

**COMITÉ DES RÉSIDENTS DU
CENTRE D'HÉBERGEMENT SACRÉ-CŒUR**

Comité des usagers de la Vieille-Capitale

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025-2026

RAPPORT FINANCIER 2025-2026

CH : Centre d'hébergement

SC : Sacré-Cœur

GMV : Gestionnaire de milieu de vie

BPUE : Bureau du partenariat aux usagers et de l'éthique

CIUSSS : Centre intégré universitaire de la santé et des services sociaux

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

À titre de présidente du Comité de résidents, je confirme la tenue de 5 réunions durant la période se situant entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 mars 2026. Au moment d'écrire ces lignes, il est possible qu'une 6^e réunion soit tenue pour fermer l'année. Nous prévoyons tenir une rencontre spéciale d'information à l'automne 2026.

Lors de ces rencontres, la gestionnaire du milieu de vie a participé à toutes les réunions et les directeurs et directrices de service à celles pour lesquelles ils/elles ont été invités (ées).

Le Comité de résidents du CH Sacré-Cœur a tenu, officiellement, sa sixième année d'activités et a rempli son mandat avec 2 membres seulement, en 2025-2026. Malgré tout, le comité a fait tout ce qui lui était possible de faire pour que la mise en application des droits et obligations des usagers soit respectée. Nous sommes toujours en recrutement. Cet exercice est très difficile à Sacré-Cœur.

Voici une rétrospective de certains éléments qui nous semblent intéressants à souligner :

- Le comité a poursuivi les projets de l'année précédente dans la mesure du possible.
- Disposant d'une boîte vocale et d'une adresse électronique, le comité a répondu régulièrement aux diverses demandes formulées.
- Un autre sujet traité par le comité a été celui de l'hygiène des mains des résidents. Des audits ont été faits et des mesures ont été prises pour améliorer ce soin. Dans l'ensemble, les membres du comité ont noté une amélioration des soins et soulignent l'apport des membres du personnel au moment d'écrire ces lignes.
- Malheureusement, nous n'avons pas été en mesure d'obtenir les variations des indicateurs cliniques.
- Bien que les membres du comité ne soient pas considérés comme des bénévoles, ils ont participé à diverses activités de soutien.
- Le comité est heureux d'avoir contribué à la réalisation d'un projet spécial, autorisé de façon extraordinaire et consistant en la mise en place de cadres pour l'histoire de vie des résidents dans leur chambre ainsi qu'un tableau d'orientation.

Nous remercions sincèrement l'équipe du CH Sacré-Cœur pour sa collaboration et tout particulièrement Mme Alice Guilmain-Bilodeau GMV.

Jocelyne Duperron, présidente

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité a effectué quelques activités de sensibilisation (par exemple la Semaine des droits) sur son rôle et les droits des usagers. Il a aussi abordé plusieurs sujets à améliorer avec la direction de l'établissement. Il a également participé aux travaux du comité consultatif, à ceux du comité des usagers et à ceux du comité qualité de vie, en plus d'avoir plusieurs réunions avec la direction du centre d'hébergement.

Nous avons participé au Forum de septembre 2025, intitulé : Des comités en action pour les CU et les CR ainsi qu'au Forum de mars 2026 intitulé : La santé durable.

Le comité a présenté à la GMV l'appel de nouveaux projets pour 2025-2026. Le CH Sacré-Cœur a pu obtenir des cadres spéciaux pour les placer dans la chambre de chacun des résidents et un tableau d'orientation.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 2

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Jocelyne Duperron		Ex-membre de famille	Présidente
Yvon Boisclair	Usager		Conseiller

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Présidente)	Jocelyne Duperron	418-529-4777 poste 19210	jocelyne.duperron.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
Pers.-ressource (s'il y a lieu)	Josée Lefebvre	418 529-9141, poste 42496	cu.vieille-capitale.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
Autre			

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

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

Quand l'occasion s'y prêtait, les membres ont communiqué avec les résidents et leurs proches. Le comité a profité de la Semaine des droits des usagers pour informer et faire la promotion de ses activités.

- Les vidéos proposées par le CUVC (2) ont été présentées à la GMV afin qu'elle les fasse parvenir aux familles et si possible les diffuser à l'intérieur du CH. Les thèmes sont en relation avec les droits des usagers et les comités.

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

Par leurs observations, commentaires et questionnements, les membres du comité ont soulevé plusieurs points auprès de la direction du centre d'hébergement et ils ont demandé que certaines pratiques soient améliorées ou maintenues. Les principaux sujets abordés annuellement et qui sont concernés:

- La procédure d'admission et la remise de la documentation aux résidents et à leurs proches.
- Les indicateurs cliniques des incidents et des mesures à surveiller
- L'hygiène des mains et l'hygiène corporelle
- L'approche repas
- L'utilisation optimale des médicaments
- L'amélioration des locaux
- Le programme de PAB accompagnateur
- La participation au sondage du BPUE 2025 sur la satisfaction des résidents et leurs familles

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

Il a été possible d'évaluer de façon formelle le degré de satisfaction des résidents par le sondage BPUE. De façon générale, les résidents et leurs proches semblent apprécier ce que fait le comité.

