

AUX RÉSIDENTS ET MEMBRES DES FAMILLES

Le Comité de résidents du Centre d'hébergement de Limoilou vous convoque à son assemblée générale annuelle, **jeudi le 9 juin 2022 à 18 h 30**, avec la présence des gestionnaires du centre d'hébergement.

L'assemblée se déroulera en mode vidéo-conférence. Pour vous joindre à l'AGA, cliquez sur le lien TEAMS suivant :

Lien : [Cliquez ici pour participer à la réunion](#)

PARTICIPEZ À VOTRE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Et recevez toutes les informations concernant le déroulement des activités au centre d'hébergement en période pandémique et pour connaître les mesures sanitaires et de sécurité mises en place pour protéger nos personnes hébergées et prévenir les éclosions.

DÉROULEMENT DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

18 h 30	Mot de bienvenue et présentation des membres du comité et de l'équipe de gestion du centre d'hébergement
18 h 40	Lecture et adoption de l'ordre du jour
18 h 45	Dépôt du compte-rendu de l'AGA 2021
18 h 50	Présentation du rapport d'activités 2021-2022 et du plan d'action 2022-2023
19 h 15	Allocutions – gestionnaire – chefs de service
19 h 35	Allocution – Mme Nancy Drouin, directrice adjointe DPSAPA
19 h 50	Période de questions des participants
20 h 10	Fin de la rencontre

Le rapport d'activités du comité de résidents pour l'année 2021-2022 est disponible sur notre site Web à : www.comitedesusagersvc.com

Sélectionner l'onglet « comités de résidents » cliquer sur « Centre d'hébergement de Limoilou » cliquer sur « voir le comité » et choisir AGA et rapport d'activités 2021-2022 dans la section [informations diverses](#).

Votre comité de résidents

Procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du comité de résidents

Le 10 juin 2021, 19 h

Par vidéoconférence et téléphonique

Membres présents :

Arsenault, Marie-Andrée, ex-membre de famille, secrétaire

Dagnault, Gilles, ex-membre de famille, vice-président

Gamache, Gaston, ex-membre de famille, président-trésorier

Picard, Thérèse, résidente

Membres absents :

Houde, Jean, membre de famille

Lapierre, Thérèse, membre de famille

Gestionnaire et chefs de service présents :

Fournier, Nathalie, gestionnaire du milieu de vie

Dionizio, Maria, cheffe du service logistique

Provencher, Guillaume, chef des installations matérielles

Rochon, Marie-Claude, coordonnatrice à la logistique

Tancrede, Marie-Pier, chef d'unités

Nombre de personnes présentes à l'AGA : Neuf personnes

Rédaction :

Rolande Goudreault, agente administrative du CU Vieille-Capitale

1. Ouverture de la séance et vérification du quorum

La réunion débute à 19 h sous la présidence de M. Gaston Gamache. Il souhaite la bienvenue à tous les membres, à la gestionnaire et invités présents. Le quorum est atteint.

2. Mot de bienvenue du président du comité

M. Gamache mentionne que le but de l'assemblée générale annuelle est de présenter le rapport d'activités 2020-2021 et de procéder à l'élection des membres du comité pour un mandat de trois ans.



3. Lecture et adoption de l'ordre du jour

L'adoption de l'ordre du jour est proposée par M. Dagnault, appuyée par M. Gamache.

4. Le président fait une brève allocution pour remercier tout le personnel du CHSLD pour le travail extraordinaire qui a été accompli au cours de la dernière année et pour le respect des mesures sanitaires en vigueur. Il fait également mention des résidents et résidentes qui ont été atteints de la COVID-19 et une pensée particulière pour ceux et celles qui nous ont quitté.
5. Mme Fournier mentionne qu'elle est heureuse de constater que d'autres personnes ont démontré leur intérêt à rejoindre le comité de résidents. Elle fait le bilan de l'année dernière en précisant que la COVID a généré sept préalertes d'éclosion. Malheureusement, le centre a vécu une éclosion (décembre) d'environ deux mois et quelques résidents sont décédés. Mme Fournier remercie ses partenaires des installations matérielles et de la logistique et précise que des mesures de déconfinement sont en cours.

Vaccination

La première dose de vaccin a été reçue en février et la deuxième en avril; les résidents sont vaccinés à 88 %. Les membres du personnel ont été vaccinés à 92 %.

Changements des procédures de gestion

Mme Fournier informe les participants que depuis septembre 2020, deux chefs d'unités ont été ajoutés; elle précise que ces ajouts font une différence. Il y a eu également l'ajout de gestionnaires à la direction SAPA.

Travaux administratifs

Mme Fournier fait mention de la mise en place d'un plan d'action pour l'amélioration des services aux résidents. Entre autres, une rencontre durant l'été pour la reprise des travaux du comité de milieu de vie.

