

## **AUX RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT CHRIST-ROI ET AUX MEMBRES DES FAMILLES**

Il nous fait plaisir de vous remettre le rapport d'activités du comité de résidents du centre d'hébergement Christ-Roi pour l'année 2021-2022. Dans ce rapport vous trouverez les démarches et les sujets qui ont été discutés avec la gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de service responsables des installations matérielles et de la logistique. Pour diverses raisons, le comité a cessé ses activités en mars 2022.

Avec la collaboration de la gestionnaire responsable du milieu de vie, nous travaillons présentement à reconstituer le comité de résidents qui devrait reprendre ses activités à l'automne 2022.

Nous vous rappelons que le comité de résidents est là pour défendre en premier lieu, les droits et les intérêts collectifs des résidents et de promouvoir la qualité des services et l'amélioration du milieu de vie. En cas d'insatisfaction, un résident ou son représentant doit s'adresser en première instance à l'infirmière ou au chef d'unité et, si la réponse n'est pas satisfaisante, à la gestionnaire responsable du milieu de vie.

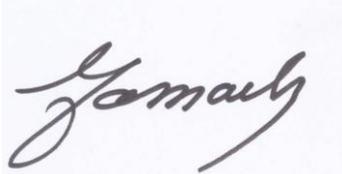
Soyez également assurés que la gestionnaire responsable du milieu de vie sera à l'écoute de vos doléances et saura répondre à vos besoins avec le souci d'améliorer le milieu de vie des résidents.

D'ici l'automne 2022, un résident ou son représentant pourra, si nécessaire, s'adresser au Comité des usagers – Vieille-Capitale pour obtenir de l'aide ou pour porter plainte en cas d'insatisfaction ou pour toute autre raison affectant le bien-être collectif ou individuel selon le cas.

Malgré l'absence temporaire d'un comité de résidents, vous pouvez laisser un message sur la boîte vocale téléphonique au numéro 418 682-1711, poste 22200 ou par courriel à : [cr.christ-roi.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cr.christ-roi.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)

Un membre du Comité des usagers – Vieille-Capitale communiquera avec vous dans les plus brefs délais.

Merci pour votre compréhension



Gaston Gamache, secrétaire/trésorier  
Comité des usagers – Vieille-Capitale  
Courriel : [gaston.gamache.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:gaston.gamache.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)

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



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

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

## **PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE**

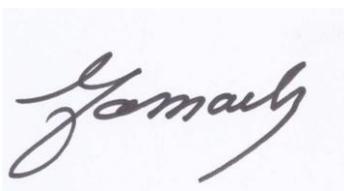
Comme ce fut le cas au cours de l'exercice 2020-2021, la situation pandémique et les mesures sanitaires mises en place par le CIUSSSCN ont fait en sorte que les activités du comité de résidents ont été réduites, se limitant à suivre l'évolution de la situation au centre d'hébergement.

Au cours de l'année, le comité a tenu trois réunions dont deux se sont déroulées en utilisant la vidéo-conférence. À ces occasions, la gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de services ont expliqué les mesures mises en place pour prévenir les éclosions, pour soigner les personnes atteintes et s'assurer que le personnel et autres personnes autorisées à se présenter au centre d'hébergement respectaient les consignes. Ils ont également informé le comité de certaines mesures pour rendre la situation moins difficile pour les résidents.

Par le biais des Infolettres quasi-quotidiennes et les rencontres virtuelles du comité consultatif des comités de résidents, l'établissement s'est soucié d'expliquer les situations vécues dans les CHSLD de la Capitale-Nationale ainsi que les directives et mesures concernant le personnel soignant et celles des proches aidants. Cette multitude d'informations a fait en sorte que les membres du comité sont demeurés informés malgré leur absence auprès des personnes hébergées.

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

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



---

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

### PARTIE 3 PRIORITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- S'assurer que les consignes sanitaires et les mesures de sécurité sont appliquées et respectées, ainsi que le matériel de protection est disponible pour protéger les résidents et le personnel.
- Assurer un suivi sur les indicateurs cliniques, sur les activités particulières de loisir mises en place sur les étages ainsi que le déplacement des résidents lors des éclosions.
- Promouvoir la diffusion d'informations aux résidents et aux membres des familles sur l'évolution de la situation pandémique à l'intérieur du centre d'hébergement.

### PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre de membres en cours d'année : 8

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Boily, André – mars 2022		Membre de famille	Conseiller
Déry, J.-D'arc – démission		Ex-membre de famille	Présidente
Gosselin, Lise – démission		Ex-membre de famille	Secrétaire
Parent, Michelle – démission		Membre de famille	Conseillère
Rodrigue, France	X		Conseillère
Roy, Lise – démission		Ex-membre de famille	Vice-présidente
Ouellet, Renée	X		Conseillère
Robin, Hélène	X		Conseillère

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

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE	TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Déry, Jeanne-D'Ar	900, Boul. Wilfrid-Hamel Québec	418 682-1711, poste 22200	(membre démissionnaire)
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	525, boul. Wilfrid-Hamel, Québec	418 529-9141, poste 2496	rolande.goudreault.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE				

Commentaires s'il y a lieu :

La personne-ressource mentionnée relève du Comité des usagers Vieille-Capitale et contribue à l'organisation et le déroulement des réunions des comités de résidents du territoire.

