

COMITÉ DES USAGERS

VIEILLE CAPITALE

RAPPORT D'ACTIVITÉS COMPLET 2022-2023

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

Tout au long de l'année 2022 – 2023, les membres du comité des usages Vieille capitale 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 CN.

L'assemblée générale annuelle du comité des usagers Vieille Capitale a été tenue virtuellement. Malgré plusieurs initiatives mises de l'avant pour en faire la promotion, 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 la pertinence de tenir cet événement compte tenu des efforts requis pour son organisation et l'impossibilité de rejoindre les usagers.

La pérennité des comités de résidents des CHSLD est toujours fragile. Au cours de la dernière année, un comité de résidents a reçu la démission de la personne occupant la présidence. Trois comités de résidents sur neuf sont sans présidence et requièrent l'implication de membres de l'exécutif du comité des usagers Vieille Capitale afin d'assurer la poursuite de leurs activités et ainsi éviter des démissions additionnelles pouvant entraîner la dissolution de ces comités de résidents. Le support de l'exécutif est également apporté au recrutement de nouveaux membres avec la collaboration des gestionnaires responsables de ces milieux de vie. 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'usager 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 madame Lise Royer et le secrétaire-trésorier monsieur Gaston Gamache pour leur support indéfectible à l'avancement des projets tout au long de la période.

Marthe Lacroix, présidente

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Pour la période 2022-2023, 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.

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 indépendant. Les projets sont donc de :

- Participer aux comités d'élaboration des questionnaires d'évaluation du degré de satisfaction des usagers pilotés par le CIUSSS CN
- 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 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)	
Bouchard, Chantal	X	Membre du sous-comité population	Membre
Chicoine-Royer, Lise		CR - Saint-Antoine CR - Christ-Roi (intérim) Membre du sous-comité population	Vice-présidente
Gamache, Gaston		CR - Limoilou CR - Le Faubourg (intérim) CR - Notre-Dame de Lourdes (intérim) Membre du sous-comité population	Secrétaire et trésorier
Dumont, Irène		CR – Louis-Hébert	Membre
Duperron, Jocelyne		CR – Sacré-Cœur	Membre
Filali, Mohammed	X	Membre du sous-comité population	Membre
Gagnon, Mélanie		CR – Maison Paul Triquet	Membre
Lacroix, Marthe		CR – Hôpital général de Québec Membre du sous-comité population	Présidente
Malaison, Sylvie	X	Membre du sous-comité population	Membre
Roy, Lise	X	Membre du sous-comité population	Membre

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM		NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Président(e)	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 comité des usagers	Allen, Marie-France	CIUSSS CN Bureau du partenariat avec l'usager et l'éthique	418-663-5354 Poste 10979	marie-france.allen.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
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

- **Organiser une conférence pour les usagers, résidents des CHSLD et leurs proches**
Compte tenu qu'un des comités de résidents a organisé une conférence qui a été offerte aux proches des neuf CHSLD sous le CUVC, aucun autre événement n'a été organisé.
- **Mettre à jour du site Web du CUVC et diffusion de l'adresse du site sur toutes les communications du comité des usagers**
Les sections *Vos droits*, *Liens utiles*, *Informations diverses* ont été révisés et mise à jour. La section *Nouvelle* est périodiquement enrichie par diverses informations générales. Chaque comité peut, sur sa propre page du site Web, diffuser des informations en les catégorisant. L'adresse du site web est systématiquement incluse dans les communications du CUVC.
- **Afficher sur les écrans des salles d'attente des CLSC et des GMF-U de l'information sur les droits des usagers**
En visitant certains CLSC, les membres ont constaté que les écrans sur lesquels les droits des usagers étaient diffusés étaient continuellement fermés. Les vérifications faites auprès des communications du CIUSSS CN, responsable des écrans, ont entraîné l'abandon du projet de mise à jour des pages sur les droits développées antérieurement car cette technologie a été abandonnée par le CIUSSS CN.
- **Projets additionnels**
Une révision de la brochure sur les droits distribuée par le CUVC et les comités de résidents a été faite et une nouvelle édition a été produite. Une concordance des textes a été faite entre cette brochure et les droits diffusés sur le site web du CUVC.

Des nouvelles affiches sur les droits ont été développées afin d'en faire un affichage dans tous les centres d'hébergement.

Un calendrier 2023 a été produit directement par le CUVC. Ce projet était antérieurement réalisé en collaboration avec la fondation FAIS, collaboration n'ayant pu être renouvelée pour la production 2023.

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**

Les comités de résidents ont été très actifs tout au long de l'année en tenant bon nombre de rencontres avec les gestionnaires responsables des milieux de vie afin d'exprimer les besoins des résidents et exposer des projets qui pourraient être mis de l'avant pour améliorer la qualité de vie des résidents.

- **Comprendre les processus pour les soins à domicile des personnes âgées**

La population âgée recevant des soins à domicile a été identifiée par le CUVC comme un segment n'étant pas servi par un comité des usagers avec une mission particulière. Rejoindre ces personnes a donc été identifié comme une de ses priorités.

Le sous-comité population du CUVC a tenu deux rencontres pour réfléchir à l'intervention du CUVC auprès de cette clientèle. Une rencontre additionnelle a également eu lieu avec la responsable de ce secteur au CIUSSS CN afin de comprendre le processus de ce secteur et déterminer comment il pourrait s'y insérer afin de se faire connaître. L'ouverture de la direction à distribuer du matériel du CUVC a été confirmée.

- **Comprendre les processus pour le passage en CHSLD**

Lors de la rencontre exposée au point précédent avec la responsable du secteur de soins à domicile pour les personnes âgées, ce volet a été abordé. Les membres ont obtenu les réponses à leur questionnement.

- **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**

Ce projet n'a pas été réalisé.

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

Le CUVC a collaboré avec l'équipe du CIUSSS CN afin d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus et n'a pas fait d'évaluation de façon indépendante. Quatre questionnaires d'évaluation de la satisfaction des usagers ont été revus et des commentaires ont été transmis. Les sujets abordés concernaient les personnes âgées selon diverses facettes :

- Soutien à domicile
- Services gériatriques spécialisés
- Soins palliatifs et de fin de vie
- Expérience repas en CHSLD

Lorsque les résultats seront rendus disponibles, ils seront analysés afin d'identifier des pistes d'amélioration.

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**

Ce projet a été remis à l’année 2023-2024.

- **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**

Le CUVC a participé activement à la démarche initiée par le CUCI de la Capitale Nationale pour comprendre les réalités et les enjeux des comités des usagers et des comités des résidents et a été informé du plan d’action mis en œuvre par le CUCI CN.

- **Appuyer les comités de résidents dans leur recrutement et l’accueil des nouveaux membres**

Deux membres de l’exécutif ont été très impliqués auprès de trois comités de résidents sous le CUVC en assumant la présidence, tenant les rencontres du comité et en mettant de l’avant des initiatives afin de recruter de nouveaux membres.

Lors de chacune des rencontres du CUVC, la présidence de chacun des comités de résidents a la possibilité de faire état de la situation dans son établissement. Le partage des activités et des enjeux est apprécié et bénéfique à l’ensemble des comités.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

Les membres du CUVC ont été impliqués à différents niveaux :

Instance	Nombre de rencontres
Comité des usagers Vieille Capitale	7
Comité exécutif du CUVC	6
Assemblée générale annuelle du CUVC	1
Sous-comité population du CUVC	2
Rencontre avec des gestionnaires du CIUSSS CN	2
Table de mission communautaire RPCU	2
Comité parcours des soins de vie et soins palliatifs – CIUSSS CN	3
Participation au Colloque Le point en santé	1
Participation au congrès du RPCU	2

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

Pour la période 2023-2024, 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.

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

- Afficher sur les écrans des salles d'attente des CLSC et des GMF-U de l'information sur les droits des usagers, si le projet de modification technologique du CIUSSS CN va de l'avant afin de remplacer les écrans actuellement fermés.
- Produire un calendrier 2024 pour les résidents en centre d'hébergement

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
- Se faire connaître des aînés recevant des soins à domicile et établir un processus de communication continu avec la gestionnaire du CIUSSS CN responsable de ce secteur

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 indépendant. Les projets sont donc de :

- Participer aux comités d'élaboration des questionnaires d'évaluation du degré de satisfaction des usagers pilotés par le CIUSSS CN
- 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
- Appuyer les comités de résidents dans leur recrutement et l'accueil des nouveaux membres
- Au besoin, apporter le soutien requis au comité de résidents de Louis-Hébert dans le cadre de la fermeture de ce centre d'hébergement et du déménagement des résidents vers une maison des aînés

Projet de Loi 15

Suivre les impacts du projet de Loi 15 pour les comités des usagers et ajuster le plan d'action du CUVC en conséquence.

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

Aucune demande d'assistance et accompagnement n'a été reçue au cours de la période.

