

**COMITÉ DES RÉSIDENTS
DU CENTRE D'HÉBERGEMENT
Hôpital général de Québec**

**RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025
RAPPORT FINANCIER 2024-2025**

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 été très impliqués tout au long de l'année 2024-2025 afin d'assurer la réalisation de leurs activités. À nouveau cette année, il y a eu certains mouvements au niveau des membres. Il y a une belle cohésion au sein du comité de résidents et tous les membres 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 de résidents de la direction SAPA ou à d'autres contributions sollicitées par le CIUSSS CN.

L'assemblée générale annuelle tenue en juin 2024 l'a été, à nouveau, 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.

Le comité de résidents a fait connaître les droits par la distribution d'une brochure aux nouveaux résidents, une référence à un droit dans chacune des parutions de son le bulletin publié à quatre 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 de résidents. Les rencontres périodiques ont permis des échanges très 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 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 DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Pour la période 2024-2025, le comité de résidents avait les priorités ci-dessous.

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

- Produire et distribuer trois bulletins d'information
- Organiser une ou deux conférences 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 (projet pilote)

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 2024 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 2025, le comité comptait cinq 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
Godin, André (arrivée juin 2024)		Membre de famille	Membre
Murray, Julien (arrivée juin 2024)	X		Trésorier
Taillon, Annie (départ octobre 2024)		Membre de famille	Membre
Lévêque, Maryse (départ octobre 2024)		Ex-membre de famille	Membre
Brisson, Marielle (départ juin 2024)	X		Membre
Teske, Norman (octobre à mars 2024)	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 19627	marthe.lacroix.ciusscscn@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.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE	Allen, Marie-France	Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique CIUSSS CN		marie-france.allen.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

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

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

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

Plusieurs sujets y ont été présentés au fil des publications:

- Droits : droit à la confidentialité de son dossier, droit à obtenir de l'assistance, de l'accompagnement ou les services d'une personne qui le représente, 13 droits des usagers, droit au risque, droit d'accès à un renseignement de santé et de services sociaux
- Sommaire des grands sujets abordés lors de la conférence organisée par le comité le 27 février 2024 dont le thème était *le Deuil blanc et l'épuisement*
- Présentation de personnes inspirantes qui œuvrent auprès des résidents : préposé aux bénéficiaires, travailleuse sociale, responsable des activités de loisirs, bénévoles
- Présentation avec photos des lieux communs pouvant être fréquentés par les résidents et leurs proches
- Portrait de résidents
- Sujets d'intérêt : l'intelligence artificielle contre l'Alzheimer, prévenir la maltraitance financière
- Projets spéciaux financés par le CUCI : jardin intérieur, matériel occupationnel, chambres de soins palliatifs
- Invitations : assister à l'AGA, joindre le comité de résidents, devenir bénévole, compléter l'évaluation sur l'expérience en hébergement

- **Organiser une ou deux conférences pour les proches**
L'installation a obtenu du financement par la mesure 25 dont les paramètres demandaient une ouverture vers la communauté. Ainsi, plusieurs conférences ont été organisées pour les résidents et leurs proches par l'équipe de l'installation. Dans ce contexte, le comité de résidents a convenu du report de son projet afin de ne pas diluer les auditoires.
- **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 de résidents et ses coordonnées est alors remise.
- **Faire un appel téléphonique aux proches des nouveaux résidents (projet pilote)**
Le projet pilote a été fait pendant quelques mois et s'avère concluant. Les proches qui ont donné l'autorisation d'être contactés sont appelés. À cette occasion, le mandat du comité est présenté, un échange est fait sur le processus d'accueil et des réponses peuvent être apportées aux questions que les personnes peuvent avoir. Les personnes rejointes ont indiqué leur satisfaction face à cette initiative.
- **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
 - 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

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

Les membres du comité de 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 de résidents a présenté des demandes au CUCI dans le cadre des projets spéciaux.

Les projets suivants ont pu être ainsi réalisés :

- Jardin intérieur : le comité a suivi l'avancement des travaux prévus afin de réaliser le projet de jardin intérieur. Avec sa balançoire, ses oiseaux, ses objets occupationnels, c'est un lieu accueillant et lumineux apprécié des résidents.
- Matériel occupationnel : afin de réduire le déconditionnement des résidents, développer et maintenir leurs capacités, du matériel occupationnel a été rendu disponible sur toutes les unités.
- Chambres de soins palliatifs adaptées : pour faciliter l'accompagnement des proches et des membres de famille auprès des résidents en fin de vie, trois chambres de soins palliatifs ont été aménagées pour permettre un environnement calme, paisible et confortable.

