de vie et des mesures ont été prises pour corriger la situation.

La communication entre le gestionnaire du milieu de vie et les membres du comité de résidents a été 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 sept réunions régulières en présentiel et en mode virtuel. Le comité n'ayant pas été actif en 2020, il n'y a pas eu d'assemblée générale.

Il est prévu une assemblée générale en juin 2022 sur les réalisations de l'année 2021-2022 et l'élection des membres.

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.
- S'assurer que la brochure sur les droits est disponible dans la pochette d'admission ainsi qu'au comptoir de la réception ou dans les présentoirs selon la possibilité.
- 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.
- Travailler de concert avec la direction pour améliorer le mode de distribution du linge personnel des résidents qui est lavé à la buanderie de l'installation et éviter ainsi les pertes et les réclamations.
- S'assurer de la qualité et la pertinence des activités de loisir. Apporter l'aide nécessaire aux résidents pour répondre au sondage sur la satisfaction des services.
- Tenir à jour le ratio personnel/résidents, obtenir de l'information sur l'embauche et la qualité de la formation donnée aux nouveaux employés, sur le rôle des aides de services.
- Être à l'écoute des situations inappropriées pouvant porter préjudice collectivement ou individuellement aux résidents.
- 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 évènements 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, les chefs d'unités et l'ensemble du personnel malgré un absentéisme important en cette période pandémique, l'épuisement du personnel et la perte d'autonomie de plus en plus significative chez les 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 et les personnes qui travaillent dans ces milieux.

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 en espérant que votre contribution se poursuivra lorsque la situation sera favorable.

Une mention honorable à monsieur Louis Sirois, gestionnaire responsable du milieu de vie ainsi qu'aux chefs de services qui ont été assidus à nos rencontres et qui nous ont donné toutes les informations demandées. Un merci spécial également aux chefs d'unités et à tout le personnel du CH qui ont été vigilants et disponibles dans les moments cruciaux qui sont survenus particulièrement au CH Notre-Dame-de-Lourdes.

Gaston Gamache, président *par intérim*
Comité de résidents du CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes

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					
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
2	2				Total interventions
					9

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

Date de rédaction du rapport	2022-03-08
Date de l'adoption du rapport	2022-03-21


Président par intérim du comité

N / A
Secrétaire du comité

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le comité des usagers pour l'année 2021-2022 :	3 290.00 \$
Revenus provenant d'autres sources :	
Surplus conservé de l'année précédente (valide pour 2021-2022 seulement) :	3 153.36 \$
BUDGET DISPONIBLE :	6 443.36 \$

DÉPENSES

Service traiteur	
Service acheté à l'externe	
Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription	
Déplacements courants	42.84 \$
Cotisations	
Formation et perfectionnement / forum	
Honoraires professionnels / interprètes / autres	
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne	39.32 \$
Poste / timbres / messagerie	
Publicité / promotions / informations aux usagers	491.31 \$
Petits équipements / matériel et réparations	
Autres charges (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)	
	0.00 \$

TOTAL DES DÉPENSES : 573.47 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE AU 31 MARS 2022 : 5 869.89 \$

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

Président par intérim du comité de résidents

2022-03-21

Date