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 des usagers Vieille Capitale n'a pas ménagé les efforts au cours de l'année 2022-2023 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. Dans ce cadre, les efforts se poursuivront au cours de la prochaine année afin de rejoindre les personnes âgées recevant des soins à domicile.

La prochaine année pourrait amener un lot de bouleversements pour les comités des usagers et dans une moindre mesure pour les comités de résidents. La lecture du projet de Loi 15 entraîne de nombreux questionnements sur le positionnement des divers comités des usagers tel que nous les connaissons actuellement. Les membres du CUVC s'impliquent auprès du RPCU afin d'exprimer leur point de vue et suivre l'évolution des discussions qui ont cours. Le maintien des textes actuels du projet de loi 15 ou les modifications qui pourront être y être apportées exerceront une influence non négligeable sur les projets que le CUVC pourra conduire dans la prochaine année.

Marthe Lacroix, 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	
---	---	---	3		

Les demandes reçues étaient hors du mandat du comité des usagers. Une concernait un accès au logement et deux venaient de résidents de RPA.

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

Date de rédaction du rapport	2023-04-21
Date de l'adoption du rapport	2023-04-25

<i>Marthe Lacroix</i>
Signature – Président(e) du CR

<i>Gaston Gamache</i>
Signature – Secrétaire du CR

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

**Rapport d'activités
2022-2023**



Là pour vous

www.comitedesusagersvc.com

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

Pour des raisons de dysfonctionnement au sein du comité, le comité de résidents a été suspendu en mai 2023 par le comité des usagers pour restructuration. Par contre, nous nous sommes immédiatement mis à l'œuvre pour recruter des membres.

À cet effet, nous avons fait parvenir aux familles une invitation à se joindre au comité et nous avons affiché un peu partout dans le centre d'Hébergement cette invitation en précisant bien les coordonnées pour nous rejoindre. De plus, la gestionnaire du milieu de vie ainsi que les chefs d'unité ont contribué à cette période de recrutement auprès des résidents et des familles.

Pendant la période estivale, aucune personne n'a manifesté l'intérêt à de se joindre au comité. Dès septembre, nous avons réitéré notre invitation et envoyé aux familles par courriel un bulletin d'information sur ce qui se passe et se vit au centre d'hébergement Christ-Roi.

Nous avons affiché un peu partout les droits des usagers et placé près des ascenseurs le bottin « Droits et responsabilités des usagers ».

Par la suite, nous avons organisé la semaine des Droits des usagers : table d'accueil, distribution du bulletin d'information et diaporama sur les droits. Nous avons échangé avec des familles, des résidents, des employés. C'est lors de cette rencontre que nous avons recruté deux membres.

Évidemment, ce n'était pas suffisant pour constituer un comité de résidents, alors je me suis jointe temporairement au comité.

Depuis, nous avons eu deux rencontres du comité avec la participation de la gestionnaire, de la cheffe de la logistique et du chef des installations matérielles.

Nous sommes toujours dans la période de recrutement et nous avons espoir de compléter le comité très prochainement.

Lise Chicoine-Royer, présidente *par intérim*

PARTIE 3 PRIORITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Recruter des membres.
- Faire connaître les droits des résidents.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 3

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Blouin, Christian		Membre de famille	
Provencher, Suzanne		Membre de famille	
Lise Chicoine-Royer		Vice-Président du CUVV Présidente CR Saint-Antoine	Présidente/Trésorière

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

(Ne pas inscrire de données personnelles)

Fonction au sein du comité	Nom et prénom	Téléphone du comité	Adresse courriel personnelle accordée par le CIUSSSCN
PRÉSIDENT(E)	Chicoine-Royer, Lise	418-682-1711 Poste 22200	lise.royer2.ciuussscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE			
AUTRE			

Commentaires s'il y a lieu :

Aucun.

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

- Affiches des droits installées un peu partout dans le centre.
- Bottin « Droits et responsabilités des usagers ».
- Semaine des droits des résidents.

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

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

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

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

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

Deux rencontres en 2023.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Recrutement pour comité de résidents : envoyer lettre aux familles leur expliquant le rôle d'un comité de résidents et l'implication que ça nécessite.
- Organiser des cafés-rencontres pour aidants-naturels.
- Participation à certaines activités, selon les besoins.
- Concevoir trois bulletins d'information sur le milieu de vie.
- Envoyer une lettre aux familles leur expliquant le rôle et l'implication d'un comité de résidents.

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)

Nous sommes encore à la recherche de membres pour mener à bien le comité et fonctionner adéquatement. Toutefois, avec les objectifs que nous nous sommes fixés, nous avons espoir de mettre en place les moyens nécessaires pour assurer un milieu dynamique et accueillant où les résidents se sentent bien, en sécurité et bien entourés.

Nous travaillons en étroite collaboration avec la gestionnaire du milieu de vie et son équipe.

Lise Chicoine-Royer présidente par intérim

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	

Commentaires s'il y a lieu :

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Joindre le fichier Excel complété au rapport d'activités)

Date de rédaction du rapport	2023-04-18
Date de l'adoption du rapport	

<i>Lise Chicoine-Royer</i>
Signature – Présidente

Poste vacant
Signature – Secrétaire du CR

**RAPPORT FINANCIER
EN FIN D'EXERCICE**

ANNÉE : **2022-2023**
DATE : **2023-03-31**

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année : **2022-2023** 2 060.00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 3 192.98 \$

BUDGET DISPONIBLE : 5 252.98 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405 242.76 \$

Service acheté à l'externe - 6030

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

Déplacements courants - 6210 289.99 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 1 411.52 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

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

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

TOTAL DES DÉPENSES : 1 944.27 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : 2023-03-31 3 308.71 \$

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

Lise Chicoine-Royer

2023-03-31

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

**Rapport d'activités
2022-2023**



Là pour vous
www.comitedesusagersvc.com

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 2022-2023 nous a permis de redémarrer lentement nos activités. Les mesures sanitaires mises en place ont fait en sorte que les activités du comité, quoique réduites, se sont déroulées normalement tout en respectant les consignes émises par les autorités.

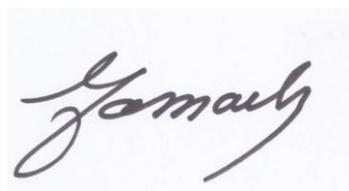
Au cours de l'année, nos réunions se sont déroulées en partie en présentiel et en vidéo-conférence. À ces occasions, la gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de services nous ont informés des mesures mises en place pour prévenir les éclosions et respecter le Plan de contrôle des infections (PCI).

Par le biais des Infolettres quasi-quotidiennes et les rencontres virtuelles du comité consultatif des comités de résidents, le CIUSSS de La Capitale-Nationale nous a tenus 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. Ces informations ont fait en sorte que les membres du comité sont demeurés informés malgré une présence mitigée auprès des personnes hébergées.

Au cours de l'année, la composition du comité s'est réduite à deux membres en raison du départ de mesdames Sylvie Malaisson et Claude Boulanger. Pour assurer la continuité du comité de résidents, le Comité des usagers de la Vieille-Capitale a désigné le soussigné pour assumer la présidence de façon intérimaire.

Avec la collaboration de la gestionnaire responsable du milieu de vie nous avons entrepris une démarche de recrutement auprès des répondants. Une proche-aidante d'un résident a accepté de se joindre au comité. Les démarches se poursuivront en 2023-2024 afin d'intéresser d'autres membres de familles à se joindre au comité.

Nous tenons à remercier tout le personnel du centre d'hébergement qui demeure vigilant dans l'application des consignes sanitaires et de sécurité et qui s'assure du bien-être des personnes hébergées.

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

Gaston Gamache, président *par intérim*

PARTIE 3 PRIORITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Le comité s'est assuré que les consignes sanitaires et les mesures de sécurité étaient appliquées et que le matériel de protection était disponible pour les résidents et le personnel.
- Nous avons reçu et commenté les informations sur les activités particulières de loisir mises en place sur les étages ainsi que sur le déplacement des résidents lors des éclosions.
- Le comité a mis à jour les droits des usagers en installant de nouvelles affiches dans les endroits existants et s'est assuré de la présence de la brochure informative dans la pochette d'admission des nouveaux résidents. Enfin des membres du comité ont tenu un kiosque d'information dans le hall d'entrée du centre d'hébergement lors de la semaine sur les droits des usagers en novembre 2022.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 6 en cours d'année – 4 au 31 mars 2023

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Malaison, Sylvie (<i>démission</i>)		Membre de famille	Présidente
Dumoulin, Louis-René		Ex-membre de famille	Vice-président
Parent, Johanne		Membre de famille	Secrétaire/trésorière
Boulangier, Claude (<i>démission</i>)		Membre de famille	Conseillère
Gagnon, Gisèle		Membre de famille	Conseillère
Gamache, Gaston		Ex-membre de famille	Président <i>par intérim</i>

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE	TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Gamache, Gaston	925, Ave Turnbull, Québec	418 524-2463, poste 75312	gaston.gamache.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	525, boul. Wilfrid-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 est une employée du CIUSSSCN affectée au Comité des usagers de la Vieille-Capitale. Elle contribue à l'organisation et au 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

- Le comité s'est assuré que la pochette remise à un résident lors de son admission, contient le mot de bienvenue de la part du comité ainsi que la brochure qui traite des droits et des obligations des usagers du système de santé et de services sociaux. Sur ce dernier point, la brochure a été révisée et mise à jour. Nous avons tenu un kiosque d'information à l'occasion de la semaine sur les droits des usagers.
- Sur chaque étage du centre d'hébergement on retrouve une affiche sur laquelle sont inscrits les droits des usagers. De même, la brochure qui détaille les droits est disponible dans un présentoir situé près des ascenseurs, à l'entrée de centre d'hébergement. Cette brochure est également disponible sur le site Web du Comité des usagers Vieille-Capitale.

