

**COMITÉ DES USAGERS DE LA VIEILLE-CAPITALE  
COMITÉ DE RÉSIDENTS  
DU CENTRE D'HÉBERGEMENT LE FAUBOURG**

**Rapport d'activités  
2023-2024**



**Là pour vous**

[www.comitedesusagersvc.com](http://www.comitedesusagersvc.com)

## **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 (fonction occupée de façon intérimaire)**

Le Centre d'hébergement Le Faubourg étant une résidence dédiée majoritairement à des usagers ayant des troubles cognitifs, le comité de résidents doit agir avec vigilance pour s'assurer que les droits de ces personnes hébergées sont respectés. De ce fait et en raison de la mission particulière du centre, les demandes d'information et les interventions se font par l'entremise des répondants qui veillent au bien-être de leurs proches.

Le comité de résident se compose donc essentiellement de proches aidant ou d'ex-proches aidant désireux d'assurer le meilleur confort possible aux résidents avec des services et des soins de grande qualité.

Au cours de l'année qui se termine, nos réunions se sont déroulées uniquement en présentiel sauf l'assemblée générale qui s'est déroulée également en vidéo-conférence. Lors de nos rencontres, qui se déroulent dans un esprit de collaboration, la gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de service nous ont tenu informés des mesures mises en place pour améliorer le milieu de vie de façon à ce que les résidents se sentent davantage dans un environnement de type familial avec des repères facilitant leur circulation à l'intérieur de leur unité.

Le comité de résidents se compose présentement de trois membres élus et d'un membre intérimaire qui occupe le poste de président. Les fonctions et la charge de travail dévolues à ce poste font en sorte qu'aucun membre actuel du comité ne désire assumer cette responsabilité. Avec la collaboration de la gestionnaire du centre, nous poursuivons nos démarches de recrutement avec l'espoir qu'une personne acceptera la charge de la présidence du comité. Pour l'instant, j'assume cette fonction à titre de représentant du Comité des usagers de la Veille-Capitale.

*Gaston Gamache*

---

président *par intérim*

### PARTIE 3 PRIORITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Le comité s'est assuré que les consignes sanitaires et les mesures de sécurité étaient appliquées et que le matériel de protection était disponible pour les résidents et le personnel.
- Nous avons reçu et commenté les informations sur les activités particulières de loisir mises en place sur les étages ainsi que sur le déplacement des résidents lors des éclosions.
- Un membre de notre comité a participé au comité de travail sur l'amélioration du milieu de vie. À l'instar du MSSS, le comité de résidents a contribué financièrement à la mise en œuvre de projets spéciaux pour améliorer le milieu de vie des résidents.
- Le comité a mis à jour les droits des usagers en installant de nouvelles affiches dans les endroits existants et s'est assuré de la présence de la brochure informative dans les pochettes d'admission des nouveaux résidents et dans les présentoirs installés à différents endroits. Enfin des membres du comité ont tenu un kiosque d'information sur les droits des usagers en novembre 2023.

### PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 3 membres élus – 1 membre par intérim

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Parent, Johanne		Membre de famille	Secrétaire/trésorière
Dumoulin, Louis-René		Ex-membre de famille	Vice-président
Gagnon, Gisèle		Membre de famille	Conseillère
Gamache, Gaston		Ex-membre de famille	Président <i>par intérim</i>

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

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE	TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Gamache, Gaston	925, Ave Turnbull, Québec	418 524-2463, poste 18617	gaston.gamache.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	525, boul. Wilfrid-Hamel, Québec	418 529-9141, poste 42496	rolande.goudreault.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE				

Commentaires s'il y a lieu :

La personne-ressource est une employée du CIUSSS-CN affectée au Comité des usagers de la Vieille-Capitale.

