

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

Rapport d'activités
2023-2024

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

Au cours de l'année 2023-2024, nos réunions se sont déroulées en présentiel avec la présence de la gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de service. À quelques occasions, la monitrice aux activités de loisir s'est jointe au comité afin de nous entretenir sur les différences activités de loisir organisées pour les résidents.

Au cours de ces réunions j'ai eu le plaisir de constater l'intérêt démontré par les membres du comité et aussi par la gestionnaire et les chefs de service.

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 de toutes sortes, 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 provenant du CIUSS-CN et les rencontres virtuelles du comité consultatif des comités de résidents, l'établissement nous a tenu au courant des situations vécues dans les CHSLD de la Capitale-Nationale ainsi que celles concernant les ressources humaines dans l'ensemble des sites.

Au cours de l'année nous avons eu le plaisir d'accueillir trois nouveaux membres au sein de notre comité. Mesdames Lise Chamberland, résidente, Doris Noël, proche aidante et Francine Moore, proche aidante. Toutes ces personnes ont été présentes et actives au cours de l'année.

Des membres du comité ont également participé au forum organisé par le Comité des usagers du centre intégré de la Capitale-Nationale qui s'est déroulé au mois d'octobre 2023. À cette occasion, plusieurs conférenciers ont abordé des sujets reliés aux actions des comités de résidents, à la bientraitance envers les usagers et autres sujets reliés au mandat des comités.

Enfin, je tiens à remercier tout le personnel du centre d'hébergement qui contribue à maintenir un excellent milieu de vie pour nos résidents.

Gaston Gamache, président

PARTIE 3 PRIORITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Nous nous sommes assurés que les consignes sanitaires et les mesures de sécurité étaient appliquées et respectées, et que le matériel de protection était disponible aux résidents et au personnel.
- Nous avons reçu et commenté les informations sur les indicateurs cliniques, sur les activités particulières de loisir mises en place sur les étages et sur les différentes activités organisées pour les résidents.
- Nous nous sommes assurés que des affiches sur les droits des usagers étaient installées aux endroits propices, en s'assurant de la présence de la brochure dans la pochette d'admission. En novembre 2023 nous avons tenu un kiosque d'information sur les droits des usagers à l'intention des résidents et des proches aidants.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 7 en cours d'année

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Arseneault, Marie-Andrée		Ex-membre de famille	Secrétaire
Noël, Doris		Membre de famille	Conseillère
Moore, Francine		Membre de famille	Conseillère
Leduc, François	X		Vice-président
Bouchard, Marie-Anne	X		Conseillère
Chamberland, Lise	X		Conseillère
Gamache, Gaston		Ex-membre de famille	Président

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 19911	gaston.gamache.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	525, boul. Wilfrid-Hamel, Québec	418 529-9141, poste 42496	rolande.goudreault.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE				

Commentaires s'il y a lieu :

La personne-ressource mentionnée est une employée du CIUSSS-CN affectée au Comité des usagers de la Vieille-Capitale. Elle contribue à l'organisation et au 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

- 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. Nous avons tenu un kiosque d'information à l'occasion de la semaine sur les droits des usagers en novembre 2023.
- 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 et les répondants en ont été avisés.

Fonction 2A – 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 sur l'amélioration du milieu de vie, et sur leur réalisation. De plus, un de nos membres a participé aux réunions de ce comité.
- Des travaux de peinture et le réaménagement des milieux de vie ont amélioré de façon importante l'apparence et l'atmosphère à ces endroits. Au cours de l'année 2023-2024, le centre d'hébergement de Limoilou a reçu un budget spécial du MSSS pour mettre en œuvre des projets pour améliorer le milieu de vie. Le comité de résidents a également contribué financièrement à la réalisation de ces projets.

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 sur l'aide et les services reçus. Le comité a participé à l'élaboration du questionnaire qui s'adressait aux résidents et aux répondants. Le résultat de ce sondage nous a été communiqué par la gestionnaire responsable du milieu de vie lequel révélait une note d'excellence avec quelques points à améliorer.

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 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.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année 2023-2024 le comité a tenu cinq réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale. À cette occasion, le rapport d'activités de l'année 2022-2023 a été distribué en format papier à tous les résidents ainsi que par courriel aux membres des familles.