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

- Au cours de nos réunions nous avons discuté des améliorations à apporter dans différents domaines : le service alimentaire et l'aide aux repas, l'entretien et la désinfection des lieux et du matériel ambulatoire, le lavage du linge personnel et de literie. La gestionnaire et les chefs de service nous ont tenus au courant des projets d'améliorations proposés par le comité du milieu de vie, du budget accordé à cet effet par le CIUSSSCN et la participation de la Fondation (FAIS) pour la réalisation de ces projets. Un membre du comité a participé aux réunions de ce comité de travail sur l'amélioration du milieu de vie des résidents.

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 avons pris connaissance du résultat de cette évaluation.

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 de la gestionnaire responsable du milieu de vie et des mesures sont prises pour corriger la situation. Compte tenu de la grande qualité d'écoute de la gestionnaire, de telles situations se règlent rapidement.

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 2022-2023 nous avons tenu trois réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale qui a eu lieu le 7 juin 2022. À cette occasion, le rapport d'activités de l'année 2021-2022 et le plan d'action 2022-2023 ont été distribués aux membres des familles.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Accentuer nos démarches en vue de recruter des membres de familles pour notre comité, avec l'aide de la gestionnaire responsable du milieu de vie et des chefs d'unités.
- Assurer un suivi permanent sur les indicateurs cliniques, sur la qualité des soins, sur la fréquence des bains, sur la qualité et la diversité des menus et l'aide apportée lors du déroulement des repas.
- 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, de la fréquence et de la diversité des activités de loisir, en groupe ou de façon individuelle.
- Se tenir au courant des projets d'amélioration du milieu de vie et participer aux rencontres du comité de travail mis en place à cet effet.
- Discuter du ratio personnel/résidents, de l'embauche et la qualité de la formation donnée aux nouveaux employés et sur le nouveau rôle des aides de services.
- Suivre l'évolution du dossier concernant la câblodistribution et l'accès Internet.

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. Les quelques interventions se sont résolues avec la gestionnaire responsable du milieu de vie.

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 personnes hébergées. Nous avons été à même de constater que ces préoccupations sont partagées par la gestionnaire responsable du milieu de vie et le personnel du centre d'hébergement et ce, malgré la difficulté d'embauche, l'épuisement des travailleurs et la perte d'autonomie de plus en plus significative des personnes hébergées.

Merci à tous les intervenants pour leur générosité, leur empathie envers les personnes hébergées et pour l'excellente qualité de leur travail. Nous savons que c'est déjà très exigeant de s'occuper des personnes hébergées et nous vous sommes très reconnaissants de le faire de façon professionnelle et avec courtoisie.

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 de loisir des résidents. Elles sont des aidants importants pour les personnes hébergées et aussi pour le personnel. Merci pour votre dévouement.

Merci à madame Marie-Josée Santerre, gestionnaire responsable du milieu de vie ainsi qu'aux chefs de services qui ont participé activement à nos rencontres. Un merci également aux chefs d'unités et à tout le personnel du centre d'hébergement qui ont été vigilants lors des situations difficiles.

Gaston Gamache,
président *par intérim*

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
3				2	
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
					Total interventions
					5

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

Date de rédaction du rapport	2023-04-10
Date de l'adoption du rapport	2023-05-23

Gaston Gamache

Signature – Président(e) du CR

Johanne Parent

Signature – Secrétaire du CR

**RAPPORT FINANCIER
EN FIN D'EXERCICE**

ANNÉE : **2022-2023**
DATE : **2023-03-31**

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année : **2022-2023** 1 960.00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 1.14 \$

BUDGET DISPONIBLE : 1 961.14 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405 488.66 \$

Service acheté à l'externe - 6030

Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription - 6200 22.04 \$

Déplacements courants - 6210 194.60 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 363.82 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750 105.78 \$

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 212.84 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

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

Frais pour réunions virtuelles	55.00 \$	55.00 \$
--------------------------------	----------	-----------------

TOTAL DES DÉPENSES : 1 442.74 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : 2023-03-31 518.40 \$

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

GASTON GAMACHE

2023-03-31

COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD Hôpital général de Québec

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023

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

Les membres du comité de résidents de l'Hôpital général de Québec (« HGQ ») ont accueilli le retour de leurs activités en présentiel avec enthousiasme. Tout au long de l'année, ils 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 HGQ, au comité consultatif des comités de résidents de la direction SAPA ou à d'autres contributions sollicitées par le CIUSSS CN.

À la suite de deux expériences en virtuelle, l'assemblée générale annuelle tenue en mai 2022 l'a été en mode hybride (présentiel et virtuel). Une expérience positive qui permet de rejoindre les résidents et les proches de la façon qui leur convient le mieux. Cette façon de faire a été également proposée lors d'une conférence organisée par le comité de résidents et se poursuivra lors de la tenue des prochaines activités.

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 afin de suivre l'évolution des actions mises en œuvre pour améliorer la qualité de vie des résidents. 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



Marthe Lacroix
Présidente

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Pour la période 2022-2023, le comité de résidents désirait 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 CN

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 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)	
Lacroix, Marthe		Ex-membre de famille	Présidente et secrétaire
Robitaille, Alain		Membre de famille	Vice-président
Lévêque, Maryse		Membre de famille	Trésorière
Carrier, Marjolaine		Ex-membre de famille	Membre
Langis, Floribert	X		Membre
Thomassin, Chantal (à compter de décembre 2022)		Membre de famille	Membre
Gilles Chabot (jusqu'en octobre 2022)		Membre de famille	Membre
Stéphane Boies (jusqu'en juin 2022)	X		Membre

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

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

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

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

Pour la période 2022-2023, le comité de résidents a réalisé plusieurs 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

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

- Lettre et brochure sur les droits des usagers inclus dans la pochette d'accueil remise aux proches des nouveaux résidents
- Invitation à l'assemblée générale annuelle qui s'est tenue en mode hybride
- Diffusion de trois bulletins d'information
 - Rapport annuel du comité de résidents (juin 2022)
 - Les droits des usagers; Les connaissez-vous (novembre 2022)
 - Améliorer la qualité du milieu de vie : Notre raison d'être (mars 2023)
- Carte de vœux pour la période des fêtes
- Tenue de deux kiosques d'information à l'entrée du site pour faire la promotion des droits des usagers
- Installation d'une bannière déroulante à l'entrée du site pour faire la promotion des droits
- Affichage des droits

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

Les projets spéciaux que le comité voulait réaliser ont fait l’objet de suivi et d’analyses.

- L’analyse des résultats du questionnaire pour comprendre les obstacles qui rendent les visites difficiles a permis de mettre de l’avant les initiatives mises en place à l’installation pour atténuer les obstacles. Un bulletin d’information a été transmis aux résidents et aux proches sur le sujet et a permis également de répondre aux suggestions exprimées par les répondants en leur présentant les actions prises par la direction ou les raisons qui empêchent une réponse positive à certaines propositions.
- L’évaluation de la possibilité de mettre en place un espace électronique fermé avec des photos de moments de vie des résidents dans l’installation a été réalisée avec le gestionnaire responsable du milieu de vie et l’équipe des communications du CIUSSS CN. À ce jour, les enjeux liés à la confidentialité et l’obtention de consentements éclairés pour la publication de photos n’étant pas résolus. Il n’a donc pas été possible de mener à bien ce projet.
- Le 19 février 2023, le comité des résidents a organisé une conférence intitulée *La communication en contexte de troubles cognitifs : quelques stratégies de communication*. L’objectif de l’événement était de mettre en évidence des trucs faciles pour permettre des visites agréables aux résidents et ainsi améliorer leur qualité de vie.

