

**COMITÉ DES RÉSIDENTS
HÔPITAL GÉNÉRAL DE QUÉBEC**

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025 – 2026

RAPPORT FINANCIER 2025-2026

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 des résidents de l'Hôpital général de Québec (« HGQ ») ont été très impliqués tout au long de l'année 2025-2026 afin d'assurer la réalisation de leurs activités. Il y a une belle cohésion et tous ont été assidus et très motivés à poursuivre les 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 des résidents de la direction SAPA ou à d'autres contributions sollicitées par le CIUSSS CN. Les visites aux nouveaux résidents ont été maintenues tout au long de l'année. Elles permettent de leur faire connaître le comité des résidents et à l'occasion rencontrer leurs proches.

L'assemblée générale annuelle tenue en juin 2025 a pris un nouveau format. Avec la collaboration de l'équipe des loisirs et des bénévoles, plusieurs résidents ont pu assister à l'événement dans le nouveau Café du vieux piano. Par la diffusion de vidéos sur les droits et sur le rôle du comité des résidents, par la description des grandes activités et résultats financiers du comité, par la présentation des grands projets de HGQ par la gestionnaire responsable du milieu de vie et par la description accompagnée de photos des activités organisées pour les résidents et présentée par la récréologue, il a été possible de faire un bon tour d'horizon de l'année 2025 - 2026. Une expérience positive qui s'est terminée par café et collation.

Le comité des résidents a fait connaître les droits par la distribution d'une brochure aux nouveaux résidents, des références aux droits dans les parutions de son bulletin publié à trois reprises au cours de la période, l'affichage à l'entrée de l'installation et par la tenue d'un kiosque lors de la semaine des droits.

L'amélioration du milieu de vie aux bénéfices des résidents est un sujet de discussion constant au comité des résidents. Le comité des résidents a présenté deux projets au CUCI qui ont obtenu du financement afin d'ajouter du matériel occupationnel et de l'équipement pour les résidents. Les rencontres périodiques ont permis des échanges constructifs avec la 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 la 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 des 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 des résidents désirait réaliser afin de répondre à son mandat.



Marthe Lacroix
Présidente

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Pour la période 2025-2026, le comité des résidents avait les priorités ci-dessous :

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

- Produire et distribuer trois bulletins d'information
- Revoir la documentation du comité de résidents incluse dans la pochette d'accueil
- Organiser une conférence pour les proches
- Tenir un kiosque d'information sur les droits à l'entrée du site
- Visiter les nouveaux résidents
- Faire un appel téléphonique aux proches des 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 2025 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 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : au 31 mars 2026, le comité compte cinq (5) membres.

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Lacroix, Marthe		Ex-membre de famille	Présidente et secrétaire
Roussel, Anne		Ex-membre de famille	Vice-présidente
Carrier, Marjolaine		Ex-membre de famille	Membre
Murray, Julien	X		Trésorier
Sylvie Suppiger (arrivée janvier 2026)		Membre de famille	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 19627	marthe.lacroix.ciusssncn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Josée Lefebvre	Comité des usagers 525 boul. Wilfrid Hamel, bureau C106 Québec (QC) G1M 2S8	418-529-9141 Poste 42496	josee.lefebvre.ciusssncn@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE	Allen, Marie-France	Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique CIUSSS CN		marie-france.allen.ciusssncn@ssss.gouv.qc.ca

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

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

- **Produire et distribuer trois bulletins d'information**

Trois bulletins d'information ont été publiés et distribués, en format papier aux résidents qui ont un intérêt et par courriel aux proches des résidents. Des copies ont aussi été rendues disponibles dans la zone d'affichage du comité des résidents.

Plusieurs sujets y ont été présentés au fil des publications:

- Droits : 13 droits des usagers et mot mystère
- Présentation de personnes inspirantes
 - o Intervenante en soins spirituels à la suite d'une entrevue réalisée par les résidents
 - o Cheffe d'unité
 - o Infirmière à la suite d'une entrevue réalisée par les résidents
- Sujets d'intérêt : Soins de fin de vie, résultats et plan d'action à la suite de l'évaluation de la satisfaction à l'égard de l'expérience hébergement, rapport annuel du comité et AGA, Saviez-vous que sur différents sujets
- Invitation à joindre le comité des résidents

- **Organiser une ou deux conférences pour les proches**

Aucune conférence n'a pu être organisée en cours d'année.

