

## COMITÉ DES USAGERS VIEILLE CAPITALE



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

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS).

## **PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Malgré la situation sanitaire de l'année 2021-2022 qui a, à nouveau, imposé des contraintes dans le fonctionnement du comité des usagers Vieille-Capitale, les membres sont demeurés très actifs et motivés à faire avancer leurs projets. Plusieurs rencontres ont été tenues virtuellement et les membres ont répondu présents lorsque sollicités pour répondre à des consultations ou participer à des rencontres d'information sur le fonctionnement de certains secteurs du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

L'assemblée générale annuelle du comité des usagers Vieille-Capitale a été tenue virtuellement. Malgré l'affichage de l'invitation dans les CLSC et les GMF-U, aucune personne non membre du comité des usagers n'a assisté à cet événement. L'enjeu de rejoindre la population en général, défi antérieurement identifié par le comité des usagers, demeure entier. Les membres du comité se questionnent sur l'approche qui pourrait être mise en œuvre pour résoudre cette situation. Un sous-comité, dédié à la réflexion sur le volet population hors CHSLD, a été formé afin d'identifier des approches possibles.

La pérennité des comités de résidents des CHSLD est toujours fragile. Au cours de la dernière année, deux comités de résidents ont vu la démission de la personne occupant la présidence. Ces situations ont requis l'implication de membres de l'exécutif du comité des usagers Vieille-Capitale afin d'assurer la poursuite des activités de ces comités, éviter des démissions additionnelles et minimiser le risque de dissolution de ces comités de résidents. Malgré le support d'une agente administrative offert aux comités de résidents par le comité des usagers Vieille-Capitale afin de réduire la tâche des membres du comité, nous devons nous rendre à l'évidence que la fonction de présidence est le pilier des comités de résidents et que peu de personnes veulent occuper ce rôle.

Tout au long de l'année, le comité des usagers Vieille-Capitale a pu compter sur le support du personnel du Bureau du partenariat avec l'utilisateur et l'éthique (BPUE). Leur contribution à l'avancement des projets du comité est des plus appréciée. Nous les en remercions.

Je tiens personnellement à remercier tous les membres du comité des usagers Vieille-Capitale pour leur engagement et plus particulièrement la vice-présidente, Mme Lise Royer et le secrétaire-trésorier M. Gaston Gamache pour leur support indéfectible à l'avancement des projets tout au long de la période.

*Marthe Lacroix*, présidente

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

Pour la période 2021-2022, le comité des usagers Vieille Capitale désire mettre de l'avant des projets permettant de supporter les comités de résidents de son territoire et pour rejoindre toutes les populations du mandat du CUVC.

Supporter les comités de résidents :

- Supporter les comités de résidents dans leurs activités et leur recrutement.
- Organiser un Forum des comités de résidents sous le CUVC.
- Organiser une conférence pour les proches des résidents des neuf installations sous le CUVC.

Rejoindre toutes les populations du mandat du CUVC :

- Former un sous-comité population pour mettre en œuvre les actions identifiées.
- Poursuivre les actions d'affichage dans les CLSC et GMF-U.
- Identifier les possibilités de se faire connaître auprès des clientèles de soins à domicile.
- Comprendre les façons de faire des différentes directions du CIUSSS CN pour identifier les points de contact qui pourraient être favorables au CUVC pour se faire connaître, avec l'aide du BPUE.
- Identifier des actions permettant de recruter des membres population au sein du CUVC.

### PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 10

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Lacroix, Marthe		Comité de résidents CHSLD Hôpital général de Québec	Présidente
Royer, Lise		Comité de résidents CHSLD Saint-Antoine	Vice-présidente
Gamache, Gaston		Comité de résidents CHSLD Limoilou	Secrétaire et trésorier
Bouchard, Chantal	X		Membre
Dumont, Irène		Comité de résidents CHSLD Louis-Hébert	Membre
Duperron, Jocelyne		Comité de résidents CHSLD Sacré-Cœur	Membre
Filali, Mohammed	X		Membre
Gagnon, Mélanie		Comité de résidents Maison Paul Triquet	Membre
Malaison, Sylvie		Comité de résidents CHSLD Le Faubourg	Membre
Roy, Lise	X		Membre
Vacant		Comité de résidents CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes	---

Vacant		Comité de résidents CHSLD Christ-Roi	---
--------	--	---	-----

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

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENTE	Lacroix, Marthe	525 boul. Wilfrid Hamel, local C-106- Québec, G1M 2S8	418-529-9141 Poste 2496	cu.vieille-capitale.ciusssscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	525 boul. Wilfrid Hamel, local C-106- Québec, G1M 2S8	418-529-9141, Poste 2496	cu.vieille-capitale.ciusssscn@ssss.gouv.qc.ca
RESPONSABLE DU DOSSIER DES COMITÉS DES USAGERS	Allen, Marie-France	CIUSSS CN Bureau du partenariat avec l'utilisateur et l'éthique	418-663-5000 Poste 6987	<a href="mailto:marie-france.allen.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca">marie-france.allen.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca</a>
AUTRE				

Commentaires s'il y a lieu :

## **PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS**

*(Décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers)*

6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux ».

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

- Affichage sur les écrans des salles d'attente des CLSC et GMF-U.
- Affichage des 12 droits des usagers dans les CHSLD.
- Distribution de dépliants et d'affiches auprès des équipes de soins à domicile.