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’installation. 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
 - Diffusion élargie du calendrier mensuel des activités
 - Réponse téléphonique sur les unités et gestion des boîtes vocales
- Améliorer la qualité de vie des résidents
 - Programme pour prévenir le déconditionnement
 - Choix des menus et revue de la trajectoire pour rendre les communications plus fluides avec les proches
 - Programme Peps / Opus visant la réduction de la prise de médicaments
 - Révision du mandat de l’unité 550 pour en faire une unité prothétique
 - Ajout de quelques modules d’activités adaptées aux profils des résidents

- Réaliser des travaux d'amélioration du site
 - Rénovation de chambres, remplacement de planchers, peinture
 - Agrandissement de l'aire commune de l'unité 3000
 - Identification facilitant la reconnaissance des lieux par les résidents et la circulation des proches
 - Embellissement des unités (balcons fleuris, bac jardin)
 - Décorations extérieures pour la période des fêtes
- Sécurité des lieux
 - Simulation d'évacuation en cas d'incendie
 - Mesures d'évacuation de l'auditorium du 4^e étage lorsqu'il y a présence de nombreux résidents
 - Sécurisation de l'entrée principale à compter de 20 heures
 - Changement des portes coupe-feu
- Ressources humaines
 - Encouragement d'entrer en relation avec les résidents par l'équipe techniques à travers leurs fonctions quotidiennes
 - Évolution de l'implication des infirmières dans les tâches plus administratives par l'ajout d'agentes administratives

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

Les membres ont revu et commenté la proposition du questionnaire d'évaluation de l'expérience repas en CHSLD préparé par le CIUSSS CN et qui a été dispensé à l'automne 2022.

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 la brochure « *Vos droits et vos responsabilités en tant qu'utilisateur du système de santé et de services sociaux* »
- Affiché les 12 droits des usagers
- Installé une bannière déroulante à l'entrée du site lors de la semaine des droits
- Tenu de deux kiosques d'information lors de la semaine des droits
- Publié un bulletin d'information sur les droits des usagers

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

- Une demande relativement à la qualité des repas et de la nourriture servie
- Une demande relativement aux communications
 - Comment mettre en place une communication virtuelle entre un résident et son proche

Pour toutes les situations, le comité de résidents a pris action afin de résoudre la problématique soulevée.

Le comité a également reçu cinq demandes qui étaient hors du mandat du comité. Dans chaque cas, la demande a été redirigée afin qu'un suivi approprié puisse être fait auprès des demandeurs.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

Instances	Nombre de rencontres
Rencontres régulières du comité de résidents	6
Assemblée générale annuelle	1
Kiosque pour faire connaître les droits des usagers	2
Comité milieu de vie de HGQ	2
Comité consultatif des comités de résidents – Direction SAPA	6
Rencontre de la présidence avec le gestionnaire responsable du site	2
Visites diverses à l'installation	9
Comité soins palliatifs et de fin de vie (CIUSSS CN)	3

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

Pour la période 2023-2024, 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 dans l'installation pour faire connaître le comité et promouvoir les droits
- Organiser une ou deux conférences pour les proches
- 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

- Maintenir des discussions ouvertes avec le gestionnaire responsable du milieu de vie afin de faire valoir les améliorations possibles et commenter les projets en cours dans l'installation

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

- Commenter le sondage que le CIUSSS CN pourrait préparer
- Analyser les résultats du sondage 2022 lorsqu'ils seront disponibles

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 du Commissariat aux plaintes)*

Aucune demande d'assistance et d'accompagnement n'a été formulée au comité de résidents.

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 2022-2023. L'engagement des membres et l'énergie déployée pour mettre en œuvre les projets spécifiques qu'il s'était donné est à noter.

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
Président(e)

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
1	1				
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
	1		5		

Commentaires s'il y a lieu : Les demandes de la catégorie *Autres* étaient en dehors du mandat du comité de résidents : réception de CV, information sur la liste d'attente d'une place en CHSLD, insatisfaction envers une RI d'un résident ayant résidé transitoirement à l'Hôpital général de Québec, demande de faire compléter un formulaire par le médecin traitant.

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

Date de rédaction du rapport	2023-03-31
Date de l'adoption du rapport	2023-05-03


Signature – Président(e) du CR


Signature – Secrétaire du CR

RAPPORT FINANCIER
EN FIN D'EXERCICE

ANNÉE : 2022-2023
DATE : 3/31/2023

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année : **2022-2023** 3,590.00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 4,502.70 \$

BUDGET DISPONIBLE : 8,092.70 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405 591.05 \$

Service acheté à l'externe - 6030 626.00 \$

Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription - 6200 450.00 \$

Déplacements courants - 6210 228.00 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 7.56 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 3,885.56 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560 141.36 \$

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

Perte du solde de la petite caisse HGQ - situation analysée et acceptée.	135.60 \$	135.60 \$
--	-----------	------------------

TOTAL DES DÉPENSES : 6,065.13 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : **3/31/2023** 2,027.57 \$

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

Marthe Lacroix

3/31/2023

Présidente du comité de résidents

Date

BUDGET ACCORDÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS VIEILLE-CAPITALE

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE :

Budget récurrent pour l'année :

2023-2024

3,590.00 \$

Surplus conservé de l'année précédente :

2,027.57 \$

Le report du surplus de l'année précédente est une mesure temporaire

BUDGET DISPONIBLE :

5,617.57 \$

GASTON GAMACHE

Trésorier du Comité des usagers Vieille-Capitale

**COMITÉ DES USAGERS VIEILLE-CAPITALE
COMITÉ DE RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE LIMOILOU**

**Rapport d'activités
2022-2023**



Là pour vous
www.comitedesusagersvc.com

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 2022-2023 nous a permis de redémarrer lentement nos activités. Les mesures sanitaires mises en place ont fait en sorte que les activités du comité, quoique réduites, se sont déroulées normalement tout en respectant les consignes émises par la gestionnaire responsable.

Au cours de l'année, nos réunions se sont déroulées en partie en présentiel et en vidéo-conférence. À ces occasions, la 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 nous a tenue 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 une présence mitigée auprès des personnes hébergées.

Au cours de l'année, deux membres du comité nous ont quitté. Madame Thérèse Picard est décédée en décembre 2022 alors que monsieur Gilles Dagnault a remis sa démission pour des raisons de santé. Nous regrettons l'absence de ces personnes qui étaient très actives au sein du comité.

Avec la collaboration de la gestionnaire responsable du milieu de vie nous avons entrepris une démarche de recrutement auprès des résidents et des répondants. Ces démarches tardent à donner des résultats et nous devons accroître nos efforts pour intéresser des membres de familles à se joindre à notre comité.

Nous tenons à remercier tout le personnel du centre d'hébergement qui continue à être vigilant dans l'application des consignes sanitaires et de sécurité.

Gaston Gamache, président

PARTIE 3 PRIORITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Nous nous sommes assurés que les consignes sanitaires et les mesures de sécurité étaient appliquées et respectées, et que le matériel de protection était disponible aux résidents et au personnel.
- Nous avons reçu et commenté les informations sur les indicateurs cliniques, sur les activités particulières de loisir mises en place sur les étages ainsi que sur le déplacement des résidents lors des éclosions.
- Nous avons assuré un suivi sur la diffusion des droits des usagers par l'installation d'affiches aux endroits propices, en s'assurant de la présence de la brochure dans la pochette d'admission et en installant un kiosque d'information lors de la semaine sur les droits des usagers en novembre 2022, avec la présence des membres du comité.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 6 en cours d'année – 4 au 31 mars 2023

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Arseneault, Marie-Andrée		Ex-membre de famille	Secrétaire
<i>Picard, Thérèse (décédée)</i>	X		Conseillère
Bouchard, Marie-Anne	X		Conseillère
Leduc, François	X		Conseiller
<i>Dagnault, Gilles (démission)</i>		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.ciussccn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	525, boul. Wilfrid-Hamel, Québec	418 529-9141, poste 2496	rolande.goudreault.ciussccn@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE				

Commentaires s'il y a lieu :

La personne-ressource mentionnée est une employée du CIUSSSCN affectée au Comité des usagers de la Vieille-Capitale. Elle contribue à l'organisation et au 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

- Le comité s'est assuré que la pochette remise à un résident lors de son admission, contient le mot de bienvenue de la part du comité ainsi que la brochure qui traite des droits et des obligations des usagers du système de santé et de services sociaux. Nous avons tenu un kiosque d'information à l'occasion de la semaine sur les droits des usagers.
- Sur chaque étage du centre d'hébergement on retrouve une affiche sur laquelle sont inscrits les droits des usagers. De même, la brochure qui détaille les droits est disponible dans un présentoir situé près des ascenseurs, à l'entrée de centre d'hébergement. Cette brochure est également disponible sur le site Web du Comité des usagers Vieille-Capitale et les répondants en ont été avisés.

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

- Au cours de nos réunions nous avons discuté des améliorations à apporter dans différents domaines : le service alimentaire et l'aide aux repas, l'entretien et la désinfection des lieux et du matériel ambulatoire, le lavage du linge personnel et de literie. La gestionnaire et les chefs de service nous ont tenus au courant des projets d'améliorations proposés par le comité du milieu de vie, et sur leur réalisation. De plus, un de nos membres a participé aux réunions de ce comité.
- Des travaux de peinture, le réaménagement des corridors et de la réception ont amélioré de façon importante l'apparence et l'atmosphère de ces endroits.