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

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

- Le comité s'est assuré que la pochette remise à un résident lors de son admission, contient le mot de bienvenue de la part du comité ainsi que la brochure qui traite des droits et des obligations des usagers du système de santé et de services sociaux. Sur ce dernier point, la brochure a été révisée et mise à jour. Nous avons tenu un kiosque d'information à l'occasion de la semaine sur les droits des usagers.
- Sur chaque étage du centre d'hébergement on retrouve une affiche sur laquelle sont inscrits les droits des usagers. De même, la brochure qui détaille les droits est disponible dans un présentoir situé près des ascenseurs, à l'entrée de centre d'hébergement. Cette brochure est également disponible sur le site Web du Comité des usagers Vieille-Capitale.

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

- Au cours de nos réunions nous avons discuté des améliorations à apporter dans différents domaines : le service alimentaire et l'aide aux repas, l'entretien et la désinfection des lieux et du matériel ambulatoire, le lavage du linge personnel et de literie. La gestionnaire et les chefs de service nous ont tenus au courant des projets d'améliorations proposés par le comité du milieu de vie, du budget accordé à cet effet par le MSSS et la participation de la Fondation (FAIS) pour la réalisation de ces projets. Par le biais des projets spéciaux, le comité de résidents a également participé au financement de ces projets pour une somme de 4 300 \$ par le biais des projets spéciaux autorisés par le CUCI de la Capitale-Nationale. Un membre du comité participe aux réunions de ce comité de travail sur l'amélioration du milieu de vie.

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

- Il y a eu une évaluation de la satisfaction des usagers sur les services et soins reçus. Les formulaires d'évaluation ont été complétés par les proches aidants. Le résultat de cette évaluation a été excellent. Nous avons pris connaissance du résultat de cette évaluation.

### 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 dont le proche aidant a demandé l'aide du comité, nous intervenons auprès de la gestionnaire responsable du milieu de vie et des mesures sont prises pour corriger la situation. Compte tenu de la grande qualité d'écoute de la gestionnaire, de telles situations se règlent rapidement.

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**

Au cours de l'année 2023-2024 nous avons tenu cinq réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale qui a eu lieu le 12 juin 2023. À cette occasion, le rapport d'activités de l'année 2022-2023 a été adopté par les participants de l'assemblée générale.

## **PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE**

### **PLAN D'ACTION 2024-2025**

- Accentuer nos démarches en vue de recruter des membres de familles pour notre comité, avec l'aide de la gestionnaire responsable du milieu de vie et des chefs d'unités.
- S'assurer que la brochure sur les droits est incluse dans la pochette d'admission et disponible dans les présentoirs installés à cette fin.
- Assurer un suivi permanent sur les indicateurs cliniques, sur la qualité des soins, sur la fréquence des bains, sur la qualité et la diversité des menus et l'aide apportée lors du déroulement des repas.
- 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, de la fréquence et de la diversité des activités de loisir, en groupe ou de façon individuelle.
- Se tenir au courant des projets d'amélioration du milieu de vie et participer aux rencontres du comité de travail mis en place à cet effet.
- Suivre l'évolution du dossier concernant la câblodistribution et l'accès Internet.
- Être à l'écoute des situations inappropriées remarquées pouvant porter préjudice à l'ensemble des résidents.
- Conseiller un résident ou un membre de famille lors d'une demande d'aide ou d'accompagnement.

## **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 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. Les quelques interventions qui ont eu lieu se sont résolues avec la gestionnaire responsable du milieu de vie.

Une des responsabilités du comité est de veiller à la qualité des soins et des services dispensés aux personnes hébergées. Nous avons été à même de constater que ces préoccupations sont partagées par la gestionnaire responsable du milieu de vie et le personnel du centre d'hébergement Le Faubourg.

Merci à tous les intervenants pour leur générosité, leur empathie envers les personnes hébergées et pour l'excellente qualité de leur travail. Nous vous sommes très reconnaissants de le faire de façon professionnelle et avec courtoisie.

Je tiens à souligner la générosité et la disponibilité des personnes qui siègent au comité de résidents. Il en est de même des personnes bénévoles qui participent aux activités de loisir des résidents. Elles sont des aidants importants pour les personnes hébergées et aussi pour le personnel. Merci pour votre dévouement.

Merci à madame Marie-Josée Santerre, gestionnaire responsable du milieu de vie ainsi qu'aux chefs de service qui ont participé activement à nos rencontres. Un merci également aux chefs d'unités et à tout le personnel du centre d'hébergement qui sont vigilants lors des situations difficiles.