Visite ministérielle

Mme Fournier mentionne que le centre est en préparation pour la visite ministérielle qui aura lieu à l'automne. Pour ce faire, il y a eu l'ajout d'une unité de neuf lits pour les usagers ayant des troubles neurocognitifs et syndromes comportementaux liés à la démence et comportements agressifs.

6. Service alimentaire et logistique

Mme Dionisio se présente et fait un état de situation des ajustements du Service alimentaire et logistique durant la COVID. Madame Marie-Claude Rochon, coordonnatrice à la logistique donne un bref aperçu de la situation dans l'ensemble des centres d'hébergement.

7. Installations matérielles (hygiène et salubrité)

M. Provencher fait un résumé de la dernière année dont la désinfection. Plusieurs travaux sont prévus pour l'année en cours, notamment l'aménagement du fumoir au 4^e étage, ajout d'une porte automatique pour éviter l'inconfort causé par l'odeur de cigarettes. L'appel d'offre est en cours pour les pellicules thermiques à installer à certaines fenêtres pour diminuer la chaleur dans les chambres. L'installation est prévue à la mi-juin.

Les travaux de peinture dans les chambres des résidents sont en cours. Des recouvrements muraux seront installés pour les rendre plus résistants lorsque les résidents se promènent en fauteuils roulants.

À la mi-juillet sera installé un Lilas japonais; un don de la Fondation pour les Aînés et l'Innovation Sociale (FAIS) qui sera installé en façade avec une plaque commémorative en guise de soutien pour les personnes décédées ou qui ont vaincu la COVID.

M. Provencher souligne que durant la dernière année, la sécurité a été maximisée, dont des électro-aimants sur les portes de la rue Vitré pour éviter la circulation des usagers et favoriser l'entrée principale. L'éclairage de la marquise a également été amélioré pour l'éclairage de soir.

8. Présentation et adoption du rapport d'activités 2020-2021 et du plan d'action 2020-2021

M. Gamache fait un résumé du rapport d'activités, lequel a été envoyé à tous les résidents et les membres des familles. Sur le plan budgétaire, il précise qu'il y a un surplus de 1 200 \$ pour l'année qui s'est terminée le 31 mars 2021. M. Dagnault, appuyé par Mme Thérèse Picard, propose l'adoption du rapport d'activités 2020-2021 et ce dernier est adopté à l'unanimité. M. Gamache mentionne qu'à la suite d'une décision du MSSS, ce surplus sera exceptionnellement conservé par le comité pour l'année 2021-2022.

9. Élections des membres du comité

Sous la présidence de Mme Nathalie Fournier, l'assemblée procède à l'élection des membres pour un mandat de trois ans échouant en mars 2024.

Les membres proposés sont les suivants :

- ✓ Mme Marie-Anne Bouchard propose la candidature de M. Gaston Gamache et est appuyée par M. Gilles Dagnault.
- ✓ M. Gaston Gamache propose la candidature de M. Gilles Dagnault et est appuyé par Mme Thérèse Picard.
- ✓ M. Gilles Dagnault propose la candidature de Mme Marie-Anne Bouchard et est appuyé par Mme Thérèse Picard.
- ✓ M. Gilles Dagnault propose la candidature de Mme Thérèse Picard appuyé par M. Gaston Gamache.

Toutes les personnes proposées ont accepté leur nomination comme membres du Comité de résidents du Centre d'hébergement de Limoilou.

10. Période de questions des participants

Une participante demande à M. Provencher quand les usagers auront accès à l'Internet. Il mentionne qu'une offre de service (télé, téléphone, etc.) auprès d'un consultant externe est en cours pour l'analyse des besoins de télécommunication en CHSLD.

11. Fin de la séance

La séance est levée à 20 h 15.



Gaston Gamache, président

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



PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

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

PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENCE

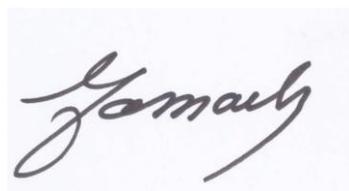
Comme ce fut le cas au cours de l'exercice 2020-2021, la situation pandémique et les mesures sanitaires mises en place par le CIUSSSCN ont fait en sorte que les activités du comité de résidents ont été réduites, se limitant à suivre l'évolution de la situation au centre d'hébergement et à communiquer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

Au cours de l'année, nos réunions se sont déroulées en utilisant la vidéo-conférence. À ces occasions, la gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de services nous ont tenus au courant des 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.

Par le biais des Infolettres quasi-quotidiennes et les rencontres virtuelles du comité consultatif des comités de résidents, l'établissement s'est soucié de nous tenir au courant des situations vécues dans les CHSLD de la Capitale-Nationale ainsi que des 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.