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 avons pris connaissance du résultat de cette évaluation.

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 de la gestionnaire responsable du milieu de vie et des mesures sont prises pour corriger la situation. Compte tenu de la grande qualité d'écoute de la gestionnaire, de telles situations se règlent rapidement.

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 2022-2023 nous avons tenu cinq réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale en présentiel. À cette occasion, le rapport d'activités de l'année 2021-2022 a été distribué en format papier à tous les résidents ainsi que par courriel aux membres des familles. L'assemblée générale a été diffusée en direct sur les étages où plusieurs résidents ont pu assister à son déroulement. On a évalué le nombre de participants à l'AGA à 30 personnes.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Accentuer nos démarches en vue de recruter des membres de familles pour notre comité, avec l'aide de la gestionnaire responsable du milieu de vie et des chefs d'unités.
- Assurer un suivi permanent sur les indicateurs cliniques, sur la qualité des soins, sur la fréquence des bains, sur la qualité et la diversité des menus et l'aide apportée lors du déroulement des repas.
- 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, de la fréquence et de la diversité des activités de loisir, en groupe ou de façon individuelle.
- Se tenir au courant des projets d'amélioration du milieu de vie et participer aux rencontres du comité de travail mis en place à cet effet.
- Discuter du ratio personnel/résidents, de l'embauche et la qualité de la formation donnée aux nouveaux employés et sur le nouveau rôle des aides de services.
- Suivre l'évolution du dossier concernant la câblodistribution et l'accès à l'Internet.

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. Les quelques interventions se sont résolues avec la gestionnaire responsable du milieu de vie.

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 personnes hébergées. Nous avons été à même de constater que ces préoccupations sont partagées par la gestionnaire responsable du milieu de vie et le personnel du centre d'hébergement et ce, malgré la difficulté d'embauche, l'épuisement des travailleurs et la perte d'autonomie de plus en plus significative des personnes hébergées.

Merci à tous les intervenants pour leur générosité, leur empathie envers les personnes hébergées et pour l'excellente qualité de leur travail. Nous savons que c'est déjà très exigeant de s'occuper des personnes hébergées et nous vous sommes très reconnaissants de le faire de façon professionnelle et avec courtoisie.

Enfin, les membres du comité souhaitent que des mesures soient prises pour alléger le fardeau imposant du travail des préposés(es) aux bénéficiaires afin d'être davantage présents auprès des personnes qui nécessitent une aide particulière. Nous souhaitons que des mesures soient mises en place pour valoriser cette fonction afin d'accroître le nombre de postulants.

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 de loisir des résidents. Elles sont des aidants importants pour les personnes hébergées et aussi pour le personnel. Merci pour votre dévouement.

Merci à madame Nathalie Fournier, gestionnaire responsable du milieu de vie ainsi qu'aux chefs de services qui ont participé activement à nos rencontres. Un merci également aux chefs d'unités et à tout le personnel du centre d'hébergement qui ont été vigilants lors des situations difficiles.

Gaston Gamache, président

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
3				2	1
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
2	4	1			Total interventions
					13

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

Date de rédaction du rapport	2023-03-20
Date de l'adoption du rapport	2023-05-09

Gaston Gamache

Signature – Président(e) du CR

Marie-Andrée Arsenault

Signature – Secrétaire du CR

RAPPORT FINANCIER
EN FIN D'EXERCICE

ANNÉE : **2022-2023**
DATE : **2023-03-31**

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année : **2022-2023** 2 280.00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 611.37 \$

BUDGET DISPONIBLE : 2 891.37 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405 365.19 \$

Service acheté à l'externe - 6030

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

Déplacements courants - 6210 259.69 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 587.61 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 420.02 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

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

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

TOTAL DES DÉPENSES : 1 632.51 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : 2023-03-31 1 258.86 \$

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

GASTON GAMACHE

2023-03-31

Président du comité de résidents

Date

COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT LOUIS-HÉBERT

Comité des usagers Vieille-Capitale

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023

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 2022-2023 dans le cadre du mandat du comité de résidents.

Dans le contexte de postpandémie, 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.

À la fin de l'année 2021-22, on a appris que le CHSLD Louis-Hébert sera relocalisé à la Maison des aînés de Ste-Foy. Des changements importants s'imposeront au cours du prochain exercice.

C'est particulièrement cette relocalisation qui a guidé nos actions de cette année. On a porté une attention particulière aux inquiétudes des résidents et de leurs proches face à ces changements importants. De tels changements pourraient inquiéter certains.

Pour ce, notre assemblée générale prévoyait une présentation de la philosophie de la Maison des Aînés. Les gestionnaires Mme Drouin et Monsieur Pascal Blackburn ont répondu aux questions des résidents et des proches présents.

On a assuré un meilleur suivi de la boîte courriel pour répondre rapidement aux questionnements des proches. On a également participé au comité du CIUSSCN concernant la gestion des risques en milieu Maison des Aînés.

Le comité de résidents participe également au Comité consultatif des comités de résidents de la direction SAPA/volet hébergement, au Comité des Usagers Vieille-Capitale et au comité milieu de vie et assiste régulièrement aux rencontres d'information convoquées par les gestionnaires du CHSLD Louis-Hébert

Nous avons pu compter sur la collaboration de Monsieur Pascal Blackburn, Monsieur Xavier Houdot qui a été remplacé en cours d'année par Madame Isabelle Létourneau. Merci à chacun de vous.

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

3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Écouter les résidents et les proches
- Participer aux différents comités du CIUSS pour être informé du développement du dossier Maison des Aînés.

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)	
Irène Dumont		Bénévole	Présidente, trésorière
Lise Roy		Bénévole	Vice-présidente
Ginette Demers	x		Conseillère
Linda Demers		Proche aidante	Conseillère
Normand Lantagne		Proche aidant	Secrétaire

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENTE	Dumont, Irène	1592, Pointe-aux-Lièvres, app. 303 Québec, G1L 4M8	418-956-6583	irenedumont29@gmail.com
VICE PRÉSIDENTE	Roy Lise	1490-803, Maire Beaulieu, Québec G1S 4M8	418-682 5316	lise05757@gmail.com,
SECRÉTAIRE	Lantagne Normand	170, 12 rue Québec G1***** 2K9	418-955 3281	Normand.lantagne@videotron.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)

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

- Une nouvelle édition de la brochure sur les droits et obligations préparée par le Comité des Usagers Vieille-Capitale a été distribuée aux résidents.
- Une attention particulière a été apportée à la boîte courriel pour améliorer la communication avec les usagers et leurs proches

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

- On est toujours préoccupé sur des questions de sécurité tel le dégagement des sorties de secours.
- Les indicateurs cliniques ne révèlent pas de situation particulière, le contrôle des infections est suivi de près par les équipes soignantes.
- La question des loisirs fut également préoccupantes. Le comité des résidents a fait une tournée des étages à l'occasion de Noël accompagné par un joueur d'accordéon pour briser l'isolement et rencontrer résidents et proches.
-

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

- Des retours sur la satisfaction des résidents face aux services alimentaires.
- Des questionnements sur les services de buanderie

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

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

Droits collectifs : C'est le droit d'être informé qui a surtout été mis de l'avant : une assemblée annuelle qui présentait la philosophie de la Maison des aînés et surtout répondait aux questionnements des résidents et des proches. La nouvelle version des droits et obligations a été distribuée afin de les informer

Droits individuels : Une famille a porté à l'attention du Comité de résidents un problème de communication lors de l'hospitalisation d'un résident. La situation a été signalée à la direction

et la famille a été contactée. Pour le comité de résidents ce fut l'occasion de revoir avec la direction les procédures.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

Nous avons tenu 6 rencontres

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Déménager et rassurer les résidents et leurs proches
- Concevoir des outils de communication pour rejoindre résidents des différentes maisonnées et leurs proches.
- Revoir la composition du Comité de résidents pour améliorer la communication avec les résidents et leur proche. Actuellement nous ne sommes que 5 membres il faut compter sur l'implication d'un ou deux nouveaux membres

PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes)

Aucune situation a nécessité la collaboration du Commissariat.

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)

Au cours de cet exercice qui se termine, on peut facilement dire que le dossier Maison des aînés a été notre préoccupation première.

On a dû faire face à plusieurs reports de la date effective du déménagement. À ce jour, rien de définitif encore, on parle de l'automne 2023. Difficile de prévoir nos interventions.

