

**COMITÉ DES USAGERS – VIEILLE-CAPITALE
COMITÉ DE RÉSIDENTS
DU CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-ANTOINE**



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

L'année 2021-2022 aura été spéciale encore cette année avec la situation COVID. Comme nous n'avons pas accès aux résidents, nous avons dû assumer notre rôle de comité de résidents de façon différente afin de nous assurer du bien-être des résidents. Nous avons été en communication constante avec la gestionnaire du milieu de vie et son équipe.

Comme nous avons eu deux démissions au sein de notre comité, nous avons dû procéder à une période de recrutement : par courriel aux familles et papier pour les résidents. Ce qui a donné de bons résultats : deux membres de famille et une résidente se sont jointes au comité.

Avec la nomination d'une gestionnaire responsable du milieu de vie, la dynamique a complètement changée: il y avait un chef à bord. Madame Annie Légaré, soucieuse du bien-être des résidents, a su rallier son équipe et les employés afin d'assurer les meilleurs soins aux résidents et informer les familles des mesures prises pour assurer un milieu sécuritaire et accueillant. De plus, elle s'est assurée que le comité de résidents ait les informations de la situation régulièrement. Grâce à ces communications, nous nous sentions impliqués et avons pu travailler en collaboration pour assurer le maintien du moral de nos résidents et établir un climat de confiance.

L'assemblée générale a eu lieu virtuellement. Les familles et les résidents ont reçu une invitation par courriel dans laquelle étaient inclus l'ordre du jour, le procès-verbal de la réunion précédente de même que le rapport d'activités.

Le comité s'est réuni une première fois en présentiel et virtuellement par la suite. Lors de ces réunions, la gestionnaire du milieu de vie et les chefs de services sont présents pour nous faire le bilan de la situation et nous informer des mesures prises pour la gérer. De plus, on nous informe des travaux entrepris pour améliorer le milieu.

Le comité de résidents n'a pu avoir une interaction avec les résidents comme telle, mais s'est assuré de leur bien-être tout au long de l'année. Nous avons procédé à la décoration du salon des familles, avons souligné la fête de chaque résident et leur avons remis une carte des Fêtes.

En terminant, je veux souligner l'excellent travail de la gestionnaire du milieu de vie, de son équipe et des employés. Nous avons reçu plusieurs témoignages de satisfaction de la part de familles.

Bravo à l'équipe du centre d'hébergement Saint-Antoine!

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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)	
Chicoine-Royer, Lise		Ex-membre famille	Présidente
Boulay, Micheline		Ex-membre famille	Vice-présidente
Frenette, Nicole		Ex-membre famille	
Lapointe, Lucie		Membre de famille	Secrétaire- Trésorière
Maltais, Lise		Membre de famille	
Pelletier, Jacqueline	X		

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Lise-Chicoine-Royer			lisechicoine44@gmail.com
PERSONNE-RESSOURCE				
AUTRE				

Commentaires s'il y a lieu :

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

Brochures sur les droits et responsabilités, disponibles dans les présentoirs

Affiches des droits et responsabilités un peu partout dans le centre d'hébergement

Copie des droits avec l'invitation à l'AGA

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

Lors des réunions du comité de résidents :

- Échange avec les gestionnaires sur différents sujets touchant les résidents
- Observation de la sécurité et de la propreté des lieux
- Observation des activités offertes
- Observation de l'hygiène
- Observation du milieu de vie sur les étages et mesures prises pour créer une atmosphère stimulante et accueillante

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

- Rapport annuel d'évaluation : démarche conjointe CIUSSSCN, BPUE et Comités de résidents
- Analyse et mise en place d'un plan d'action pour corriger les points à améliorer au CHSLD

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Aucune

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

Suite à des téléphones reçus des familles soulignant une situation concernant leur proche hébergé, nous avons répondu à leurs appels pour ensuite les diriger vers la responsable du milieu de vie.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

Cinq réunions

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Créer un bulletin d'informations 3 fois par année destinés aux résidents et familles
- Mise sur pied, avec les responsables des loisirs, d'une activité annuelle en collaboration avec un organisme : pompiers ou autres
- Participation à des activités organisées par les loisirs sur les étages ou à l'extérieur

PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration de la Commissaire aux plaintes)

Aucune

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)

Avec la situation pandémique que nous vivons depuis deux ans, il nous a été impossible d'assurer une présence auprès des résidents, mais nous nous sommes assurés de leur bien-être. De plus nous avons assuré une certaine présence en leur faisant parvenir des cartes, en communiquant avec certains par téléphone. Nous avons communiqué à plusieurs reprises avec les familles pour les rassurer et les informer de la situation.

Lise Chicoine-Royer, 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
4		1		1	
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
	1				

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe

Date de rédaction du rapport	2022-03-31
Date de l'adoption du rapport	2022-04-20


Signature – Président(e) du CR

Signature – Secrétaire du CR

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 (valable pour 2021-2022 seulement) : 1 740.96 \$

BUDGET DISPONIBLE : 5 030.96 \$

DÉPENSES

Service traiteur 103.94 \$

Service acheté à l'externe 80.47 \$

Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription

Déplacements courants 492.69 \$

Cotisations

Formation et perfectionnement / forum

Honoraires professionnels / interprètes / autres

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne 315.55 \$

Poste / timbres / messagerie

Publicité / promotions / informations aux usagers 874.93 \$

Petits équipements / matériel et réparations

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

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

TOTAL DES DÉPENSES : 1 867.58 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE AU 31 MARS 2022 : 3 163.38 \$

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



Présidente/trésorière du comité de résidents

2022-03-31

Date