## **PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS**

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

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

- Dans la pochette remise à un résident lors de son admission, on retrouve un mot de bienvenue de la part du comité de résidents ainsi que la brochure qui traite des droits et des obligations des usagers du système de santé.
- Sur chaque étage du centre d'hébergement on retrouve habituellement des dépliants et des brochures sur des sujets d'intérêts concernant l'hébergement et les droits des usagers. Toutefois, en raison des mesures sanitaires, ces documents ont été retirés temporairement de la circulation mais demeurent disponibles auprès de la réception du CH. On les retrouve également sur le site Web du comité des usagers Vieille-Capitale.

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

- En période normale, le comité discute avec la gestionnaire et les chefs de services sur les améliorations à apporter dans différents domaines : service alimentaire, entretien et la désinfection des lieux et sur le matériel ambulatoire, le lavage du linge personnel et de literie. Au cours de l'année qui vient de se terminer, ces sujets ont été abordés sommairement puisque la principale préoccupation était la santé des résidents et l'application des mesures sanitaires. Néanmoins les chefs de ces services ont informé le comité sur les modifications ou améliorations qui ont été apportées.

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

- Il y a eu une évaluation de la satisfaction des usagers qui tenait compte de façon particulière du vécu des résidents en période de la COVID. Le résultat de cette évaluation n'est pas encore connu.
- Le comité a toutefois pris connaissance du résultat de l'évaluation 2019.

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

Lorsque surviennent des situations problématiques qui peuvent porter préjudice de façon collective ou vis-à-vis un résident qui a demandé l'aide du comité, ce dernier intervient auprès du gestionnaire responsable du milieu de vie et des mesures sont prises pour corriger la situation.

La communication entre la gestionnaire du milieu de vie et les membres du comité de résidents est excellente. Il en est de même avec les chefs de services et autres membres du personnel.

## **PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES**

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

Au cours de l'année 2021-2022 le comité a tenu une réunion en mode présentiel et deux réunions régulières en mode virtuel. Compte tenu de la situation, il n'y a pas eu d'assemblée générale en 2021.

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

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

- Reformuler et consolider le comité de résidents de concert avec la gestionnaire responsable du milieu de vie et s'assurer que les membres comprennent bien leur rôle au sein du comité.
- Faire connaître davantage le rôle du comité auprès des résidents et des membres de familles en rendant disponible l'information sur des sujets qui concernent la qualité des soins et des services et la défense des intérêts des résidents.
- Assurer un suivi permanent sur les indicateurs cliniques, sur la qualité des soins, sur la fréquence des bains, sur la qualité du service des repas et sur l'application de la mesure identifiant les personnes souffrant de dysphagie et d'allergie alimentaire ou autres contraintes majeures.
- Assurer un suivi permanent sur le programme de nettoyage et d'entretien des fauteuils roulants, des équipements mobiles et sur la salubrité des chambres et autres locaux.
- S'assurer de la qualité des interventions du personnel auprès des résidents, de la présence du personnel sur les étages notamment lors de la prise des repas et de l'aide apportée à cette occasion.
- Connaître et discuter des impacts produits par la mise en place des nouveaux projets par l'établissement, notamment l'harmonisation du service alimentaire, les micro-milieus de vie, les activités de loisir, etc.
- L'augmentation du ratio personnel/résidents, l'embauche et la qualité de la formation donnée aux nouveaux employés, le rôle des aides de services.
- Continuer les démarches afin que les résidents puissent avoir accès à Internet afin de faciliter la communication avec les membres des familles et d'avoir accès à différents divertissements accessibles sur le Web.

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

Le comité a été sollicité à quelques reprises par des résidents et membres des familles sur des interrogations ou événements particuliers mais aucune situation n'a nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

## **PARTIE 10A CONCLUSION**

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

Une des responsabilités du comité est de veiller à la qualité des soins et des services dispensés aux résidents. Le comité a été à même de constater que ces préoccupations sont partagées par la gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de services et ce, malgré le manque d'effectif et la difficulté d'embauche, l'épuisement du personnel et la perte d'autonomie de plus en plus significative des personnes hébergées. On comprendra également que la situation vécue dans les CHSLD au cours des deux dernières années ne facilite pas les choses, bien au contraire. La nomination d'un(e) gestionnaire responsable a grandement amélioré la communication et les interventions de toute nature.

Merci à tous les intervenants pour votre générosité et la grande qualité de votre travail. Nous savons que c'est déjà très exigeant de s'occuper des personnes hébergées et nous vous en sommes très reconnaissants. De plus, nous vivons une période pandémique qui nous affecte tous comme citoyens et qui est davantage difficile et dangereuse pour les personnes âgées qui vivent dans les centres d'hébergement. C'est aussi une situation très difficile pour les personnes qui travaillent dans ces milieux.

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

Une mention honorable à madame Stéphanie Paquet, gestionnaire responsable du milieu de vie ainsi qu'aux chefs de services qui ont participé activement aux rencontres du comité. Un merci spécial également aux cheffes d'unités et à tout le personnel du CH qui ont été vigilants et disponibles dans les moments cruciaux vécus.

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



**PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS**

**DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE**

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

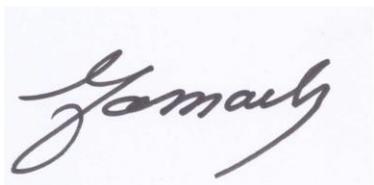
**DÉPENSES**

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

**TOTAL DES DÉPENSES : 393.83 \$**

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

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



Trésorier du comité des usagers Vieille-Capitale

2022-04-04

Date