*Notes : Compte tenu de la situation sanitaire, il n'était pas possible de déposer des dépliants dans les CLSC et GMF-U.*

*Il n'a pas été possible non plus d'organiser une conférence pour les proches des résidents et usagers, événement au cours duquel la promotion des droits aurait pu être faite.*

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

- Les comités de résidents font la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents auprès de la direction de chaque centre d'hébergement du territoire.
- Les membres du CUVC participent aux demandes de consultations initiées par les équipes du CIUSSS CN. Au cours de la période, on peut souligner la consultation sur la Politique relative au recours à la surveillance des usagers. Ces implications permettent de faire valoir le point de vue des usagers et d'améliorer les processus au besoin.
- Au cours de la période, le comité des usagers a mis en place un sous-comité population afin d'identifier comment les usagers hors CHSLD pourraient être rejoints et pouvoir définir comment le comité des usagers pourrait intervenir pour améliorer les conditions de vie de ces usagers.

Le sous-comité constate que le CIUSSS de la Capitale-Nationale est une organisation complexe et qu'il est difficile pour les membres d'en connaître tous les rouages afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers. Compte tenu de la diversité des points d'entrée, de la diversité des clientèles et des besoins en première ligne, les membres constatent qu'ils peuvent seulement être une courroie de transmission entre un usager et un secteur du CIUSSS CN afin que le besoin soit répondu. Le support du BPUE dans l'élaboration d'une approche de recherche des intervenants pouvant répondre aux demandes que pourraient formuler des usagers, est à souligner. Cependant, nous constatons que des délais de quelques jours sont imposés par cette approche ce qui pourrait créer des insatisfactions additionnelles des usagers plutôt qu'améliorer leur satisfaction.

Les membres du comité des usagers ont, à leur demande, obtenu quelques présentations pour comprendre les activités du CIUSSS de la Capitale-Nationale en lien avec les usagers. Une présentation sur les soins à domicile ainsi qu'une autre sur le parcours des services de

proximité et du guichet d'accès ont été faites au comité des usagers par les responsables de ces secteurs. Quoique les présentations aient été très informatives et pertinentes, il n'a pas été possible d'identifier comment le comité des usagers pouvait se positionner dans ces parcours de service afin de rejoindre les usagers.

Le sous-comité population s'est également intéressé aux organismes communautaires du site 211 dans un objectif de se rapprocher de certains d'entre eux afin de se faire connaître et de faire la promotion du rôle du comité des usagers et ainsi rejoindre des usagers plus facilement. Étant donné que la revue du répertoire a démontré qu'une grande proportion de ces organismes avaient comme mission la défense des droits des usagers en lien avec une problématique particulière et qu'ils avaient une connaissance pointue de leur domaine d'action, le comité des usagers n'a pas pu identifier la valeur ajoutée qu'il pourrait avoir et n'a pas retenu la possibilité de contacts avec ces organisations.

- Le comité des usagers Vieille Capitale intervient au niveau du CUCI.

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

- Lorsque sollicité par les équipes du CIUSSS CN, des membres du CUVC participent aux comités de travail sur l'élaboration ou la révision de sondage dédiés à certaines clientèles. Outre ces implications, le CUVC n'a pas initié de sondage de satisfaction des usagers au cours de la période.

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

- La défense des droits des résidents en CHSLD se fait au niveau de chacun des comités de résidents.
- La défense des droits des usagers est un sujet de préoccupation de comité des usagers Vieille- Capitale. Les initiatives de communication mises de l'avant n'ont pas à ce jour amenés plusieurs communications avec les usagers ce qui permettrait de pouvoir répondre à cette fonction.

#### Fonction 4 – Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte

- Cinq demandes ont été reçues au cours de la période. Une demande en lien avec le guichet d'accès a pu être répondue avec l'aide du BPUE qui nous a identifié une personne-ressource au CIUSSS CN. Trois des autres demandes ont été référées à un comité des usagers « spécialisé » car le sujet était de leur ressort. La dernière demande avait été formulée par un résident d'une RPA et n'a pu être répondue étant donné que le comité des usagers ne peut pas intervenir dans ces installations.

Fonction 5 – Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

- Le comité des usagers Vieille Capitale a poursuivi ses actions afin de supporter les comités de résidents des neuf CHSLD de son territoire. Notons :
  - Tour de table de tous les présidents des comités de résidents lors des rencontres du CUVC et échanges sur les questions soulevées par les participants.
  - Prise en charge, par intérim, de la présidence du comité de résidents du CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes par le secrétaire trésorier du CUVC.
  - Initiation de démarches auprès de la gestionnaire responsable afin de recruter de nouveaux membres au comité de résidents du CHSLD Christ-Roi à la suite de la démission de la présidente et de la vice-présidente.

*Note : L'organisation du Forum des comités de résidents sous le CUVC n'a pu être organisée au cours de la période compte tenu de la situation sanitaire qui ne favorisait pas une rencontre en personne.*

Fonction 6 – Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des disponibilités de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux »

N/A

**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 des usagers Vieille Capitale a tenu cinq rencontres régulières au cours de l'année 2021-2022.

Le comité exécutif pour sa part a tenu six rencontres afin de préparer les rencontres ainsi que l'assemblée générale annuelle.

Le sous-comité population s'est réuni à trois reprises.

Pour rendre compte de ses activités 2020-2021, le CUVC a tenu virtuellement son assemblée générale annuelle. Aucun usager ne s'est présenté à l'événement.

Les membres du CUVC répondent favorablement aux demandes de participations à des comités de travail du CIUSSS de la Capitale-Nationale et commentent les consultations qui leur sont transmises. À la demande du BPUE, la présidente a rencontré la présidente du comité de résidents de la résidence pour aînés La Champenoise.

En tant que membre du RPCU, la présidente s'implique à la table de mission communautaire qui a été mise en place par cet organisme. Les membres participent également aux événements de formation ou conférences du RPCU. Un membre a participé à l'événement Pour le mieux-être des aînés organisé par Le point en santé et services sociaux.

