



Là pour vous !



Marthe Lacroix
Présidente



Ann Roussel
Vice-présidente



Julien Murray
Trésorier, résident



Marjolaine Carrier
Membre



Vous?
Postes à combler

COMITÉ DE RÉSIDENTS HÔPITAL GÉNÉRAL DE QUÉBEC

Bulletin d'information
Novembre 2025



SEMAINE DES DROITS DES USAGERS



En novembre, on souligne la Semaine nationale des droits des usagers et des résidents du réseau de la santé et des services sociaux.

La défense des droits des résidents est l'une des fonctions du comité de résidents. Pour une question, un accompagnement, une plainte, n'hésitez pas à communiquer avec nous,

Les membres du Comité de résidents

VOS DROITS

Droit à l'information

Droit de recevoir des services en langue anglaise

Droit de choisir votre professionnel ou l'établissement

Droit de recevoir les soins que requiert votre état

Droit de consentir à des soins ou de les refuser

Droit d'accès à votre dossier d'usager

Droit d'obtenir de l'assistance, de l'accompagnement, ou les services d'une personne qui vous accompagne

Droit aux services

Droit de porter plainte

Droit de participer aux décisions

Droit à la confidentialité de votre dossier d'usager

Droit à l'hébergement

Droit de recevoir des soins de fin de vie

LES 13 DROITS DES RÉSIDENTS

ENTOURER LES MOTS EN LIEN AVEC
LES 13 DROITS DES RÉSIDENTS ET
TROUVER LE MOT MYSTÈRE



	C	E	D	I	A	E	D
C	E	H	O		N	U	O
	T	F	O	I		G	S
S	N	R	D	I	D	N	S
È	I	E	E	R	X	A	I
C	A	F	N	T	O	L	E
C	L	U	I		A	I	R
A	P	S	L	I	T	É	T

☐ DROIT
☐ PLAINTÉ
☐ REFUS

☐ LANGUE
☐ CHOIX
☐ ACCÈS

☐ AIDE
☐ DOSSIER

Mot mystère (15 lettres): _____



EN MÉMOIRE DE MONSIEUR GÉRALD JOBIN



C'est avec regret que nous nous avons appris le décès de M. Gérald Jobin le 12 novembre dernier. Il était un résident et un membre de notre comité des résidents en 2023-2024. Nous tenons à offrir à la famille, aux amis, aux proches et au personnel de l'unité 2000 nos plus sincères sympathies.

Son nom d'artiste était Josbinne. En effet, M. Jobin était un artiste- peintre et musicien. Il travaillait aussi le cuir et était un grand voyageur.



À LA RENCONTRE DE

KARINA ROY, CHEFFE D'UNITÉ



Karina Roy, cheffe d'unité engagée

Karina Roy œuvre avec dévouement au sein du CHSLD de l'Hôpital Général de Québec depuis 14 ans, où elle occupe actuellement le poste de cheffe de l'unité 450. Elle est également responsable de l'équipe de réadaptation en proximité (physiothérapeutes, ergothérapeutes, techniciens en réadaptation). C'est avec passion et émotion qu'elle nous partage son quotidien en centre d'hébergement et quelques conseils utiles aux proches des résidents.

Infirmière de formation avec 23 ans de pratique, elle a travaillé en milieu hospitalier en cardiologie et en recherche clinique avant de s'ancrer à l'Hôpital général. « **Je me suis accroché les pieds** » nous souligne-elle, happée par un milieu « **attachant** ».

Karina incarne le dynamisme essentiel du chef d'unité, véritable « **pieuvre** » qui, en priorité, coordonne l'organisation du personnel et des soins. Elle s'assure notamment la présence d'une équipe complète de 6 personnes sur l'unité, incluant les préposés aux bénéficiaires, infirmière et infirmière-auxiliaire. Elle a également pour responsabilité la gestion administrative et la communication avec les familles, particulièrement lors des rencontres post-admission, le suivi pour l'adaptation du résident dans son nouveau milieu, l'adaptation des membres de l'équipe pour répondre aux différents besoins de chaque résident et pour toutes questions qui lui sont référées par le personnel infirmier et les préposés.

En somme, elle veille à ce que chaque résident reçoive les soins et l'attention requise.

« *Je suis très heureuse de ce que je fais* » résume Karina face à ce rôle polyvalent et très exigeant.