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

Le comité a eu connaissance de deux cas qui ont fait l'objet de traitement spécial. Cependant, il a effectué plusieurs interventions auprès de la direction sur les sujets mentionnés précédemment. La plupart des remarques ont été prises en considération.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

1. 28 mai 2025
2. 27 août 2025
3. 6 novembre 2025
4. 23 février 2026
5. 5 mars 2026
6. Possiblement une rencontre de fin d'année en avril 2026
7. Rencontre spéciale d'information en septembre 2026

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le comité entend poursuivre les projets des années précédentes :

- Informer les usagers et leurs proches sur le rôle et les activités du comité;
- Répondre aux demandes des résidents ou de leurs proches et les accompagner dans leurs démarches;
- Réussir à recruter un ou plusieurs autres membres pour participer à ses activités;
- Envoyer un message par courriel aux premiers répondants, aux proches aidants et aux familles afin de les informer sur le rôle et les activités du comité et de les inviter à devenir membres de ce dernier;
- Participer aux réunions des autres comités du centre d'hébergement lorsque requis;
- Participer aux activités organisées pour les résidents du centre d'hébergement;
- Continuer à observer les services rendus aux résidents, à faire part à la direction des points à améliorer et à demander des changements aux pratiques le cas échéant.

PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le comité a été informé, après coup, qu'une famille avait demandé les services du Commissariat aux plaintes. Nous avons pu discuter avec la fille de la résidente qui nous a expliqué la situation. La GMV avait déjà entrepris les démarches nécessaires à la résolution du problème.

PARTIE 10A CONCLUSION

Compte tenu du petit nombre de membres, nous sommes satisfaits des résultats obtenus pour l'année 2025-2026, et ce, malgré les difficultés rencontrées concernant le recrutement. Remplacer les membres du comité n'est pas simple.

Nous allons essayer d'organiser, à nouveau, des activités de style café-rencontre pour informer les proches aidants et les membres de familles sur le rôle du comité et les inciter à se joindre au groupe. Des communications électroniques seront aussi envoyées. Si cela est possible, nous utiliserons le journal mensuel du Centre pour faire la promotion du comité.

Pour terminer, je remercie M. Yvon Boisclair, membre du comité et résident du Centre, pour sa participation aux différentes activités proposées tout au long de l'année. Je réitère mes remerciements à Mme Alice Guilmain-Bilodeau pour sa très grande collaboration. Merci pour sa précieuse contribution ainsi qu'à son équipe.

Jocelyne Duperron, présidente

PARTIE 10B STATISTIQUES

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	
1					

Date de rédaction du rapport	2026-03-27
Date de l'adoption du rapport	2026-03-27

<i>Jocelyne Duperron</i>
Signature – Président(e) du CR

Signature – Secrétaire du CR

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER (VOIR ANNEXE)

COMITÉ DES USAGERS DE :		VIEILLE-CAPITALE	
COMITÉ DES RÉSIDENTS :		CHSLD - SACRÉ-CŒUR	
RAPPORT FINANCIER		ANNÉE :	2025-2026
D'UN COMITÉ DES RÉSIDENTS		EN DATE DU :	2026-03-31
		Protection : cuci	

PARTIE - 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

Attention : certaines cellules sont verrouillées pour protéger les formules - ne pas ajouter le signe \$ dans les colonnes.

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le comité des usagers pour l'année :

2025-2026	1 190,00 \$
------------------	-------------

Revenus provenant d'autres sources :

0,00 \$

Excédent budgétaire *si conservé* de l'année précédente :

BUDGET DISPONIBLE :	1 190,00 \$
----------------------------	--------------------

DÉPENSES

Service traiteur (repas lors des réunions ou autres évènement) - 5405

Service acheté à l'externe / fournisseur de service - 6030

Colloque / frais de séjour et d'inscription - 6200

Déplacements - 6210

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

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

491,26

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800

17,24

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

Autres charges - 7530 (dépense qui ne peut pas être associée à une catégorie)

Inscrire une brève description de la dépense

Montant

Total

Contribution à un projet du milieu de vie

553,72 \$

553,72 \$

TOTAL DES DÉPENSES :	1 062,22 \$
-----------------------------	--------------------

2026-03-31

EXCÉDENT OU DÉFICIT (-) :	127,78 \$
----------------------------------	------------------

Ces données sont intégrées dans le rapport financier du comité des usagers concerné

Jocelyne Duperron

2026-03-31

Présidence du comité des résidents

Date