

COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT LOUIS-HÉBERT

Comité des usagers Vieille-Capitale

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023

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

Ce rapport d'activités fait état des activités réalisées au cours de l'exercice 2022-2023 dans le cadre du mandat du comité de résidents.

Dans le contexte de postpandémie, nos actions ont été limitées. Le respect des droits des résidents, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident nos actions. Nous avons une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travaillons à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

À la fin de l'année 2021-22, on a appris que le CHSLD Louis-Hébert sera relocalisé à la Maison des aînés de Ste-Foy. Des changements importants s'imposeront au cours du prochain exercice.

C'est particulièrement cette relocalisation qui a guidé nos actions de cette année. On a porté une attention particulière aux inquiétudes des résidents et de leurs proches face à ces changements importants. De tels changements pourraient inquiéter certains.

Pour ce, notre assemblée générale prévoyait une présentation de la philosophie de la Maison des Aînés. Les gestionnaires Mme Drouin et Monsieur Pascal Blackburn ont répondu aux questions des résidents et des proches présents.

On a assuré un meilleur suivi de la boîte courriel pour répondre rapidement aux questionnements des proches. On a également participé au comité du CIUSSCN concernant la gestion des risques en milieu Maison des Aînés.

Le comité de résidents participe également au Comité consultatif des comités de résidents de la direction SAPA/volet hébergement, au Comité des Usagers Vieille-Capitale et au comité milieu de vie et assiste régulièrement aux rencontres d'information convoquées par les gestionnaires du CHSLD Louis-Hébert

Nous avons pu compter sur la collaboration de Monsieur Pascal Blackburn, Monsieur Xavier Houdot qui a été remplacé en cours d'année par Madame Isabelle Létourneau. Merci à chacun de vous.

À tous les membres du comité de résidents, merci à vous, qui offrez bénévolement votre temps et votre savoir aux services des résidents.

3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Écouter les résidents et les proches
- Participer aux différents comités du CIUSS pour être informé du développement du dossier Maison des Aînés.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 5

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Irène Dumont		Bénévole	Présidente, trésorière
Lise Roy		Bénévole	Vice-présidente
Ginette Demers	x		Conseillère
Linda Demers		Proche aidante	Conseillère
Normand Lantagne		Proche aidant	Secrétaire

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENTE	Dumont, Irène	1592, Pointe-aux-Lièvres, app. 303 Québec, G1L 4M8	418-956-6583	irenedumont29@gmail.com
VICE PRÉSIDENTE	Roy Lise	1490-803, Maire Beaulieu, Québec G1S 4M8	418-682 5316	lise05757@gmail.com,
SECRÉTAIRE	Lantagne Normand	170, 12 rue Québec G1..... 2K9	418-955 3281	Normand.lantagne@videotron.ca

Commentaires s'il y a lieu :

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

- Une nouvelle édition de la brochure sur les droits et obligations préparée par le Comité des Usagers Vieille-Capitale a été distribuée aux résidents.
- Une attention particulière a été apportée à la boîte courriel pour améliorer la communication avec les usagers et leurs proches

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

- On est toujours préoccupé sur des questions de sécurité tel le dégagement des sorties de secours.
- Les indicateurs cliniques ne révèlent pas de situation particulière, le contrôle des infections est suivi de près par les équipes soignantes.
- La question des loisirs fut également préoccupantes. Le comité des résidents a fait une tournée des étages à l'occasion de Noël accompagné par un joueur d'accordéon pour briser l'isolement et rencontrer résidents et proches.
-

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

- Des retours sur la satisfaction des résidents face aux services alimentaires.
- Des questionnements sur les services de buanderie

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Fonction 3 – Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Droits collectifs : C'est le droit d'être informé qui a surtout été mis de l'avant : une assemblée annuelle qui présentait la philosophie de la Maison des aînés et surtout répondait aux questionnements des résidents et des proches. La nouvelle version des droits et obligations a été distribuée afin de les informer

Droits individuels : Une famille a porté à l'attention du Comité de résidents un problème de communication lors de l'hospitalisation d'un résident. La situation a été signalée à la direction

et la famille a été contactée. Pour le comité de résidents ce fut l'occasion de revoir avec la direction les procédures.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

(Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année incluant la tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA))

Nous avons tenu 6 rencontres

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Déménager et rassurer les résidents et leurs proches
- Concevoir des outils de communication pour rejoindre résidents des différentes maisonnées et leurs proches.
- Revoir la composition du Comité de résidents pour améliorer la communication avec les résidents et leur proche. Actuellement nous ne sommes que 5 membres il faut compter sur l'implication d'un ou deux nouveaux membres

PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes)

Aucune situation a nécessité la collaboration du Commissariat.

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)

Au cours de cet exercice qui se termine, on peut facilement dire que le dossier Maison des aînés a été notre préoccupation première.

On a dû faire face à plusieurs reports de la date effective du déménagement. À ce jour, rien de définitif encore, on parle de l'automne 2023. Difficile de prévoir nos interventions.

Notre action se limite donc à nous assurer que les soins sont apportés dans les meilleures conditions possibles, que les équipe de soins sont stables, que les infections sont strictement contrôlées et que les inquiétudes des résidents et des proches sont écoutées et répondues

Irène Dumont, présidente

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
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	Déménagement
1		0	2	0	5

Commentaires s'il y a lieu :Plusieurs demandes concernant le déménagement vers la maison des aînés ont été posées lors de deux rencontres d'information (l'assemblée annuelle et le 12 février dernier)

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Le rapport financier sera envoyé à la présidente de chacun des comités de résidents par le trésorier du comité des usagers afin de l'annexer au rapport d'activités)

Date de rédaction du rapport	6 mars
Date de l'adoption du rapport	7 mars

<i>Irène Dumont</i>
Signature – Président(e) du CR


Signature – Secrétaire du CR

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année : 2022-2023 1 500.00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 2 274.06 \$

BUDGET DISPONIBLE : 3 774.06 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405 241.50 \$

Service acheté à l'externe - 6030

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

Déplacements courants - 6210 136.34 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 120.61 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750 4.50 \$

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 193.80 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560 256.25 \$

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

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

TOTAL DES DÉPENSES : 953.00 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : 2023-03-31 2 821.06 \$

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

Frène Dumont

2023-03-31

Présidente du comité de résidents

Date