Mais plus précisément, dans quoi trouve-t-elle son bonheur ?

Essentiellement, « *c'est la proximité* », proximité avec les employés et proximité avec les résidents et leur famille. Pour Karina, la proximité avec ses collègues est précieuse : « *peu importe son poste, on s'enrichit mutuellement, on s'entraide, on forme une équipe, une famille* ».

Karina illustre avec émotion le lien de proximité avec la famille : « *On s'attache aux résidents, on s'attache aux familles, on les aime.* » Et cet attachement se vit jusqu'à la dernière étape, celle des soins palliatifs : « *on tient à accompagner nos résidents jusqu'au bout. On n'aime pas que nos résidents décèdent ailleurs. On les aime les familles* ». Elle explique qu'au départ d'un résident, le personnel vit aussi un grand deuil, celui du lien qui s'était créé avec cette personne et sa famille.



À LA RENCONTRE DE

KARINA ROY, CHEFFE D'UNITÉ

Profitons de l'expérience de Karina.

Que suggère-t-elle aux proches des résidents qui peut faire une différence?

Pour Karina, la communication est la base de tout. Au départ, elle considère que le personnel et les proches des résidents font équipe et elle encourage les familles à nommer ce qui va bien ou moins bien. Ensuite, bien comprendre la maladie ou les limitations de notre proche est une base essentielle. Où en est rendu notre proche, quelles sont ses capacités, quelles sont les prochaines étapes ? Surtout il ne faut pas craindre de déranger et poser ses questions au personnel médical présent (médecin, infirmière, pharmacienne, etc.).

La présence du proche est importante pour le résident. Elle fait une différence, malgré les doutes qui s'installent quand la communication est plus difficile. Karina est formelle :

« Ça sert toujours à quelque chose. Même quand la personne ne parle plus, elle ressent des choses. Elle ressent la présence de la personne qui prend le temps de s'asseoir à côté d'elle et qui lui flatte la main. On n'est pas obligé de parler, on peut juste toucher, être là. On peut mettre de la musique, flatter un bras, mettre de la crème. Pas obligé de parler, si on n'est pas à l'aise de faire un monologue. Le résident le sent, il sait qu'il y a quelqu'un. Nous, on le voit et on le ressent quand la famille est là. Parfois, il y a des réactions qu'on voit quand le proche quitte, on sent le résident un peu plus triste ».

Une bonne communication entre un résident et son proche sera clairement favorisée par une ambiance apaisante. Karina nous rappelle de profiter des espaces de calme disponibles pour créer des moments significatifs : le salon des familles, le jardin intérieur, les balcons et solariums, les messes à la chapelle, la cafétéria, le patio extérieur, le salon de recueillement.

En résumé, Karina possède non seulement une grande expérience, mais elle démontre beaucoup d'engagement et une approche très humaine pour le bénéfice des résidents et de leur famille. Elle vous invite d'ailleurs à la saluer si vous passez devant son bureau !

Incluant Karina, cinq chefs et cheffes d'unités travaillent à l'Hôpital général de Québec, partageant cette même approche, cette même passion et ne ménageant pas les efforts pour que les résidents aient un milieu de vie sécuritaire, adapté et chaleureux.



JOIGNEZ-VOUS AU COMITÉ DE RÉSIDENTS

LE COMITÉ DE RÉSIDENTS RECRUTE

Le comité de résidents contribue à l'amélioration de la qualité du milieu de vie en soulevant des problématiques observées et en proposant de nouvelles idées lors des rencontres avec la gestionnaire responsable du milieu de vie. Afin de demeurer pertinent, la voix des résidents et de leurs proches est essentielle. **Joignez-vous à nous pour faire une différence.**

Implication : 5 rencontres par année en présentiel ou en virtuel

Communiquez avec nous pour plus de détails, ce sera un plaisir d'échanger avec vous.



Comité de résidents Hôpital général de Québec
260 boul. Langelier, local 1020
Québec (Québec) G1K 5N1

418 529-0931 poste 19627
cr.hgq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
www.comitedesusersvc.com





SATISFACTION A L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE D'HÉBERGEMENT

SATISFACTION
GLOBALE

95.6 %

Au printemps 2025, le comité des résidents a contribué à une démarche d'évaluation de l'expérience des résidents en CHSLD. Les résidents et les proches ont été interpellés afin de répondre au sondage et ainsi exprimer leur niveau de satisfaction pour divers aspects de la vie courante. La réussite est définie par un niveau de satisfaction de 80 % et plus.

