

**COMITÉ DES USAGERS VIEILLE-CAPITALE**  
**COMITÉ DE RÉSIDENTS**  
**CENTRE D'HÉBERGEMENT NOTRE-DAME-DE-LOURDES**



## **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**

L'année 2022-2023 nous a permis de redémarrer lentement nos activités. Les mesures sanitaires mises en place ont fait en sorte que les activités du comité, quoique réduites, se sont déroulées normalement tout en respectant les consignes émises par le gestionnaire responsable du milieu de vie.

Au cours de l'année, nos réunions se sont déroulées majoritairement en présentiel avec l'accord du gestionnaire responsable. À ces occasions, les membres du comité ont été informés 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 sanitaires.

Par le biais des Infolettres quasi-quotidiennes et les rencontres virtuelles du comité consultatif des comités de résidents, l'établissement nous a tenue 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. Ces renseignements ont fait en sorte que les membres du comité sont demeurés informés malgré une présence mitigée auprès des personnes hébergées.

Lors de l'assemblée générale tenue le 16 juin 2022, Mesdames Paquin et Bujold ont été réélues pour un mandat de trois ans. Au cours de l'année, deux nouveaux membres ont été admis au comité ce qui porte le nombre de membres à quatre personnes plus le soussigné agissant à titre de président de façon intérimaire. Aucun membre élu n'a encore accepté de prendre la charge de la présidence.

Avec la collaboration de la gestionnaire responsable du milieu de vie nous continuons nos démarches de recrutement auprès des résidents et des répondants. Ces démarches tardent à donner des résultats et nous devons accroître nos efforts pour intéresser particulièrement les membres de familles à se joindre à notre comité en espérant que des personnes accepteront la charge de la présidence et celle de secrétaire.

Nous tenons à remercier tout le personnel du centre d'hébergement qui continu à être vigilant dans l'application des consignes sanitaires et de sécurité.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Gamache', is written over a light blue rectangular background.

Gaston Gamache, président *par intérim*

### PARTIE 3 ACTIONS PRIORITAIRES 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 ainsi que sur le déplacement des résidents lors des éclosions.
- Nous avons assuré un suivi sur la diffusion des droits des usagers par l'installation d'affiches aux endroits propices, en s'assurant de la présence de la brochure dans la pochette d'admission et en installant un kiosque d'information lors de la semaine sur les droits des usagers en novembre 2022, avec la présence de membres du comité.

### PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 4 membres actifs et un membre par intérim

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Paquin, Diane		Membre de famille	Conseillère
Bujold, Margot		Membre de famille	Conseillère
Côté-Asselin, Alex		Membre de famille	Conseillère
Bérubé, Diane		Membre de famille	Conseillère
Gamache, Gaston		Ex-membre de famille	<i>Président 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	525, boul. Wilfrid-Hamel, Québec	418 529-9141, poste 2496	gaston.gamache.ciusssscن@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	525, boul. Wilfrid-Hamel, Québec	418 529-9141, poste 2496	rolande.goudreault.ciusssscن@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE				

\*À noter que la présidence est occupée de façon intérimaire.

Commentaires s'il y a lieu :

La personne-ressource mentionnée est une employée du CIUSSSCN 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 auquel ont participé les membres du comité.
- 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. Ce dernier point fait présentement l'objet d'une étude par un comité de travail afin d'éliminer la perte et le mélange des articles vestimentaires des résidents.
- Le gestionnaire et les chefs de service nous ont tenus au courant des travaux de réfection et d'amélioration qui sont en cours et ceux à venir. D'autre part, un comité de travail chargé de proposer des améliorations a été formé par le gestionnaire et un budget spécial a été accordé par le CIUSSSCN à cet effet. Un de nos membres a participé aux réunions de ce comité de travail.
- Des travaux de peinture, et de réaménagement des corridors des lieux de résidence ont amélioré de façon importante l'apparence et l'atmosphère de ces endroits.
- Enfin, il a été question à plusieurs reprises de la difficulté pour les proches aidants à trouver du stationnement aux alentours du centre d'hébergement. Le gestionnaire responsable du milieu de vie a fait des démarches en vue de solutionner ce problème mais il semble que le Ville de Québec n'est pas à l'écoute. Lorsque l'on parle de la rareté des visites auprès de nos résidents, cette difficulté pourrait en partie en être la cause.

### 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 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 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. Compte tenu de la grande qualité d'écoute du gestionnaire, de telles situations se règlent rapidement.

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 2022-2023 nous avons tenu cinq réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale en vidéo-conférence. À cette occasion, le rapport d'activités de l'année 2021-2022 a été distribué en format papier à tous les résidents ainsi que par courriel aux membres des familles.

### **PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

*(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)*

- Accentuer nos démarches en vue de recruter des membres de familles pour notre comité, avec l'aide du gestionnaire responsable du milieu de vie et des chefs d'unités.
- 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.
- S'assurer de la mise en place de mesures pour prévenir le mélange et/ou la perte d'articles vestimentaires des résidents. Assurer un suivi sur l'efficacité de ces mesures.
- 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 à l'Internet.

## **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. Les quelques interventions se sont résolues avec le gestionnaire responsable du milieu de vie.

## **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 personnes hébergées. Nous avons été à même de constater que ces préoccupations sont partagées par le gestionnaire responsable du milieu de vie et le personnel du centre d'hébergement et ce, malgré la difficulté d'embauche, l'épuisement des travailleurs, la chorégraphie des espaces de vie sur 10 étages et la perte d'autonomie de plus en plus significative des personnes hébergées.

Merci à tous les intervenants pour leur générosité, leur empathie envers les personnes hébergées et pour l'excellente qualité de leur travail. Nous savons que c'est déjà très exigeant de s'occuper des personnes hébergées et nous vous sommes très reconnaissants de le faire de façon professionnelle et avec courtoisie.

Enfin, les membres du comité souhaitent que des mesures soient prises pour alléger le fardeau imposant du travail des préposés(es) aux bénéficiaires afin d'être davantage présents auprès des personnes qui nécessitent une aide particulière.

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 monsieur Louis Sirois, 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.

Finalement, afin d'assurer la pérennité du comité de résidents, je souhaite que nos appels au recrutement de membres soient entendus et que des proches aidants et des résidents se joindront à nous.

Gaston Gamache, président *par intérim*  
Comité de résidents du CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes

## 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
2				1	2
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
2					Total interventions
					7

## PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

Date de rédaction du rapport	2023-03-20
Date de l'adoption du rapport	2023-05-16


Signature – Président(e) du CR

<b>Poste vacant</b>
Signature – Secrétaire du CR

**RAPPORT FINANCIER  
EN FIN D'EXERCICE**

ANNÉE : **2022-2023**  
DATE : **2023-03-31**

**PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS**

**DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE**

Budget alloué par le CUVC pour l'année : **2022-2023** 3 290.00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 5 869.89 \$

**BUDGET DISPONIBLE : 9 159.89 \$**

**DÉPENSES**

Service traiteur - 5405 685.38 \$

Service acheté à l'externe - 6030

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

Déplacements courants - 6210 249.57 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 946.24 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 657.82 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

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

		<b>0.00 \$</b>
--	--	----------------

**TOTAL DES DÉPENSES : 2 539.01 \$**

**SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT ( ) AU : 2023-03-31 6 620.88 \$**

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

**GASTON GAMACHE**

**2023-03-31**

Président *par intérim* du comité de résidents

Date