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

*(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)*

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

- Organiser une conférence pour les usagers, résidents des CHSLD et leurs proches.
- Mettre à jour du site Web du CUVC et diffusion de l'adresse du site sur toutes les communications du comité des usagers.
- Afficher sur les écrans des salles d'attente des CLSC et des GMF-U de l'information sur les droits des usagers.

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

- Intervenir auprès des gestionnaires responsables du milieu de vie des CHSLD par les comités de résidents.
- Comprendre les processus pour les soins à domicile des personnes âgées.
- Comprendre les processus pour le passage en CHSLD.
- Établir des contacts avec des écoles de musique afin d'élaborer un projet permettant la tenue d'événements musicaux dans les CHSLD au bénéfice des résidents.

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

Le CUVC désire collaborer avec l'équipe du CIUSSS CN afin d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus et ne compte pas faire d'évaluation de façon indépendante. Les projets sont donc de :

- Participer aux comités d'élaboration des questionnaires d'évaluation du degré de satisfaction des usagers pilotés par le CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- Analyser les résultats des sondages.

### **Fonction 5 – Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions :**

- Organiser un Forum des comités de résidents sous le CUVC.
- Préparer un positionnement relativement aux groupes d'usagers à rejoindre pour un comité des usagers généraliste comme le CUVC et identifier les dépenses devant être ajoutées aux dépenses actuellement admissibles afin d'améliorer la qualité de vie des résidents en CHSLD et le faire cheminer dans les instances pertinentes.
- Appuyer les comités de résidents dans leur recrutement et l'accueil des nouveaux membres.

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

Aucune situation à communiquer

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

## **PARTIE 9B STATISTIQUES**

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

Demands d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations Interpersonnelles
	1				
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
4					

## **PARTIE 10 CONCLUSION**

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

Le comité des usagers Vieille Capitale n'a pas ménagé les efforts au cours de l'année 2021-2022 afin de réaliser son mandat. Plusieurs échanges constructifs se sont tenus lors des diverses rencontres et plusieurs angles ont été abordés afin de déterminer comment rejoindre la population hors CHSLD.

Le comité des usagers Vieille Capitale aborde la prochaine année avec positivisme malgré les défis de recrutement de membres pour les comités de résidents afin d'assurer leur pérennité et la difficulté pour rejoindre la population hors CHSLD. Par ses différents projets, les membres désirent améliorer la qualité de vie des résidents en CHSLD et leur proximité de ces milieux facilite des interventions de qualité. En ce qui a trait au volet population hors CHSLD, les membres poursuivront les rencontres avec des équipes du CIUSSS CN afin de parfaire leurs connaissances des différents parcours des usagers et tenter d'identifier les points d'ancrage leur permettant d'avoir une meilleure proximité avec ces usagers et jouer son rôle de renseigner sur les droits et leurs obligations et de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

*Marthe Lacroix*, présidente

## **PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER**

Voir page jointe.

**PARTIE - 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS**

**DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE**

Solde au 31 mars 2021 : 27 890.70 \$

Budget 2021-2022 :	Fonctionnement	35 000.00	Pers. ressource	54 901.21	89 901.21 \$
--------------------	----------------	-----------	-----------------	-----------	--------------

Revenus provenant d'autres sources : 28.88 \$

**BUDGET DISPONIBLE : 117 820.79 \$**

**DÉPENSES**

Service traiteur - 5405 1 432.41 \$

Service acheté à l'externe - 6030 2 741.13 \$

Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription - 6200 558.56 \$

Déplacements courants - 6210 1 892.59 \$

Cotisations - 6305 625.00 \$

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 4 741.40 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750 187.66 \$

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 13 653.78 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560 830.31 \$

Salaire de la personne-ressource du CIUSSS (s'il y a lieu) : 54 901.21 \$

Autres charges - 7530 (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)

Frais pour réunions virtuelles	400.00 \$	<b>400.00 \$</b>
--------------------------------	-----------	------------------

**GRAND TOTAL DES DÉPENSES : 81 964.05 \$**

**SURPLUS OU DÉFICIT ( ) AU 31 MARS 2022 : 35 856.74 \$**



2022-05-05

Trésorier(ère) du comité des usagers

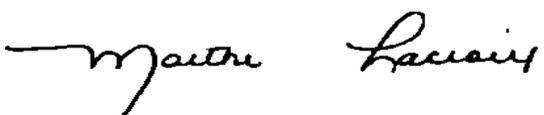
Date

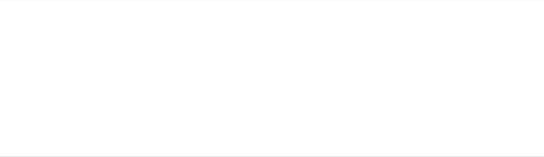
ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 - (FORMULAIRE ADAPTÉ)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS		
Nom de l'Établissement :	CIUSSS - CAPITALE-NATIONALE	
Nom du comité des usagers :	VIEILLE-CAPITALE	
Nombre de comités de résidents (s'il y a lieu) :	9	* Inscrire montant exact
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES		MONTANT*
Solde budgétaire du comité des usagers enregistré à la fin de la période précédente, le 31 mars 2021 (si négatif inscrire 0)		27 890.70 \$
Budget alloué au comité des usagers pour 2021-2022 incluant le salaire de la personne-ressource et autres revenus (s'il y a lieu) :		89 930.09 \$
Disponibilité budgétaire de l'exercice financier 2021-2022 :		117 820.79 \$
Dépenses de l'exercice 2021-2022 (incluant le salaire de la personne-ressource) :		81 964.05 \$
<b>Surplus ou déficit ( ) en date du :</b>	<b>2022-03-31</b>	<b>35 856.74 \$</b>
<b>Note :</b>	Pour l'exercice 2021-2022 les comités des usagers furent autorisés à conserver le surplus dégagé au 31 mars 2021.	

*Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données ont été validées.*

Nom du président(e) du comité des usagers :	→	Marthe Lacroix
		2022-05-12
Signature du président(e) (signature manuscrite ou électronique)		Date

Nom du directeur des finances (ou autorité) :	→	
		
Signature du directeur des finances du CIUSSSCN (ou autorité équivalente)		Date

**COMITÉ DES USAGERS VIEILLE-CAPITALE  
COMITÉ DE RÉSIDENTS  
DU CENTRE D'HÉBERGEMENT CHRIST-ROI**



## **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**

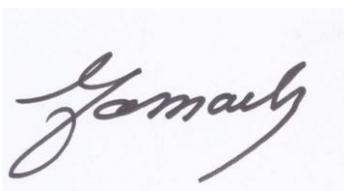
Comme ce fut le cas au cours de l'exercice 2020-2021, la situation pandémique et les mesures sanitaires mises en place par le CIUSSSCN ont fait en sorte que les activités du comité de résidents ont été réduites, se limitant à suivre l'évolution de la situation au centre d'hébergement.

Au cours de l'année, le comité a tenu trois réunions dont deux se sont déroulées en utilisant la vidéo-conférence. À ces occasions, la gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de services ont expliqué les 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. Ils ont également informé le comité de certaines mesures pour rendre la situation moins difficile pour les résidents.

Par le biais des Infolettres quasi-quotidiennes et les rencontres virtuelles du comité consultatif des comités de résidents, l'établissement s'est soucié d'expliquer les situations vécues dans les CHSLD de la Capitale-Nationale ainsi que les 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.

Le comité tient à remercier tout le personnel du centre d'hébergement qui a été vigilant à respecter les consignes sanitaires et de sécurité ainsi que pour sa disponibilité dans des circonstances parfois difficiles.

Il est à noter que la présidente et plusieurs membres du comité ont démissionné en fin d'année. Le Comité des usages Vieille-Capitale travaillera avec la gestionnaire responsable du milieu de vie pour reformer le comité de résidents et s'assurer de sa pérennité.



---

Gaston Gamache, substitut à la présidence  
*Comité de résidents du CHSLD Christ-Roi*

### 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)	
Boily, André		Membre de famille	Conseiller
Déry, J.-D'arc – (démission)		Ex-membre de famille	Présidente
Gosselin, Lise		Ex-membre de famille	Secrétaire
Parent, Michelle		Membre de famille	Conseillère
Rodrigue, France	X		Conseillère
Roy, Lise		Ex-membre de famille	Vice-présidente
Ouellet, Renée	X		Conseillère
Robin, Hélène	X		Conseillère

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

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE	TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Déry, Jeanne-D'Ar	900, Boul. Wilfrid-Hamel Québec	418 682-1711, poste 22200	(membre démissionnaire)
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 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 la 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 ont informé le comité sur les 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. Le résultat de cette évaluation n'est pas encore connu.
- Le comité a 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, ce dernier intervient auprès du gestionnaire responsable du milieu de vie et des mesures sont prises pour corriger la situation.

La communication entre la 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 le comité a tenu une réunion en mode présentiel et deux réunions régulières en mode virtuel. Compte tenu de la situation, il n'y a pas eu d'assemblée générale en 2021.

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

*(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)*

- Reformuler et consolider le comité de résidents de concert avec la gestionnaire responsable du milieu de vie et s'assurer que les membres comprennent bien leur rôle au sein du comité.
- 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. Le comité a été à même de constater que ces préoccupations sont partagées par la 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.

Merci aux personnes qui ont participé au comité de résidents. Merci également aux personnes bénévoles qui participent aux activités des résidents. Elles sont des aidants importants pour les résidents et aussi pour le personnel.

Une mention honorable à madame Stéphanie Paquet, gestionnaire responsable du milieu de vie ainsi qu'aux chefs de services qui ont participé activement aux rencontres du comité. 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, substitut à la présidence  
*Comité de résidents du CHSLD Christ-Roi*

## 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	
					Total interventions

## PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe

Date de rédaction du rapport	2022-04-04
Date de l'adoption du rapport	N/A


Substitut à la présidence du comité

N/A
Secrétaire du Comité

**PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVÉS**

**DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE**

Budget alloué par le comité des usagers pour l'année 2021-2022 :	2 060.00 \$
Revenus provenant d'autres sources :	
Surplus conservé de l'année précédente (valide pour 2021-2022 seulement) :	1 526.81 \$
<b>BUDGET DISPONIBLE :</b>	<b>3 586.81 \$</b>

**DÉPENSES**

Service traiteur	140.84 \$
Service acheté à l'externe	
Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription	
Déplacements courants	125.26 \$
Cotisations	
Formation et perfectionnement / forum	
Honoraires professionnels / interprètes / autres	
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne	127.73 \$
Poste / timbres / messagerie	
Publicité / promotions / informations aux usagers	
Petits équipements / matériel et réparations	
Autres charges (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)	
	<b>0.00 \$</b>