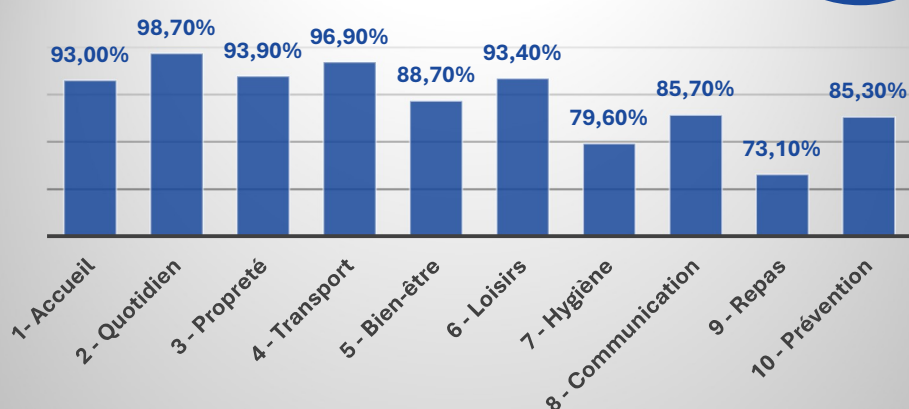
En commentaires, la gentillesse, la courtoisie, le respect du personnel ainsi que la qualité des soins reçus ont été soulignés. **Merci à tous les intervenants qui ont à cœur le bien-être des résidents!**

TAUX DE
RÉPONSE
40,4 %

Les résultats du sondage ont été
regroupés en dix dimensions :

1. L'accueil
2. La vie quotidienne
3. La propreté de la chambre
4. Le transport
5. Le bien-être dans le milieu de vie
6. Le lien avec la communauté et les activités de loisirs
7. Les soins d'hygiène
8. La communication entre le personnel, le résident et ses proches
9. L'expérience repas
10. La prévention et le contrôle des infections

2025 - RÉSULTAT MOYEN PAR DIMENSION



AMÉLIORATIONS NOTABLES : INFÉRIEUR À 80 % EN 2024 ET SUPÉRIEUR À 80 % EN 2025

- ❖ Je suis satisfait des soins d'hygiène dentaires que je reçois
- ❖ J'ai la possibilité d'avoir des contacts variés avec la communauté
- ❖ Le personnel est présent pour moi
- ❖ L'information essentielle me concernant est bien transmise
- ❖ Je suis informé des mesures d'éclosion et on me remet l'information

2024 => 2025

65,6 % => 83,8 %
61,5 % => 87,7 %
75,3 % => 84,3 %
77,5 % => 86,7 %
47,4 % => 90,5 %

POINTS DE VIGILANCE : INFÉRIEUR À 80 % EN 2025

- ❖ Les repas ont une apparence appétissante
- ❖ On me nomme chacun des éléments de mon repas
- ❖ Si je n'aime pas le repas servi, on m'offre un autre choix
- ❖ Je connais mon préposé aux bénéficiaires accompagnateur et son rôle (PABA)
- ❖ On m'a expliqué comment utiliser le matériel de protection individuel
- ❖ Je sais que j'ai droit à deux bains par semaine

84,7 % => 77,2 %
64,2 % => 54,4 %
66,0 % => 61,3 %
47,1 % => 56,8 %
63,9 % => 61,5 %
n/a => 46,4 %

Après avoir pris connaissance des résultats, les membres du comité des résidents ont eu l'occasion d'échanger avec la direction sur les actions identifiées afin d'améliorer les points de vigilance. Des actions ont déjà été mises en place et continueront à être peaufinées au besoin. On peut noter :

- ❖ Audit de l'expérience repas et retour aux équipes lorsque des améliorations sont à faire;
- ❖ Rappel aux employés qu'il est possible d'offrir un autre choix de repas au besoin;
- ❖ Communication aux proches deux fois par année pour faire connaître le rôle du PABA;
- ❖ Affichage du nom du PABA sur le cadre de l'histoire de vie de chaque résident;
- ❖ Appel des proches pour faire connaître le 2^e bain et confirmer le besoin du résident.

En ce qui concerne la façon d'utiliser le matériel de protection individuelle, une approche est en cours de développement.

