

**COMITÉ DES USAGERS – VIEILLE-CAPITALE**  
**COMITÉ DE RÉSIDENTS**  
**CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-ANTOINE**

**Rapport d'activités**  
**2023-2024**



**Là pour vous**

[www.comitedesusagersvc.com](http://www.comitedesusagersvc.com)

## **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**

Durant l'année 2023-2024, les membres du comité de résidents ont été beaucoup plus actifs et présents auprès des résidents. Nous nous sommes assurés qu'ils soient satisfaits, qu'ils se plaisent dans leur milieu de vie, qu'ils connaissent bien leurs droits et qu'on leur offre des activités stimulantes et intéressantes.

Lors des réunions du comité de résidents, la gestionnaire du milieu de vie et les chefs de services ont fait le bilan du milieu de vie concernant les soins, la logistique, l'entretien, l'hygiène et la salubrité et l'embellissement des lieux afin que le milieu ressemble davantage à une maison qu'à un hôpital.

De plus, afin de bien informer les résidents et les familles, nous avons concocté des bulletins d'information dans lesquels on mettait en évidence ce qui se vivait dans leur demeure au CHSLD.

Étant bénévoles reconnues par le CIUSSS, nous avons pu fournir notre aide lors d'activités organisées par les loisirs: assister les résidents qui désiraient y participer et échanger avec eux.

La friperie mise en place l'an dernier, permet aux bénévoles du comité de résidents et aux autres bénévoles qui se joignent à l'équipe un meilleur contact avec les résidents et les familles. En effet, suite au décès d'un résident, souvent les familles laissent des vêtements qui s'accumulent avec le temps. La friperie permet de les récupérer : vêtements adaptés et ordinaires. Lors des heures d'ouverture de la friperie, des membres de familles et des résidents se sont procuré de nombreux articles qui répondaient à leurs besoins.

Le comité travaille en collaboration étroite avec la gestionnaire afin d'assurer un milieu dynamique qui répond aux besoins et au bien-être de nos résidents.

L'assemblée générale s'est tenue virtuellement encore cette année.

*Lise Chicoine-Royer*

### PARTIE 3 PRIORITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- S'assurer que les résidents connaissent bien leurs droits et responsabilités
- Participer le plus souvent possible aux activités organisées par les loisirs
- Distribuer aux résidents et aux familles des bulletins d'information concernant le milieu de vie
- Organiser un kiosque lors de la Semaine des droits des usagers
- Café- rencontre avec proches aidants

### 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)	
Boulay, Micheline		Ex-membre de famille	Vice-Présidente
Chicoine-Royer, Lise		Ex-membre de famille	Présidente/trésorière
Deschêne, Jeannine		Résidente	Membre
Gaudreault, Marjolaine		Membre de famille	Membre
Lapointe, Lucie		Membre de famille	Secrétaire
Maltais, Lise		Membre de famille	Membre

### PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

(Ne pas inscrire de données personnelles)

Fonction au sein du comité	Nom et prénom	Téléphone du comité	Adresse courriel personnelle accordée par le CIUSSSCN
PRÉSIDENT(E)	Chicoine-Royer, Lise	418 683-2516 Poste 23296	lise.royer2.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE			
AUTRE			

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

- Brochure « Vos droits et responsabilités » dans les présentoirs près de l'ascenseur, dans les ascenseurs, corridors et pochette d'accueil
- Bulletins d'informations où on retrouve l'explication de certains droits
- Affiches des droits installées un peu partout dans le CHSLD

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

- Présence des membres du comité de résidents lors d'activités organisées par les loisirs
- Les membres sont de plus bénévoles et s'impliquent auprès des résidents.
- Participation au comité de milieu de vie
- Participation au comité consultatif des comités de résidents
- Propositions de moyens pour améliorer la qualité de vie des résidents
- Organisation d'une friperie entièrement opérée par des bénévoles

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

Sondage sur la satisfaction des résidents concernant la qualité de la nourriture

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Aucune

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

Suite à des téléphones reçus des familles soulignant une situation concernant leur proche hébergé, nous avons répondu à leurs appels pour ensuite les diriger vers la gestionnaire du milieu de vie.

## **PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES**

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

Six réunions incluant l'Assemblée générale

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

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

- Continuer la tenue de cafés-rencontres afin de favoriser le partage entre proches aidants portant sur des thèmes à l'aide de professionnels pour les orienter dans l'attitude à adopter avec les résidents.
- Assurer une présence fréquente des membres du comité aux activités organisées par les loisirs en tant que bénévoles
- Kiosque interactifs lors de la semaine des droits des usagers
- Production de deux bulletins d'information portant sur le milieu de vie des résidents

## **PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ**

*(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration de la Commissaire aux plaintes)*

Aucune

## **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)*

Le comité est très fier des actions posées pour mieux rejoindre les résidents et les familles. Il nous apparaissait important de bien informer les résidents et les familles sur le milieu de vie. A cet effet, nous avons concocté deux bulletins d'information que nous avons distribués aux résidents et envoyés par courriel aux familles.

Pour mieux renseigner les résidents sur leurs droits, nous avons affiché les droits un peu partout dans le CHSLD et nous avons organisé un kiosque d'information à l'accueil lors de la Semaine des droits des usagers.

Nous sommes fiers de notre premier café-rencontre qui fut un succès. Ce qui nous encourage à poursuivre en 2024-2025. Nous envisageons une rencontre par mois.

Nous avons une équipe formidable constituée de gestionnaires, d'employés, de bénévoles qui unissent leurs efforts pour créer un milieu où il fait bon vivre.

*Lise Chicoine-Royer*, présidente

Comité de résidents du CHSLD Saint-Antoine

## 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
3				1	
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
	3				

Commentaires s'il y a lieu :

## PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Joindre le fichier Excel complété au rapport d'activités)

Date de rédaction du rapport	2023-04-11
Date de l'adoption du rapport	2023-04-17

*Lise Chicoine-Royer*

Signature – Président(e) du CR

*Lucie Lapointe*

Signature – Secrétaire du CR

**PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS**

**DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE**

Budget alloué par le CUVC pour l'année :	<b>2023-2024</b>	3 290.00 \$
Revenus provenant d'autres sources :		
Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) :		1 963.06 \$
	<b>BUDGET DISPONIBLE :</b>	<b>5 253.06 \$</b>

**DÉPENSES**

Service traiteur - 5405	941.76 \$
Service acheté à l'externe - 6030	
Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription - 6200	
Déplacements courants - 6210	544.94 \$
Cotisations - 6305	
Formation et perfectionnement / forum - 6505	
Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630	
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710	356.64 \$
Poste / timbres / messagerie - 6750	
Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800	1 258.41 \$
Petits équipements / matériel et réparations - 7560	
Autres charges - 7530 (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)	

		<b>0.00 \$</b>
<b>TOTAL DES DÉPENSES :</b>		<b>3 101.75 \$</b>

**SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT ( ) AU :** **2024-03-31** **2 151.31 \$**

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

*Lise Chicoine-Royer*

2024-03-31

Présidente du comité de résidents

Date