Notre action se limite donc à nous assurer que les soins sont apportés dans les meilleures conditions possibles, que les équipe de soins sont stables, que les infections sont strictement contrôlées et que les inquiétudes des résidents et des proches sont écoutées et répondues

Irène Dumont, présidente

PARTIE 10B STATISTIQUES

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

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	Déménagement
1		0	2	0	5

Commentaires s'il y a lieu :Plusieurs demandes concernant le déménagement vers la maison des aînés ont été posées lors de deux rencontres d'information (l'assemblée annuelle et le 12 février dernier)

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Le rapport financier sera envoyé à la présidente de chacun des comités de résidents par le trésorier du comité des usagers afin de l'annexer au rapport d'activités)

Date de rédaction du rapport	6 mars
Date de l'adoption du rapport	7 mars

Irène Dumont

Signature – Président(e) du CR

Normal Fontagne

Signature – Secrétaire du CR

**RAPPORT FINANCIER
EN FIN D'EXERCICE**

ANNÉE : **2022-2023**
DATE : **2023-03-31**

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année : **2022-2023** 1 500.00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 2 274.06 \$

BUDGET DISPONIBLE : 3 774.06 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405 241.50 \$

Service acheté à l'externe - 6030

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

Déplacements courants - 6210 136.34 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 120.61 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750 4.50 \$

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 193.80 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560 256.25 \$

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

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

TOTAL DES DÉPENSES : 953.00 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : 2023-03-31 2 821.06 \$

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

Frène Dumont

2023-03-31

Présidente du comité de résidents

Date

COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT Maison Paul-Triquet

Comité des usagers Vieille-Capitale

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023

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

Tout au long de l'année 2023-2024 les membres du comité de résident de la maison d'hébergement Paul-Triquet sont demeurés actifs, présents et motivés à veillé au maintien de la belle qualité de vie qu'il règne à la maison Paul-Triquet. Le comité à chercher à augmenter sa visibilité auprès des proches aidants par des photos, des affiches notamment avec l'aide de notre tableau d'affichage.

Quelques membres ont quitté durant l'année mais 6 membres impliqués composent pour l'instant ce comité. Les membres du comité s'impliquent que ce soit dans le comité de milieu de vie, dans les rencontres de proches aidants, par du bénévolat, dans les réunions ou activités de la maison. Nous sommes présents. Le comité a tenu 6 rencontres dont 5 avec le gestionnaire du milieu de vie avec qui la bonne communication est un atout important.

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Maintien de la qualité des services
- Présence et implication
- visibilité

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : xxx

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Mélanie Gagnon		Ancien membre famille	Présidente
Patricia Walsh		Proche aidant	Secrétaire/trésorière
Gary Lynch(quitté)		Ancien membre famille	Vice Président
Denise Bélanger(quitté)		Ancien membre famille	Conseillère
Nancy Parent		Proche aidant	Conseillère
Daniel Lavoie		Proche aidant	Conseiller
Roland Boutôt	Résident		Conseiller
Jacques Ouellette	Résident		Conseiller

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Présidente)	Mélanie Gagnon	418-663-5339 poste 12422	cr.paul-triquet.ciusscn@gouv.qc.ca
Pers.-ressource (s'il y a lieu)			
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

- Tableau d'affichage
- Carte d'affaire et dépliant à l'entrée
- Visibilité téléviseur
- Kiosque de promotion pour l'AGA
- Bénévolat
- Présence lors du 35 ième anniversaire
-

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

- Suivre de dossier à chaque réunion
- Bénévolat et discussions avec les résidents
- Beaucoup de collaborations et de communication avec les gestionnaires et chef de services
- Collaboration pour les réunions des proches aidants, (Financement de la conférence avec la société alzheimer)

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

- Récolte les commentaires des usagers et des proches lors du bénévolat

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

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

- Communication avec le gestionnaire

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

5 réunions avec le Gestionnaire

1 réunion d'équipe

1 Assemblée générale

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Résumé de nos réalisations aux proches aidants. (c'était un projet , encore en projet)
- Plus d'implication dans notre bénévolat
- Suivi de dossier
- Suivi des Indicateurs cliniques
- Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie

PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes)

NA

PARTIE 10A CONCLUSION

Belle année surtout concentré sur le maintien de la qualité des services. Les diverses isolement due au covid, gastro et grippe, nous ont empêcher de nous impliquer et d'être présent physiquement. Mais nous sommes rester informé et proactif toute l'année.

Mélanie Gagnon

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
				2	
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
7	5				

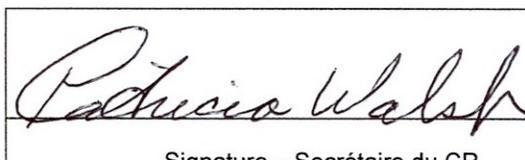
Commentaires s'il y a lieu : xxx

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Le rapport financier sera envoyé à la présidente de chacun des comités de résidents par le trésorier du comité des usagers afin de l'annexer au rapport d'activités)

Date de rédaction du rapport	22 mai 2023
Date de l'adoption du rapport	29 mai 2023


Signature – Président(e) du CR


Signature – Secrétaire du CR

**RAPPORT FINANCIER
EN FIN D'EXERCICE**

ANNÉE : **2022-2023**
DATE : **2023-03-31**

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année : **2022-2023** 1 610.00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 1 066.20 \$

BUDGET DISPONIBLE : 2 676.20 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405 55.92 \$

Service acheté à l'externe - 6030

Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription - 6200 200.00 \$

Déplacements courants - 6210 1 250.45 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 65.80 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 328.02 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

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

Frais pour réunions virtuelles	25.00 \$	25.00 \$
--------------------------------	----------	-----------------

TOTAL DES DÉPENSES : 1 925.19 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : 2023-03-31 751.01 \$

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

Mélanie Gagnon

2023-03-31

Présidente du comité de résidents

Date

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



PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

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

PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2022-2023 nous a permis de redémarrer lentement nos activités. Les mesures sanitaires mises en place ont fait en sorte que les activités du comité, quoique réduites, se sont déroulées normalement tout en respectant les consignes émises par le gestionnaire responsable du milieu de vie.

Au cours de l'année, nos réunions se sont déroulées majoritairement en présentiel avec l'accord du gestionnaire responsable. À ces occasions, les membres du comité ont été informés 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 sanitaires.

Par le biais des Infolettres quasi-quotidiennes et les rencontres virtuelles du comité consultatif des comités de résidents, l'établissement nous a tenue 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. Ces renseignements ont fait en sorte que les membres du comité sont demeurés informés malgré une présence mitigée auprès des personnes hébergées.

Lors de l'assemblée générale tenue le 16 juin 2022, Mesdames Paquin et Bujold ont été réélues pour un mandat de trois ans. Au cours de l'année, deux nouveaux membres ont été admis au comité ce qui porte le nombre de membres à quatre personnes plus le soussigné agissant à titre de président de façon intérimaire. Aucun membre élu n'a encore accepté de prendre la charge de la présidence.

Avec la collaboration de la gestionnaire responsable du milieu de vie nous continuons nos démarches de recrutement auprès des résidents et des répondants. Ces démarches tardent à donner des résultats et nous devons accroître nos efforts pour intéresser particulièrement les membres de familles à se joindre à notre comité en espérant que des personnes accepteront la charge de la présidence et celle de secrétaire.

Nous tenons à remercier tout le personnel du centre d'hébergement qui continu à être vigilant dans l'application des consignes sanitaires et de sécurité.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Gamache', is written over a light blue rectangular background.

Gaston Gamache, président *par intérim*

PARTIE 3 ACTIONS PRIORITAIRES DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Nous nous sommes assurés que les consignes sanitaires et les mesures de sécurité étaient appliquées et respectées et que le matériel de protection était disponible aux résidents et au personnel.
- Nous avons reçu et commenté les informations sur les indicateurs cliniques, sur les activités particulières de loisir mises en place sur les étages ainsi que sur le déplacement des résidents lors des éclosions.
- Nous avons assuré un suivi sur la diffusion des droits des usagers par l'installation d'affiches aux endroits propices, en s'assurant de la présence de la brochure dans la pochette d'admission et en installant un kiosque d'information lors de la semaine sur les droits des usagers en novembre 2022, avec la présence de membres du comité.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 4 membres actifs et un membre par intérim

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Paquin, Diane		Membre de famille	Conseillère
Bujold, Margot		Membre de famille	Conseillère
Côté-Asselin, Alex		Membre de famille	Conseillère
Bérubé, Diane		Membre de famille	Conseillère
Gamache, Gaston		Ex-membre de famille	<i>Président par intérim</i>

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE	TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)*	Gamache, Gaston	525, boul. Wilfrid-Hamel, Québec	418 529-9141, poste 2496	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				

*À noter que la présidence est occupée de façon intérimaire.

Commentaires s'il y a lieu :

La personne-ressource mentionnée est une employée du CIUSSSCN affectée au Comité des usagers de la Vieille-Capitale. Elle contribue à l'organisation et au 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

- Le comité s'est assuré que la pochette remise à un résident lors de son admission, contient le mot de bienvenue de la part du comité ainsi que la brochure qui traite des droits et des obligations des usagers du système de santé et de services sociaux. Nous avons tenu un kiosque d'information à l'occasion de la semaine sur les droits des usagers auquel ont participé les membres du comité.
- Sur chaque étage du centre d'hébergement on retrouve une affiche sur laquelle sont inscrits les droits des usagers. De même, la brochure qui détaille les droits est disponible dans un présentoir situé près des ascenseurs, à l'entrée de centre d'hébergement. Cette brochure est également disponible sur le site Web du Comité des usagers Vieille-Capitale et les répondants en ont été avisés.