**TOTAL DES DÉPENSES : 393.83 \$**

**SURPLUS BUDGÉTAIRE AU 31 MARS 2022 : 3 192.98 \$**

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



Trésorier du comité des usagers Vieille-Capitale

2022-04-04

Date

**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	

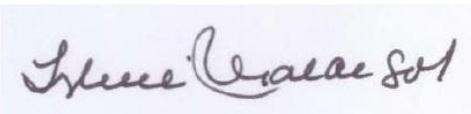
### Commentaires

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

**LORS DE L'INSCRIPTION D'UN MONTANT TOUJOURS UTILISER LE POINT ET NON LA VIRGULE**

**PARTIE - 11 RAPPORT FINANCIER (Annexe 3 selon la circulaire du MSSS)**

Protection : cucin

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT AU :	<b>2020-03-31</b>	SOLDE :	<b>1 354,63 \$</b>
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	<b>1 354,63</b>	Différence entre le budget et le solde :	<b>0,00 \$</b>
DONS REÇUS (ce montant est disponible au comité sans amputation de son budget)			<b>13,42 \$</b>
TOTAL DU BUDGET DISPONIBLE :			<b>1 368,05 \$</b>
<b>A - DÉPENSES EFFECTUÉES AU COURS DE L'ANNÉE</b>			
NO CIUSSCN	DÉPENSES		MONTANT
5405	Service traiteur		
6030	Services achetés à l'externe / prise de notes / PV et autres		
6200	Colloques / frais de déplacements, de séjour et d'inscription		
6210	Déplacements courants		
6305	Cotisations		
6505	Formation et perfectionnement / forum d'information, location de salle, etc		
6630	Honoraires professionnels / interprètes / autres		
6710	Fournitures et frais de bureau / impression de documents à l'interne, etc		1,25
6750	Poste / timbres / messagerie		
6800	Publicité / promotion / informations aux usagers		
7560	Petits équipements / matériel et réparations		
Autres charges diverses (Dépenses qui ne peuvent pas être incluses dans les rubriques précédentes)			
7530	En raison de la pandémie et l'application des mesures sanitaires, les activités du comité de résidents au cours de l'année 2020-2021 ont été réduites à leur minimum.		0,00
TOTAL DES DÉPENSES :			<b>1,25 \$</b>
DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS	<b>13,42 \$</b>	SOLDE DES DONS REÇUS :	<b>0,00 \$</b>
MONTANT AFFECTANT LE BUDGET DE LA PROCHAINE ANNÉE :			<b>1 366,80 \$</b>
SURPLUS OU DÉFICIT BUDGÉTAIRE :			

**ATTENTION : CE RAPPORT PRÉSENTE LE BUDGET ACCORDÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS ET LES DÉPENSES EFFECTUÉES À MÊME CE BUDGET PAR LE COMITÉ DE RÉSIDENTS. TOUTES CES DONNÉES SONT INCLUSES DANS LE RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS CONCERNÉ. S'IL Y A UN SURPLUS EN FIN D'EXERCICE, CE DERNIER FAIT PARTIE DU SURPLUS DU COMITÉ DES USAGERS.**

Original signé par : Gaston Gamache

2021-04-16

Signature - trésorier du CUVC

Date

## COMITÉ DE RÉSIDENTS

### CENTRE D'HÉBERGEMENT HÔPITAL GÉNÉRAL DE QUÉBEC



## **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 contexte sanitaire de l'année 2021-2022 a à nouveau imposé plusieurs contraintes et perturbé le fonctionnement des activités dans les milieux de vie et l'Hôpital général de Québec n'a pas été épargnée. Le comité de résidents tient à remercier tout le personnel et l'équipe de gestionnaires qui a su composer avec la situation en maintenant les soins requis par les résidents et en tentant de leur offrir une certaine normalité.

Tout au long de l'année, les membres du comité de résidents ont été assidus et très motivés à poursuivre leurs activités. Plusieurs rencontres ont été tenues et les membres ont répondu présents lorsque sollicités pour des participations au comité milieu de vie de l'Hôpital général de Québec, à des comités du CIUSSS Capitale-Nationale ou d'organismes externes ainsi qu'à la visite ministérielle d'évaluation de la qualité du milieu de vie. Pour une deuxième année, l'assemblée générale annuelle a été tenue virtuellement, une expérience à nouveau positive qui amène le comité de résidents à favoriser dans le futur, un mode hybride, présentiel et virtuel, afin de rejoindre le plus grand nombre possible de résidents et de proches.

L'amélioration du milieu de vie aux bénéfices des résidents est un sujet de discussion constant au comité de résidents. Les rencontres périodiques ont permis des échanges très constructifs avec le gestionnaire responsable du milieu de vie. Nous le remercions pour sa disponibilité, sa transparence et son ouverture à discuter les thèmes abordés.

La présidence tient à remercier également tous les membres du comité de résidents de l'Hôpital général de Québec pour leur apport soutenu tout au long de l'année. Leur contribution a permis de mettre de l'avant les projets que le comité de résidents désirait réaliser afin de répondre à son mandat.

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

Pour la période 2021-2022, le comité de résidents désirait mettre de l'avant des projets pour rejoindre les résidents et leurs proches et continuer à se faire connaître en :

- Transmettant un courriel aux répondants des résidents, deux à trois semaines après l'admission du résident.
- Élaborant un questionnaire pour comprendre les obstacles qui rendent les visites aux résidents difficiles et le diffuser aux répondants.
- Transmettant un bulletin d'information trois fois par année aux résidents et leurs répondants.