*Gaston Gamache,*  
président *par intérim*

## PARTIE 10-B 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
3					
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
					Total interventions
					3

## PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER – EN ANNEXE

Date de rédaction du rapport	2024-03-10
Date de l'adoption du rapport	2024-05-27

<i>Gaston Gamache</i>
Signature – Président(e) du CR

Signature – Secrétaire du CR

**RAPPORT FINANCIER  
EN FIN D'EXERCICE**

ANNÉE :

**2023-2024**

DATE :

**2024-03-31**

**PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVÉS**

**DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE**

Budget alloué par le CUVC pour l'année :

**2023-2024**

1 960.00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) :

518.40 \$

**BUDGET DISPONIBLE :**

**2 478.40 \$**

**DÉPENSES**

Service traiteur - 5405

525.30 \$

Service acheté à l'externe - 6030

Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription - 6200

Déplacements courants - 6210

163.42 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

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

144.09 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800

249.27 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

Autres charges - 7530 (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)

Participation du comité à la mesure 13 à même le

1 017.53 \$

**1 017.53 \$**

budget de fonctionnement du comité.

**TOTAL DES DÉPENSES :**

**2 099.61 \$**

**SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT ( ) AU :**

**2024-03-31**

**378.79 \$**

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

*Gaston Gamache*

**2024-03-31**



---

## Compte rendu

Assemblée générale 2023 du Comité de résidents du CHSLD Le Faubourg

Tenue le 12 juin 2023 à 19 h en mode présentiel et virtuel

---

<b>Présences :</b>	Gamache, Gaston, président Dumoulin, Louis, vice-président Gagnon, Gisèle, membre de famille Parent, Johanne, secrétaire-trésorière
<b>Gestionnaires :</b>	Archambault, Gabrielle, cheffe DL Guillemain-Bilodeau, Alice, cheffe d'unité de vie Roy, Stéphanie, ASI Santerre, Marie-Josée, gestionnaire du milieu de vie Therrien, Myra, cheffe d'unités
<b>Invités :</b>	Deux membres de famille

---

**1. Mot de bienvenue et présentation des membres du comité et de l'équipe de gestion du centre d'hébergement**

M. Gamache souhaite la bienvenue aux participants et gestionnaires et invite les participants à se joindre au comité de résidents, s'il y a lieu.

Il présente l'équipe de gestion et souligne que le personnel de soutien entretient une excellente collaboration du milieu de vie.

**2. Lecture de l'ordre du jour et dépôt du compte rendu de l'AGA 2022**

L'ordre du jour et le compte rendu de l'AGA du 16 juin 2022 sont adoptés à l'unanimité.

**3. Présentation du rapport d'activités et financier 2022-2023**

M. Gamache fait un résumé du rapport d'activités 2022-2023, entre autres, les rôles d'un membre de comité, soit : renseigner les résidents de leurs droits; les défendre; contribuer à l'amélioration du milieu de vie, etc.

M. Gamache fait mention de la générosité de l'implication des membres du comité de résidents et des gestionnaires.

**4. Allocutions – gestionnaires – chefs de service - autres**

Par une présentation (PowerPoint) complète, et à l'aide de quelques photos pour la compréhension des participants, Mme Santerre fait un résumé des dernières années au centre d'hébergement Le Faubourg, dont les travaux et projets terminés, ou en cours, ou à venir, incluant un résumé des indicateurs cliniques.

Sur invitation de Mme Santerre, des chefs d'unités résument brièvement les différentes tâches relatives à leurs responsabilités et mandats au centre d'hébergement.

Elle souligne particulièrement le travail de toutes les équipes au quotidien, leur engagement, leurs idées et leur résilience.

**5. Période de questions des participants**

Les gestionnaires répondent à quelques questions des participants.

**6. Levée de l'Assemblée**

L'Assemblée est levée à 20 h 35.

*Gaston Gamache*

---

Gaston Gamache, *président par intérim*

---

Louis Dumoulin, *vice-président*