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

- Au cours de nos réunions nous avons discuté des améliorations à apporter dans différents domaines : le service alimentaire et l'aide aux repas, l'entretien et la désinfection des lieux et du matériel ambulatoire, le lavage du linge personnel et de literie. Ce dernier point fait présentement l'objet d'une étude par un comité de travail afin d'éliminer la perte et le mélange des articles vestimentaires des résidents.
- Le gestionnaire et les chefs de service nous ont tenus au courant des travaux de réfection et d'amélioration qui sont en cours et ceux à venir. D'autre part, un comité de travail chargé de proposer des améliorations a été formé par le gestionnaire et un budget spécial a été accordé par le CIUSSSCN à cet effet. Un de nos membres a participé aux réunions de ce comité de travail.
- Des travaux de peinture, et de réaménagement des corridors des lieux de résidence ont amélioré de façon importante l'apparence et l'atmosphère de ces endroits.
- Enfin, il a été question à plusieurs reprises de la difficulté pour les proches aidants à trouver du stationnement aux alentours du centre d'hébergement. Le gestionnaire responsable du milieu de vie a fait des démarches en vue de solutionner ce problème mais il semble que le Ville de Québec n'est pas à l'écoute. Lorsque l'on parle de la rareté des visites auprès de nos résidents, cette difficulté pourrait en partie en être la cause.

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 avons pris connaissance du résultat de cette évaluation.

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. Compte tenu de la grande qualité d'écoute du gestionnaire, de telles situations se règlent rapidement.

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 2022-2023 nous avons tenu cinq réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale en vidéo-conférence. À cette occasion, le rapport d'activités de l'année 2021-2022 a été distribué en format papier à tous les résidents ainsi que par courriel aux membres des familles.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Accentuer nos démarches en vue de recruter des membres de familles pour notre comité, avec l'aide du gestionnaire responsable du milieu de vie et des chefs d'unités.
- Assurer un suivi permanent sur les indicateurs cliniques, sur la qualité des soins, sur la fréquence des bains, sur la qualité et la diversité des menus et l'aide apportée lors du déroulement des repas.
- S'assurer de la mise en place de mesures pour prévenir le mélange et/ou la perte d'articles vestimentaires des résidents. Assurer un suivi sur l'efficacité de ces mesures.
- 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, de la fréquence et de la diversité des activités de loisir, en groupe ou de façon individuelle.
- Se tenir au courant des projets d'amélioration du milieu de vie et participer aux rencontres du comité de travail mis en place à cet effet.
- Suivre l'évolution du dossier concernant la câblodistribution et l'accès à l'Internet.

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. Les quelques interventions se sont résolues avec le gestionnaire responsable du milieu de vie.

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 personnes hébergées. Nous avons été à même de constater que ces préoccupations sont partagées par le gestionnaire responsable du milieu de vie et le personnel du centre d'hébergement et ce, malgré la difficulté d'embauche, l'épuisement des travailleurs, la chorégraphie des espaces de vie sur 10 étages et la perte d'autonomie de plus en plus significative des personnes hébergées.

Merci à tous les intervenants pour leur générosité, leur empathie envers les personnes hébergées et pour l'excellente qualité de leur travail. Nous savons que c'est déjà très exigeant de s'occuper des personnes hébergées et nous vous sommes très reconnaissants de le faire de façon professionnelle et avec courtoisie.

Enfin, les membres du comité souhaitent que des mesures soient prises pour alléger le fardeau imposant du travail des préposés(es) aux bénéficiaires afin d'être davantage présents auprès des personnes qui nécessitent une aide particulière.

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 de loisir des résidents. Elles sont des aidants importants pour les personnes hébergées et aussi pour le personnel. Merci pour votre dévouement.

Merci à monsieur Louis Sirois, gestionnaire responsable du milieu de vie ainsi qu'aux chefs de services qui ont participé activement à nos rencontres. Un merci également aux chefs d'unités et à tout le personnel du centre d'hébergement qui ont été vigilants lors des situations difficiles.

Finalement, afin d'assurer la pérennité du comité de résidents, je souhaite que nos appels au recrutement de membres soient entendus et que des proches aidants et des résidents se joindront à nous.

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

PARTIE 10B STATISTIQUES

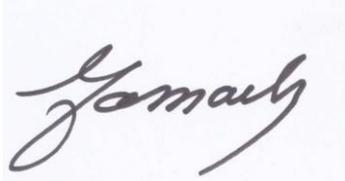
(Inscrire le nombre de demandes d'information ou d'insatisfaction (selon la catégorie) reçues au cours de l'année par le comité de résidents)

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
2				1	2
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
2					Total interventions
					7

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

Date de rédaction du rapport	2023-03-20
Date de l'adoption du rapport	2023-05-16


Signature – Président(e) du CR

Poste vacant
Signature – Secrétaire du CR

**RAPPORT FINANCIER
EN FIN D'EXERCICE**

ANNÉE : **2022-2023**
DATE : **2023-03-31**

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année : **2022-2023** 3 290.00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 5 869.89 \$

BUDGET DISPONIBLE : 9 159.89 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405 685.38 \$

Service acheté à l'externe - 6030

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

Déplacements courants - 6210 249.57 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 946.24 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 657.82 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

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

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

TOTAL DES DÉPENSES : 2 539.01 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : 2023-03-31 6 620.88 \$

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

GASTON GAMACHE

2023-03-31

Président *par intérim* du comité de résidents

Date

COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT SACRÉ-COEUR

Comité des usagers Vieille-Capitale

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023

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 5 réunions durant la période se situant entre le 27 juin 2022 et le 31 mars 2023. L'AGA devant se tenir le 23 mai 2023.

À une seule reprise, le comité a tenu une réunion sans avoir le quorum.

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, actuel, a tenu sa deuxième année d'activités et a rempli son mandat avec au moins 6 membres. Après la pandémie, le Comité a fait tout ce qui lui était possible pour que la mise en application des droits et obligations des usagers soit respectée.

Cette nouvelle année d'expérience, nous permet de croire que le Comité pourra faire davantage éventuellement.

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

Jocelyne Duperron, présidente

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité a effectué quelques activités de sensibilisation sur son rôle et les droits des usagers. Il a aussi abordé plusieurs sujets à améliorer avec la direction de l'établissement. Il a participé à la visite d'évaluation de la qualité de vie effectuée par le ministère de la Santé et des Services sociaux le 14 juin 2022. Il a également participé aux travaux du comité consultatif et à ceux du comité des usagers, en plus d'avoir plusieurs réunions avec la direction du centre d'hébergement.

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)	
Jocelyne Duperron		Ex-membre de famille	Présidente
Diane Bilodeau		Membre de famille	Secrétaire
Louise Turcotte		Membre de famille	Trésorière
Nataly Lortie		Membre de famille	Conseillère
Julie Poulin		Membre de famille	Conseillère
Julien Savard Gagnon		Membre de famille	Conseiller
Lucie Guillemette		Membre de famille	Conseillère

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Présidente)	Duperron. Jocelyne	418-529-4777 poste 20151	jocelyne.duperron.ciussschn@ssss.gouv. qc.ca
Pers.-ressource (s'il y a lieu)			
Autre			

Commentaires s'il y a lieu :

Le comité a pu bénéficier de la présence d'au moins six membres durant l'année écoulée ce qui a permis d'avoir de bons échanges sur des sujets variés.

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

Le comité a distribué des articles promotionnels aux résidents. Quand l'occasion s'y prêtait, il est entré en communication avec les proches des résidents. Les visites au centre d'hébergement ont cependant été limitées en raison de la pandémie.

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 plusieurs points auprès de la direction du centre d'hébergement et ils ont demandé que certaines pratiques soient améliorées. Les principaux sujets abordés sont les suivants :

- l'alimentation des résidents (menus, choix de plats, déroulement des repas);
- la propreté et l'aménagement des lieux (élimination des odeurs, utilisation et nettoyage des chaises d'aisance et réfection des planchers);
- l'hygiène et le confort des résidents (propreté des mains et des ongles, hygiène buccale, coiffure, habillement et disposition des effets personnels pour qu'ils soient à portée de main);
- la communication avec les familles (messages institutionnels, information sur l'état de santé du résident et objectifs des rencontres interdisciplinaires);

- l'accueil des résidents à leur arrivée (vulgarisation de l'information et simplification des formulaires à remplir);
- l'importance d'obtenir la liste des indicateurs d'incidents.

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 résidents.