Nous avons suivi de près l'application et le respect des mesures de prévention. De concert avec la gestionnaire du milieu de vie, nous avons pu communiquer facilement avec les répondants afin de les tenir au courant de l'évolution de la situation au centre d'hébergement de Limoilou. Cette communication a été rendue possible par le fait que maintenant, l'administration du centre d'hébergement maintien à jour le fichier des adresses courriels des membres des familles. Ainsi, le comité a pu transmettre rapidement et facilement de l'information aux membres des familles.

Nous tenons 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gaston Gamache', is centered on a white rectangular background.

Gaston Gamache, président
Comité de résidents du CHSLD de Limoilou

PARTIE 3 PRIORITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- S'assurer que les consignes sanitaires et les mesures de sécurité sont appliquées et respectées, et 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 total de membres : 6

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Arseneault, Marie-Andrée		Ex-membre de famille	Secrétaire
Picard, Thérèse	X		Conseillère
Bouchard, Marie-Anne	X		Conseillère
Leduc, François	X		Conseiller
Dagnault, Gilles		Ex-membre de famille	Vice-président
Gamache, Gaston		Ex-membre de famille	Président/trésorier

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE	TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Gamache, Gaston	1401, ch.de la Canardière, Québec	418 529-6571, poste 27046	gaston.gamache.ciussccn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	525, boul. Wilfrid-Hamel, Québec	418 529-9141, poste 2496	rolande.goudreault.ciussccn@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 le gestionnaire et les chefs de services sur les améliorations à apporter dans différents domaines : service alimentaire, entretien et la désinfection des lieux et 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 nous ont tenus au courant des 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. Nous n'avons pas reçu le résultat de cette évaluation.
- Nous avons 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, nous intervenons auprès du gestionnaire responsable du milieu de vie et des mesures sont prises pour corriger la situation.

La communication entre le 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 nous avons tenu six réunions régulières en mode virtuel ainsi qu'une assemblée générale également en mode virtuel. Pour cette occasion, le rapport d'activités du comité a été remis aux résidents et envoyés aux membres des familles par voie électronique.

À l'occasion de l'assemblée générale, nous avons procédé à l'élection des membres du comité pour un mandat de trois ans. Lors de cette élection, deux résidents se sont affiliés au comité.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- 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 l'Internet pour faciliter la communication avec les membres des familles et 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. Nous avons été à même de constater que ces préoccupations sont partagées par le 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.

Enfin, les membres du comité souhaitent que des mesures soient prises pour alléger le fardeau imposant des responsabilités des préposés(es) aux bénéficiaires afin d'être davantage présents auprès des personnes qui nécessitent une aide plus constante. Nous souhaitons que des mesures soient mises en place pour valoriser la fonction de PAB et ainsi accroître la rétention des candidats et candidates à cette fonction.

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 des résidents. Elles sont des aidants importants pour les résidents et aussi pour le personnel. Merci pour votre dévouement.

Une mention honorable à mesdames Nathalie Fournier, Nathalie Lakdja et monsieur Pascal Blackburn, qui ont occupé le poste de gestionnaire responsable du milieu de vie au cours de l'année ainsi qu'aux chefs de services qui ont participé activement à nos rencontres. 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, président
Comité de résidents du CHSLD de Limoilou

PARTIE 10B STATISTIQUES

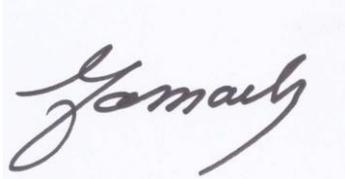
(Inscrire le nombre de demandes d'information ou d'insatisfaction (selon la catégorie) reçues au cours de l'année par le comité de résidents)

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
5				2	5
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
2	2	1			Total interventions
					17

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

Date de rédaction du rapport	2022-03-26
Date de l'adoption du rapport	2022-03-29


Signature – Président(e) du CR

Marie-Andrée Arsenault
Signature – Secrétaire du CR

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le comité des usagers pour l'année 2021-2022 :	2 280.00 \$
Revenus provenant d'autres sources :	
Surplus conservé de l'année précédente (valide pour 2021-2022 seulement) :	1 218.40 \$
BUDGET DISPONIBLE :	3 498.40 \$

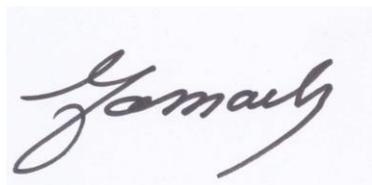
DÉPENSES

Service traiteur	55.53 \$
Service acheté à l'externe	80.49 \$
Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription	
Déplacements courants	96.04 \$
Cotisations	
Formation et perfectionnement / forum	
Honoraires professionnels / interprètes / autres	
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne	1 124.04 \$
Poste / timbres / messagerie	
Publicité / promotions / informations aux usagers	1 530.93 \$
Petits équipements / matériel et réparations	
Autres charges (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)	
	0.00 \$

TOTAL DES DÉPENSES : 2 887.03 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE AU 31 MARS 2022 : 611.37 \$

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



Trésorier du comité de résidents

2022-03-26

Date