- **Tenir un kiosque d'information sur les droits à l'entrée du site**

Une journée d'information à l'entrée du site pour faire la promotion des droits des usagers a été tenue dans le cadre de la semaine des droits. Une bannière a également été installée à l'entrée de l'installation durant toute la semaine des droits afin d'en faire la promotion.

- **Visiter les nouveaux résidents**

Une visite est faite aux nouveaux résidents. À cette occasion, le mandat du comité de résidents est présenté et une carte indiquant les fonctions du comité des résidents et ses coordonnées est alors remise.

- **Autres initiatives**

- Lettre et brochure sur les droits des usagers inclus dans la pochette d'accueil remise aux proches des nouveaux résidents;
- Carte de vœux pour la période des fêtes et remise aux résidents en forme papier par les membres du comité et transmise par courriel à tous les proches;
- Journée d'information à l'entrée du site pour faire connaître le comité des résidents et inviter les visiteurs à l'assemblée générale annuelle;
- Installation d'un affichage à l'entrée de l'installation avec photos des membres du comité de résidents, liste des droits, présentoirs pour les bulletins d'information et dépliants sur les droits;
- Élaboration d'une nouvelle brochure à joindre à la pochette d'accueil à compter d'avril 2026, couvrant les droits, le mandat du comité et plusieurs indications aux nouveaux résidents et leurs proches pour s'approprier le milieu de vie.

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

Les membres du comité des résidents ont continué à mettre en évidence les besoins des résidents et de leurs proches lors des rencontres avec la 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 :

- **Projets spéciaux financés par le CUCI**

Afin d'obtenir du financement pour des projets élaborés avec la direction, le comité des résidents a présenté des demandes au CUCI dans le cadre des projets spéciaux. Deux projets ont été acceptés à savoir la location de téléphones intelligents pour les personnes en pertes cognitives et l'acquisition de matériel occupationnel et équipements pour la tenue d'activités avec les résidents.

- **Plusieurs sujets ont été abordés au fil des rencontres :**

- Approvisionnement des collations sur les unités;
- Aspect visuel des repas et la chaleur des plats;
- Disponibilité d'un deuxième choix de repas et faire connaître à la personne cette possibilité ainsi qu'au proche;
- Disparition de vêtements des résidents;
- Vélo Cargo;
- Équilibre budgétaire, transformation de certains processus et impact sur les soins et services aux résidents;

- Utilisation des équipements de protection individuelle (EPI);
- Heure de présence à la réception, information et mesures pour les visiteurs en dehors des heures;
- Service Bell pour les téléviseurs non fonctionnel pour les télévisions intelligentes;
- Visite des cuisines par un groupe de résidents;
- Suggestion par le comité d'ajouter de l'agri thérapie, ce qui a été réalisé à deux reprises;
- Difficulté de rencontrer la travailleuse sociale;
- Ajout de jeux pour la Wii, par un don obtenu du comité;
- Sollicitation des chefs d'unité pour le recrutement de membres, résidents et proches, pour le comité des résidents

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

Le comité des résidents ne développe pas son propre sondage pour évaluer le degré de satisfaction des résidents compte tenu que le CIUSSS de la Capitale-Nationale réalise un tel exercice à chaque année.

Le comité contribue à faire connaître la période pendant laquelle le sondage est dispensé en faisant la promotion dans une parution de son bulletin et en assistant des résidents afin de leur faire compléter le questionnaire.

Le comité a reçu les résultats de *l'évaluation de l'expérience en hébergement*, dispensé par le CIUSSS Capitale-Nationale et a suivi les actions qui en découlent. Il a aussi publié les grandes lignes des résultats dans un de ses bulletins afin de les faire connaître aux résidents et aux proches.