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

Le comité n'a pas eu de cas précis à défendre. Cependant, il a effectué plusieurs interventions auprès de la direction sur les sujets mentionnés précédemment. La plupart des remarques ont été prises en considération.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

1ère réunion pour tenue des élections	lundi, 27 juin 2022, 19 h
2e réunion	lundi, 19 septembre 2022, 19 h
3e réunion	lundi, 21 novembre 2022, 19 h
4e réunion	lundi, 23 janvier 2023, 19 h
5e réunion	lundi, 20 mars 2023, 19 h
Assemblée générale annuelle	mardi, 23 mai 2023, 19h

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

Le comité entend poursuivre les projets de l'année précédente :

- 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 sur invitation;
- 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.

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

Le comité n'a pas eu à transiger avec le Commissaire aux plaintes.

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)

Grâce à l'éclairage apporté par ses membres et aux échanges avec la direction du centre d'hébergement, le comité a pu améliorer ses façons de faire, enrichir ses connaissances, soulever certaines inquiétudes et proposer des pistes de solution. J'aimerais souligner l'apport des membres et les remercier pour leur collaboration.

Nous avons bon espoir de pouvoir en faire davantage dans la prochaine année.

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	

Commentaires s'il y a lieu : xxx

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Le rapport financier sera envoyé à la présidente de chacun des comités de résidents par le trésorier du comité des usagers afin de l'annexer au rapport d'activités)

Date de rédaction du rapport	20 mars 2023
Date de l'adoption du rapport	20 mars 2023


Signature - Président(e) du CR



**RAPPORT FINANCIER
EN FIN D'EXERCICE**

ANNÉE : **2022-2023**

DATE : **2023-03-31**

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année : **2022-2023** 1 760,00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 3 241,68 \$

BUDGET DISPONIBLE : 5 001,68 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405

Service acheté à l'externe - 6030 206,96 \$

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

Déplacements courants - 6210

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630 70,00 \$

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 22,98 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 524,28 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

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

0,00 \$

TOTAL DES DÉPENSES : 824,22 \$

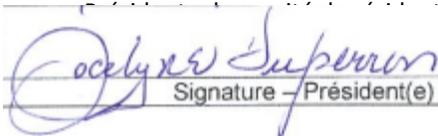
SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : 2023-03-31 4 177,46 \$

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

Jocelyne Duperron

2023-03-31

Date


Signature - Président(e) du CR

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

**Rapport d'activités
2022-2023**



Là pour vous

www.comitedesusagersvc.com

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

Durant l'année 2022-2023, le comité de résidents a pu enfin accomplir son rôle. En effet, nous avons été beaucoup plus actifs et présents auprès des résidents. Nous nous sommes assurés qu'ils soient satisfaits, qu'ils se plaisent dans leur milieu de vie, qu'ils connaissent bien leurs droits et qu'on leur offre des activités stimulantes et intéressantes.

Lors des réunions du comité de résidents, la gestionnaire du milieu de vie et les chefs de services ont fait le bilan du milieu de vie concernant les soins, la logistique, l'entretien, la salubrité et l'embellissement des lieux afin que le milieu ressemble davantage à une maison qu'à un hôpital.

De plus, afin de bien informer les résidents et les familles, nous avons concocté deux bulletins d'information dans lesquels on mettait en évidence ce qui se vivait dans leur nouvelle demeure au CHSLD.

Afin de mieux connaître les résidents, les membres du comité de résidents ont fait les démarches pour être reconnus bénévoles par le CIUSSS. Ainsi, nous avons pu fournir notre aide lors d'activités organisées par les loisirs: assister les résidents qui désiraient y participer et échanger avec eux.

Notre grande réalisation a été l'ouverture d'une friperie organisée par les **bénévoles** du comité de résidents qui a nécessité beaucoup de travail. Un fait important à noter : toutes les sommes amassées sont versées à la Fondation pour les aînés et l'innovation sociale (FAIS). Lors des heures d'ouverture de la friperie, des membres de familles, des résidents et des employés se sont procuré de nombreux articles qui répondaient à leurs besoins.

Le comité travaille en collaboration étroite avec la gestionnaire afin d'assurer un milieu dynamique qui répond aux besoins et au bien-être de nos résidents.

L'assemblée générale s'est tenue virtuellement étant donné le contexte de pandémie encore présent dans les lieux.

Lise Chicoine-Royer, présidente

PARTIE 3 PRIORITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- S'assurer que les résidents connaissent bien leurs droits et responsabilités.
- Participer le plus souvent possible aux activités organisées par les loisirs.
- Faire revivre la friperie : inventaire de vêtements, gestion et organisation.
- Distribuer aux résidents et aux familles des bulletins d'information concernant le milieu de vie.
- Organiser une Semaine des droits des usagers.

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)	
Boulay, Micheline		Ex-membre de famille	Vice-Présidente
Chicoine-Royer		Ex-membre de famille	Présidente/trésorière
Lapointe, Lucie		Membre de famille	Secrétaire
Maltais, Lise		Membre de famille	Membre
Pelletier, Jacqueline	X		Membre

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

(Ne pas inscrire de données personnelles)

Fonction au sein du comité	Nom et prénom	Téléphone du comité	Adresse courriel personnelle accordée par le CIUSSSCN
PRÉSIDENT(E)	Chicoine-Royer, Lise	41-683-2516 Poste 23296	lise.royer2.ciuussscn@ssss.gouv.qc.ca
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

- Brochure « Vos droits et responsabilités » dans les présentoirs près de l'ascenseur, dans les ascenseurs, corridors et pochette d'accueil.
- Bulletins d'informations où on retrouve l'explication de certains droits (3 parutions/année).
- Semaine des droits des usagers du 13 au 10 novembre 2022 : kiosque et diaporama.
- Calendrier 2023 distribué à chaque résident sur lequel sont mentionnés les droits.
- Affiches des droits installées un peu partout dans le CHSLD.

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

- Présence des membres du comité de résidents lors d'activités organisées par les loisirs
- Les membres sont de plus bénévoles et s'impliquent auprès des résidents.
- Participation au comité de milieu de vie.
- Participation au comité consultatif des comités de résidents.
- Propositions de moyens pour améliorer la qualité de vie des résidents.

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

- Sondage sur la satisfaction des résidents concernant la qualité de la nourriture.

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 gestionnaire 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))

Six réunions incluant l'Assemblée générale.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Organiser des cafés-rencontres pour favoriser le partage entre aidants-naturels et à l'aide de professionnels, les orienter dans l'attitude à adopter avec les résidents.
- Assurer une présence fréquente des membres du comité aux activités organisées par les loisirs en tant que bénévoles.
- Peaufiner la friperie : installation, accessibilité pour les résidents et familles.
- Mettre sur pied une activité annuelle en collaboration avec un organisme comme les pompiers ou autres.

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)

Le comité est très fier des actions posées pour mieux rejoindre les résidents et les familles. IL nous apparaissait important de bien informer les résidents et les familles sur le milieu de vie. À cet effet, nous avons concocté deux bulletins d'information que nous avons distribués aux résidents et envoyés par courriel aux familles.

Pour mieux renseigner les résidents sur leurs droits, nous avons affiché les droits un peu partout dans le CHSLD et nous avons organisé un kiosque d'information à l'accueil lors de la Semaine des droits des usagers.

Pour mieux servir les résidents et les familles, nous avons procédé à l'ouverture d'une friperie, ce qui a fait le bonheur de résidents, de familles de même que certains employés. Fait important à noter : toutes les sommes amassées sont envoyées à la Fondation pour les aînés et l'Innovation sociale (FAIS).

Malheureusement, nous n'avons pas réussi à organiser nos cafés-rencontres avec les aidants naturels, mais ce sera notre priorité en 2023-2024.

Au centre d'hébergement Saint-Antoine, nous avons une équipe formidable constituée de gestionnaires, d'employés, de bénévoles qui unissent leurs efforts pour créer un milieu où il fait bon vivre.

Lise Chicoine-Royer, présidente

Comité de résidents du CHSLD Saint-Antoine

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
3				1	
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
	3				

Commentaires s'il y a lieu : Aucun

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Joindre le fichier Excel complété au rapport d'activités)

Date de rédaction du rapport	2023-04-11
Date de l'adoption du rapport	2023-04-17

Lise Chicoine-Royer

Signature – Président(e) du CR

Lucie Lapointe

Signature – Secrétaire du CR

**RAPPORT FINANCIER
EN FIN D'EXERCICE**

ANNÉE : **2022-2023**
DATE : **2023-03-31**

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année : **2022-2023** 3 290.00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 3 163.38 \$

BUDGET DISPONIBLE : 6 453.38 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405 516.48 \$

Service acheté à l'externe - 6030

Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription - 6200 78.32 \$

Déplacements courants - 6210 798.91 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 407.10 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 1 579.75 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560 919.76 \$

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

Frais pour réunions virtuelles	190.00 \$	190.00 \$
--------------------------------	-----------	------------------

TOTAL DES DÉPENSES : 4 490.32 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : 2023-03-31 1 963.06 \$

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

Lise Chicaine-Royer

2023-03-31

Présidente du comité de résidents

Date