### 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)	
Marthe Lacroix		Ex-membre de famille	Présidente et secrétaire
Gilles Chabot		Membre de famille	Vice-président
Stéphane Boies	X		Trésorier
Marjolaine Carrier		Ex-membre de famille	Membre
Maryse Lévêque		Membre de famille	Membre
Geneviève Marcotte		Ex-membre de famille	Membre
Alain Robitaille		Membre de famille	Membre depuis janvier 2022

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

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENTE	Lacroix, Marthe	Hôpital général de Québec 260 boul. Langelier, Québec (QC) G1K 5N1	418 529-0931 Poste 26477	<a href="mailto:marthe.lacroix.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca">marthe.lacroix.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</a>
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	Comité des usagers 525 boul. Wilfrid Hamel, bureau C106 Québec (QC) G1M 2S8	418 529-9141 Poste 2496	<a href="mailto:rolande.goudreault.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca">rolande.goudreault.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</a>
AUTRE	Allen, Marie-France	Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique CIUSSS CN	418 663-5000 Poste 6987	<a href="mailto:marie-france.allen.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca">marie-france.allen.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</a>

## **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

Au cours de la dernière année, le comité de résidents a fait diverses communications aux résidents et aux proches. Certains documents ont été distribués aux résidents en format papier et l'envoi par courriel aux proches a été privilégié.

- Lettre dans la pochette d'accueil remise aux proches des nouveaux résidents.
- Lettre transmise aux proches, incluant le dépliant *L'usager est au cœur de nos préoccupations*, dépliant décrivant les fonctions du comité, les droits des résidents et leurs responsabilités.
- Invitation à l'assemblée générale annuelle qui s'est tenue virtuellement.
- Diffusion de trois bulletins d'information.
  - Rapport annuel du comité de résidents (juin 2021).
  - La présence des proches et le droit à l'information (novembre 2021).
  - Mon milieu de vie, mon chez-moi et le droit à l'intimité (février 2022).
- Carte de vœux pour la période des fêtes distribuée aux résidents.

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

La présence des proches dans le milieu de vie est un élément important pour améliorer la qualité de vie des résidents. Cependant, force est d'admettre que le nombre de visiteurs varie considérablement d'un résident à l'autre. C'est dans cette perspective que le comité de résidents s'était donné comme projet de réaliser un sondage auprès des proches afin de comprendre les raisons (distance, lieux inappropriés, inconfort personnel, etc.) qui peuvent empêcher les visites. Afin de réaliser le sondage, le comité de résidents a saisi l'opportunité de se joindre à un groupe d'étudiantes de l'Université Laval qui a procédé à l'élaboration du sondage et qui en fera la compilation et l'analyse. Le sondage ayant été dispensé en avril 2022, le projet se poursuivra dans la prochaine année.

Les membres du comité de résidents ont continué à mettre en évidence les besoins des résidents et de leurs proches lors des rencontres avec le gestionnaire responsable du milieu de vie de l'installation et ont pu énoncer leurs questions et préoccupations sur les projets mis de l'avant par l'établissement. Des échanges ont également eu cours pour suivre l'avancement de ces projets. Le comité de résidents salue la réalisation de plusieurs initiatives et les avancées faites dans plusieurs projets.

Parmi les sujets abordés, on peut noter

- Communiquer avec les résidents et leurs proches
  - Maintien des communications virtuelles pour garder le lien entre le résident et ses proches.
  - Communication périodique aux proches sur l'état de santé des résidents.

- Révision du processus d'admission des nouveaux résidents en intégrant le préposé accompagnateur, une relance après deux semaines, une présentation du plan d'intervention après quatre à six semaines.
  - Réponse téléphonique sur les unités.
  - Appel masqué venant de HGQ sans message.
  - Respect du rythme des proches pour récupérer les effets personnels du résident à la suite de son décès.
- Agrémenter les lieux, amener de la joie aux résidents :
    - Charte de couleur pour la peinture des murs
    - Trompe-l'œil
    - Arôme
    - Musique
- Améliorer la qualité de vie des résidents :
    - Programme pour prévenir le déconditionnement.
    - Projet mémoire en musique qui permet de personnaliser des listes d'écoute en fonction du résident.
    - Révision des micro-milieus.
- Réaliser des travaux d'amélioration du site :
    - Ventilation et climatisation pour la période estivale.
    - Rénovation de chambres, remplacement de planchers, peinture, rideaux, toiles.
    - Identification facilitant la reconnaissance des lieux par les résidents et la circulation des proches.
    - Fleurissement des balcons et bacs jardin.
    - Accès Internet pour les résidents et pour les proches.
    - Décorations extérieures pour la période des fêtes.
    - Atténuation des odeurs grandement améliorée.
    - Ajout de tables en trèfle très fonctionnelles.
- Contact avec la communauté :
    - Venue de jeunes dans les lieux.
    - Distribution de cartes de Noël et de décorations préparées par les jeunes d'une école primaire du quartier.
- État de situation :
    - Suivi de la situation sanitaire.
    - Ressources humaines : dévouement du personnel, reprise du rôle du préposé accompagnateur, évolution de l'implication des infirmières dans les tâches plus administratives par l'ajout d'agentes administratives, rapprochement des chefs d'unités des résidents par leur déplacement sur les unités.

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

Aucun sondage de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus n'a été réalisé par le comité de résidents au cours de l'année 2020-2021. Le comité de résidents privilégie la participation aux sondages réalisés en collaboration avec le CIUSSS CN et aucun n'a été dispensé au cours de la période.

Le comité de résidents a toutefois analysé en avril 2021 les résultats du sondage réalisé en 2020 qui s'intitulait *Expérience des familles et des proches des résidents en centre d'hébergement pendant la période de confinement lié à la Covid 19 au CIUSSS de la Capitale Nationale*. Comme les pistes d'amélioration énoncées dans le rapport étaient déjà connues et que des actions avaient déjà été initiées, aucune action additionnelle n'a été discutée avec le gestionnaire responsable du milieu de vie.

