

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	

Signature – Président(e) du CR

Signature – Secrétaire du CR