L'assemblée générale a été diffusée en direct sur les étages où plusieurs résidents ont pu assister à son déroulement. On a évalué le nombre de participants à l'AGA à 42 personnes soit 19 personnes présentes à l'endroit de la diffusion et 23 résidents par transmission dans les salons.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour l'année 2024-2025, le comité reconduit son plan d'action déjà défini en 2022-2023 :

- S'assurer que la brochure sur les droits est incluse dans la pochette remise lors de l'admission d'une personne ainsi que le mot de bienvenue diffusé par le comité.
- Informer les répondants et membres des familles de l'existence de la brochure sur les droits ainsi que d'autres documents d'information placés sur le site Web du comité des usagers de la Vieille-Capitale.
- 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.
- Apporter l'aide nécessaire aux résidents pour répondre au sondage sur la satisfaction des services.
- Être à l'écoute des situations inappropriées pouvant porter préjudice collectivement aux résidents.
- Conseiller et accompagner, sur demande, un résident ou un membre de famille qui désire porter plainte.

PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

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. Les quelques interventions 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 non seulement partagées par la gestionnaire responsable du milieu de vie et le personnel du centre d'hébergement mais que des actions précises sont mises en place pour s'assurer de la qualité des services. De plus des aménagements ont été réalisés afin de rendre le milieu de vie d'avantage comparable à un milieu familial.

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

Merci à madame Nathalie Fournier, gestionnaire responsable du milieu de vie ainsi qu'aux chefs de services qui ont participé activement à nos rencontres. Un merci également aux chefs d'unités et à tout le personnel du centre d'hébergement qui ont été vigilants lors des situations difficiles et qui démontrent une empathie extraordinaire envers les personnes hébergées.

Gaston Gamache, président

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
2					
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
2	2				Total interventions
					6

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

Date de rédaction du rapport	2024-03-19
Date de l'adoption du rapport	2024-05-07

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

<i>Marie-Andrée Arseneault</i>
Signature – Secrétaire du CR

**RAPPORT FINANCIER
EN FIN D'EXERCICE**

ANNÉE : **2023-2024**
DATE : **2024-03-31**

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année : **2023-2024** 2 280.00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 1 258.86 \$

BUDGET DISPONIBLE : 3 538.86 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405 1 006.53 \$

Service acheté à l'externe - 6030

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

Déplacements courants - 6210 295.18 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 335.66 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750 52.89 \$

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 1 381.73 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

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

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

TOTAL DES DÉPENSES : 3 071.99 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : 2024-03-31 466.87 \$

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

Président du comité de résidents

Date

Compte rendu de l'assemblée générale 2023

Le 28 mai 2023, 13 h 30 par vidéoconférence, en présentiel et canal interne

Membres présents :

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

Bouchard, Marie-Anne, résidente

Leduc, François, résident

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

Moore, Francine, membre de famille (présence en vidéo-conférence mais difficulté de branchement)

Gestionnaires, chefs de service et d'unités :

Fournier, Nathalie, gestionnaire du milieu de vie

Cayen, Mélanie, cheffe de service logistique

Guilbault-Desbiens, Nicolas, chef des installations matérielles

Houdot, Xavier, chef d'unités

Bernier, Pierrot-Maxime, chef d'unités

Laplante, Marie-Josée, cheffe d'unités

Nombre de participants :

19 personnes ont participé en présence à l'AGA, dont les personnes mentionnées ci-haut et quelques membres de familles. Dans les salons, 23 personnes ont suivi le déroulement de l'AGA en circuit fermé au canal 35.

Total des personnes qui ont participé et/ou assisté à l'AGA : 42 personnes

1. Ouverture de la séance

La réunion débute à 13 h 30 sous la présidence de M. Gaston Gamache.

2. Mot de bienvenue du président du comité, présentation des membres du comité et de l'équipe de gestion

M. Gamache remercie les participants de leur présence, présente les membres du comité et les gestionnaires. Il souligne la collaboration exemplaire des gestionnaires et du personnel qui ont été présents à donner des services de qualité malgré les périodes difficiles.

3. Dépôt et adoption du Compte rendu de l'assemblée générale annuelle du 9 juin 2022

M. Gamache fait un résumé du compte rendu de l'assemblée générale du 9 juin 2022 et ce dernier est adopté à l'unanimité.

4. Dépôt et adoption du rapport d'activités 2022-2023 et du plan d'action 2023-2024

Le président du comité fait un résumé du rapport d'activités 2022-2023 en énumérant les sujets importants, le nombre de réunions, les actions du comité, les sujets discutés et les réalisations de l'année.

5. Mme Fournier fait un résumé du bilan de l'année 2022-2023, en précisant l'excellente collaboration de l'équipe de gestion pour leur professionnalisme, leurs efforts et leur engagement.

Les chefs de service (logistique et installations matérielles) font un résumé des travaux réalisés, en cours et à venir pour l'année 2023-2024.

6. **Période de questions des participants**

Quelques commentaires positifs de la part des personnes présentes, mais aucune question.

Fin de la séance

La séance est levée à 15 h 30.

Gaston Gamache

président

Marie-Andrée Arsenault

secrétaire