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

Afin de faire connaître les droits des usagers, le comité a :

- distribué le dépliant *L'usager est au cœur de nos préoccupations*.
- Afficher les 12 droits des usagers lors de la semaine de la promotion des droits.
- Mettre en évidence un des droits dans chacune des publications de son bulletin d'information.

Au cours de la période, le comité a répondu à cinq demandes de proches de résidents :

- Deux demandes relativement à la fiscalité.
- Deux demandes relativement aux communications.
  - Quand aurons-nous accès à Internet dans les chambres des résidents.
  - Comment mettre en place une communication virtuelle entre un résident et son proche.
- Une demande relativement aux activités et sujets traités par le comité de résidents.

Pour toutes les situations, le comité de résidents a pu assister et diriger les personnes afin de régler leur situation de façon satisfaisante.

## **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, le comité de résidents a tenu ou participé aux rencontres suivantes :

- Sept rencontres régulières.
- Une assemblée générale annuelle.
- Une rencontre spéciale pour la conception et la préparation du bulletin d'information.

- Une rencontre spéciale avec le groupe d'étudiantes de l'Université Laval pour la préparation du questionnaire pour comprendre les obstacles qui rendent les visites difficiles.
- Deux rencontres du comité milieu de vie de HGQ (deux membres).
- Rencontres du comité consultatif des comités de résidents avec la direction SAPA (un membre et son remplacement au besoin par un autre membre).
- Comité opérationnel pour la mise en place de la maison des aînés (un membre).
- Comité sur les œuvres d'art pour les maisons des aînés (un membre).
- Rencontre avec Nature Québec dont le thème était *Scénario de verdissement et de lutte aux îlots de chaleur* (un membre).
- Comité des usagers Vieille Capitale (un membre).

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

*(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)*

Pour la période 2022-2023, le comité de résidents désire mettre de l'avant des projets afin de rejoindre les résidents et leurs proches et continuer à se faire connaître.

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

- Produire et distribuer trois bulletins d'information.
- Concevoir un affichage à installer sur les unités pour faire connaître le comité et promouvoir les droits.
- Tenir un café-rencontre avec une conférence.
- Tenir un kiosque d'information à l'entrée du site.
- Visiter les nouveaux résidents.

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

- Analyser les résultats du questionnaire pour comprendre les obstacles qui rendent les visites difficiles et identifier des initiatives pouvant être mises en place pour atténuer les obstacles.
- Élaborer un projet structurant qui pourrait améliorer le milieu de vie des résidents.
- Évaluer la possibilité de mettre en place un espace électronique fermé avec des photos de moments de vie dans le site (résidents, activités, personnel) *Note : ce projet doit être fait en accord avec l'équipe de gestion et les consentements requis devront être obtenus des résidents ou répondants.*

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

- Contribuer au sondage qui est en cours d'élaboration par l'équipe du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

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

- Répondre aux demandes des résidents et de leurs proches.
- Assurer une vigilance et soulever les situations qui pourraient enfreindre les droits et intérêts collectifs des usagers.

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

Aucune demande n'a été faite au comité de résidents pour obtenir sa collaboration en vue du dépôt d'une plainte au 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)*

Le comité de résidents de l'Hôpital général de Québec a été très actif au cours de l'année 2021-2022. Malgré les contraintes engendrées par les mesures sanitaires et les rencontres tenues virtuellement, on peut souligner l'engagement des membres et l'énergie déployée pour mettre en œuvre les projets spécifiques qu'il s'était donnés.

Le défi de rejoindre les résidents et leurs proches et de se faire connaître auprès d'eux demeure entier. Le constat est le même, année après année, le comité de résidents est peu interpellé par les résidents et leurs proches. Malgré ce constat, on peut conclure que le comité de résidents a sa raison d'être par ses réflexions, projets et interventions afin d'améliorer la qualité de vie des résidents.

Le comité de résidents aborde la prochaine année avec optimisme. Il déploiera à nouveau des efforts pour se faire connaître des résidents et leurs proches et continuera les échanges toujours fructueux avec le gestionnaire responsable du milieu de vie dans l'objectif partagé avec le personnel et les gestionnaires de l'Hôpital général de Québec d'y créer un vrai milieu de vie pour les résidents.



Marthe Lacroix  
Présidente,  
Comité des résidents Hôpital général de Québec

## 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					
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
			1		

## PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe.


Signature – Président(e) du CR


Signature – Secrétaire du CR

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

**PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVÉS**

**DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE**

Budget alloué par le CUVC pour l'année : **2021-2022** 3 590,00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 2 410,08 \$

**BUDGET DISPONIBLE : 6 000,08 \$**

**DÉPENSES**

Service traiteur 146,95 \$

Service acheté à l'externe

Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription

Déplacements courants 80,80 \$

Cotisations

Formation et perfectionnement / forum

Honoraires professionnels / interprètes / autres

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne

Poste / timbres / messagerie

Publicité / promotions / informations aux usagers 1 269,63 \$

Petits équipements / matériel et réparations

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

		0,00 \$
--	--	---------

**TOTAL DES DÉPENSES : 1 497,38 \$**

**SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT ( ) AU : 2022-03-31 4 502,70 \$**

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

*Maurice Lacroix*

Président(e) du comité

2022-05-24

Date

**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 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 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	

<b>Original signée :</b>
Signature – Président(e) du CR

<b>Original signé par :</b>
Signature – Secrétaire du CR

**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 \$
<b>BUDGET DISPONIBLE :</b>	<b>3 498.40 \$</b>

**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

**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)*

Demands 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 FINANCIER**

**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

*Grène Dumont*

**COMITÉ DE RÉSIDENTS  
DU CENTRE D'HÉBERGEMENT  
NOTRE-DAME-DE-LOURDES  
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**

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.