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* » et le feuillet *L'utilisateur est au cœur de nos préoccupations*;
- Affiché les 12 droits des usagers à l'entrée du site et près de la cafétéria;
- Installé une bannière déroulante à l'entrée du site lors de la semaine des droits
- Tenu un kiosque 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. Le sujet abordé touchait la qualité de la nourriture.

Les membres ont été invités à participer à deux audits des repas et ont pu indiquer leurs observations à la direction.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

Instances	Nombre de rencontres
Rencontres régulières du comité de résidents	6
Assemblée générale annuelle	1
Kiosque pour faire connaître les droits des usagers	1
Kiosque pour annoncer l'assemblée générale annuelle	1
Comité milieu de vie de HGQ	3
Comité consultatif des comités de résidents – Direction SAPA	3
Visites diverses à l'installation dont visite des nouveaux résidents, audits repas, sondage, articles pour bulletin	17
Comité soins palliatifs et de fin de vie (CIUSSS CN)	1
Comité gestion des risques (CIUSSS CN)	1

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

Pour la période 2026-2027, le comité des 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
- Organiser une conférence pour les proches
- Tenir un kiosque d'information sur les droits à l'entrée du site
- Visiter les nouveaux résidents
- Faire un appel téléphonique aux proches des 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
- Assister des résidents à compléter le questionnaire d'évaluation
- Analyser les résultats du sondage 2026 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 9A ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ (Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration de la Commissaire aux plaintes)

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

PARTIE 9B STATISTIQUES

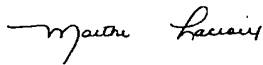
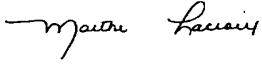
Demands d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations Interpersonnelles
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	Total
	2				2

PARTIE 10 CONCLUSION

Le comité de résidents de l'Hôpital général de Québec a été très actif au cours de l'année 2025-2026. L'engagement des membres et l'énergie déployée pour mettre en œuvre les projets spécifiques qu'il s'était donné est à noter.

Les membres, avec l'apport de la direction, est toujours en recrutement de résidents et de proches afin de s'assurer que le comité demeure représentatif et pertinent dans ses interventions.

Date de rédaction du rapport	2026-04-07
Date de l'adoption du rapport	2026-04-20

	
Signature – Président(e)	Signature – Secrétaire

PARTIE 11 - RAPPORT FINANCIER - ANNEXE

COMITÉ DES USAGERS DE :		VIEILLE-CAPITALE	
COMITÉ DES RÉSIDENTS :		CHSLD - HÔPITAL GÉNÉRAL	
RAPPORT FINANCIER		ANNÉE :	2025-2026
D'UN COMITÉ DES RÉSIDENTS		EN DATE DU :	2026-03-31
		Protection : cuci	

PARTIE - 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

Attention : certaines cellules sont verrouillées pour protéger les formules - ne pas ajouter le signe \$ dans les colonnes.

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le comité des usagers pour l'année :	2025-2026	1 647,50 \$
Revenus provenant d'autres sources :		
Excédent budgétaire <i>si conservé</i> de l'année précédente :		0,00 \$
BUDGET DISPONIBLE :		1 647,50 \$

DÉPENSES

Service traiteur (repas lors des réunions ou autres évènement) - 5405	152,16
Service acheté à l'externe / fournisseur de service - 6030	
Colloque / frais de séjour et d'inscription - 6200	
Déplacements - 6210	106,55
Cotisations - 6305	
Formation et perfectionnement / forum - 6505	
Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630	
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710	59,19
Poste / timbres / messagerie - 6750	
Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800	1 323,26
Petits équipements / matériel et réparations - 7560	

Autres charges - 7530 (dépense qui ne peut pas être associée à une catégorie)

Inscrire une brève description de la dépense	Montant	Total
		0,00 \$

TOTAL DES DÉPENSES : 1 641,16 \$

2026-03-31

EXCÉDENT OU DÉFICIT (-) : 6,34 \$

Ces données sont intégrées dans le rapport financier du comité des usagers concerné

Marthe Lacroix

2026-03-31

Présidence du comité des résidents

Date