• **Expérience repas**

- Les membres ont suivi la mise en œuvre des initiatives identifiées par la direction pour améliorer l'expérience repas, point identifié comme étant à améliorer à la suite du sondage de satisfaction de l'année précédente et de la visite ministérielle.
- En cours d'année, les membres du comité ont soulevé certaines problématiques relatives aux repas : mélange du chaud et du froid, pas de visibilité des noms dans les plateaux, indisponibilité de collations, vaisselle jetable, erreurs dans les plateaux. Plusieurs initiatives de suivis ont été entreprises par la gestionnaire responsable du milieu de vie afin de faire les constats appropriés et établir les liens et suivis avec la logistique qui est à revoir les processus de travail afin d'assurer un service de qualité.
- Une rencontre a eu lieu avec la nouvelle gestionnaire responsable de la logistique à HGQ. Elle a pu présenter les mesures prises à date pour améliorer les processus et sensibiliser les employés à l'importance de leur travail pour le bien-être et la sécurité des résidents.

• **Éclosions**

L'Hôpital général de Québec a subi plusieurs événements d'éclosion confinant les résidents pendant plusieurs jours à leur unité, limitant leur participation aux activités de groupes et les visites dans les lieux. Le comité a pris acte des mesures mises en place afin de limiter la fréquence des ces événements comme la façon dont les équipements sont rangés, la tournée de sensibilisation aux mesures à prendre dès le jour 1 d'une éclosion qui a été faite auprès des employés.

• **Autres**

- Contrôle des odeurs sur les unités
- Exercice de table pour la gestion des codes rouge, vert, jaune
- Initiatives prises pour se rapprocher de la communauté (Pignon, bleu, école, école de danse, conférences, etc.)
- Vélo cargo
- Jukebox
- Wifi
- Règles d'allocation du personnel
- Remplacement du personnel d'agence
- Accès à la chapelle de la communauté religieuses pour la messe
- Déneigement
- Disparition de vêtements

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

Le comité a reçu les résultats de l'évaluation de l'expérience d'hébergement dans votre milieu de vie, dispensé par le CIUSSS Capitale-Nationale et a suivi les actions qui en découlent, à savoir lavage des mains, expérience repas et promotion du PAB accompagnateur.

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 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 neuf demandes de proches de résidents. Les sujets abordés sont l'installation de caméra, l'obligation de changer de chambre, les activités offertes, les repas, les soins prodigués, la disparition de vêtements, la consommation d'alcool.

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	7
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	4
Comité consultatif des comités de résidents – Direction SAPA	3
Visites diverses à l'installation dont visite des nouveaux résidents	15
Comité soins palliatifs et de fin de vie (CIUSSS CN)	4
Comité gestion des risques (CIUSSS CN)	3
Visite ministérielle	1

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

Pour la période 2025-2026, 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
- 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 9 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 de résidents.

PARTIE 10A CONCLUSION

(La présidence du comité des 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 2024-2025. L'engagement des membres et l'énergie déployée pour mettre en œuvre les projets spécifiques qu'il s'était donné est à noter.

Le projet pilote consistant à faire un appel aux proches ayant donné l'autorisation de communication par le comité de résidents est concluant. Cette initiative a permis de rejoindre un certain nombre de proches et de faire connaître le comité de résidents. Compte tenu du grand nombre de nouveaux résidents chaque année, le défi de rejoindre les résidents et leurs proches et de se faire connaître auprès d'eux demeure entier malgré tout.

Même s'il n'est pas fréquemment sollicité pour la défense des droits, le comité de résidents a sa raison d'être par ses réflexions, projets et interventions afin d'améliorer la qualité de vie des résidents. La présence de résidents au comité de résidents est des plus pertinente et appréciée pour faire valoir les enjeux qui peuvent être rencontrés au quotidien dans leur milieu de vie.

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 la 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
Présidente
Comité de résidents, Hôpital général de Québec

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 des 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	
2	2		5		9

Date de rédaction du rapport	2025-05-03
Date de l'adoption du rapport	2025-05-05



Présidente



Secrétaire

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

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

COMITÉ DES USAGERS DE :		VIEILLE-CAPITALE	
COMITÉ DES RÉSIDENTS :		CHSLD - HÔPITAL GÉNÉRAL	
RAPPORT FINANCIER		ANNÉE :	2024-2025
D'UN COMITÉ DES RÉSIDENTS		EN DATE DU :	2025-03-31
		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 :

2024-2025	3 590.00 \$
------------------	--------------------

Revenus provenant d'autres sources :

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

Excédent budgétaire *si conservé* de l'année précédente :

BUDGET DISPONIBLE :	3 590.00 \$
----------------------------	--------------------

DÉPENSES

Service traiteur (repas lors des réunions ou autres évènement) - 5405 160.17

Service acheté à l'externe / fournisseur de service - 6030 275.00

Colloque / frais de séjour et d'inscription - 6200

Déplacements - 6210 290.12

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 502.06

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 1 211.73

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 :	2 439.08 \$
-----------------------------	--------------------

2025-03-31

EXCÉDENT OU DÉFICIT (-) :	1 150.92 \$
----------------------------------	--------------------

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

Marthe Lacroix

2025-04-10

Présidence du comité des résidents

Date