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 : 5

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
Pettersen, Maude (mars 2022)		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.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	525, boul. Wilfrid-Hamel, Québec	418 529-9141, poste 2496	rolande.goudreault.ciusscscn@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 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, 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

Voir pièce jointe

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

Signature – Président(e) du CR

Signature – Secrétaire du CR

## PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVÉS

### 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)

		<b>0.00 \$</b>
--	--	----------------

**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

Commentaires :

Les activités du comité de résidents ont été restreintes au cours de l'année 2021-2022 en raison de la situation pandémique et des mesures sanitaires mises en place au centre d'hébergement.

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



## **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**

À titre de présidente du Comité de résidents, je confirme la tenue de cinq (5) réunions durant la période se situant entre le 1<sup>er</sup> septembre 2021 et le 31 mars 2022. L'AGA devant se tenir le 30 mai 2022.

À une seule reprise, le comité a tenu une réunion avec deux (2) sur trois (3) de ses membres.

Lors de ces rencontres, les gestionnaires du centre d'hébergement ont participé aux réunions pour lesquelles ils ont été invités.

Le Comité de résidents du CH Sacré-Cœur est nouvellement formé mais s'est bien adapté pour remplir son mandat. Dans un contexte de pandémie, nous avons fait tout notre possible pour que la mise application des droits et obligations des usagers soit respectée.

Nous espérons qu'avec la prochaine année, nous pourrions en faire davantage.

Nous remercions l'équipe du CH Sacré-Cœur pour sa collaboration.

Jocelyne Duperron, présidente



## **PARTIE 5 COORDONNÉES DE LA PRÉSIDENTE ET AUTRES CONTACTS**

Jocelyne Duperron

Présidente

Ex-membre de famille

Adresse : 1, avenue du Sacré-Cœur, Québec, Québec, G1N 2W1

Téléphone : 418-529-4777 poste 20151

Courriel : [jocelyne.duperron.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:jocelyne.duperron.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca)

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)*

Il nous est difficile de répondre à ces questions à cause des difficultés que nous avons rencontrées avec la pandémie.

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

- Les visites au centre d'hébergement ayant été limitées à cause de la pandémie, le comité n'a pas pu renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

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

- Par leurs observations, commentaires et questionnements, les membres du comité ont soulevé certains points auprès de la direction du centre d'hébergement et elles ont demandé que certaines pratiques soient revues et améliorées.
- Amélioration des odeurs dans les corridors en changeant la méthodologie de récupération des items souillés

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

- Il n'a pas été possible d'évaluer le degré de satisfaction des usagers.

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

- Il n'a pas été possible de donner suite à cette partie du mandat du comité.

## **PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES**

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

2021-09-13 réunion régulière

2021-10-18 réunion régulière

2021-12-06 réunion régulière

2022-01-31 réunion régulière

2022-03-28 réunion régulière

2022-05-30 Assemblée générale annuelle

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

*(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)*

Le comité entend mener à bien les projets suivants :

- informer les usagers et leurs proches sur le rôle et les activités du comité;
- répondre aux demandes des résidents ou de leurs proches et les accompagner dans leurs démarches;
- recruter un ou plusieurs autres membres pour participer à ses activités;
- envoyer un message personnalisé par courriel aux premiers répondants, aux proches aidants et aux familles afin de les informer sur le rôle et les activités du comité et de les inviter à devenir membres de ce dernier;
- participer aux réunions des autres comités du centre d'hébergement lorsque requis;
- participer aux activités organisées pour les résidents du centre d'hébergement;
- continuer à observer les services rendus aux résidents, à faire part à la direction des points à améliorer et à demander des changements aux pratiques le cas échéant.
- augmenter et soutenir les communications des divers services avec les familles

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

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

Durant le présent mandat, nous n'avons pas été mis au courant de quelconque démarche en ce sens (Commissaire aux plaintes).

CPQS : 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)*

Après avoir traité des soins alimentaires, de l'hygiène des mains, des odeurs dans les corridors, des communications, nous sommes enclins à croire que nous avons fait du mieux que nous pouvions pour remédier à ces situations en les signifiant à la direction et en effectuant les suivis nécessaires pour éviter que cela se reproduise.

Nous espérons en faire davantage avec le retour à la normale et le maintien en poste des membres du Comité pour un prochain mandat.

Jocelyne Duperron, 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)

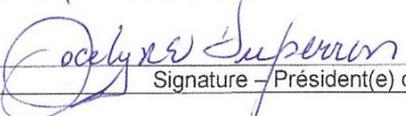
Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
2	2				

Commentaires s'il y a lieu :

## PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe

Québec, ce 18 avril 2022

  
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 :	<b>2021-2022</b>	1 760.00 \$
Revenus provenant d'autres sources :		
Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) :		1 519.97 \$
	<b>BUDGET DISPONIBLE :</b>	<b>3 279.97 \$</b>

**DÉPENSES**

Service traiteur	-----	
Service acheté à l'externe	-----	
Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription	-----	
Déplacements courants	-----	
Cotisations	-----	
Formation et perfectionnement / forum	-----	
Honoraires professionnels / interprètes / autres	-----	
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne	-----	
Poste / timbres / messagerie	-----	
Publicité / promotions / informations aux usagers	-----	38.29 \$
Petits équipements / matériel et réparations	-----	
Autres charges (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)		
		<b>0.00 \$</b>

**TOTAL DES DÉPENSES : 38.29 \$**

**SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT ( ) AU : 2022-03-31 3 241.68 \$**

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

*Québec, ce 18 avril 2022*

*Coclyne Duperron*  
Signature – Président(e) du CR

**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)

		<b>0.00 \$</b>
--	--	----------------

**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