

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

Rapport d'activités
2022-2023



Là pour vous

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 2022-2023, le comité de résidents a pu enfin accomplir son rôle. En effet, nous avons 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, 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 deux bulletins d'information dans lesquels on mettait en évidence ce qui se vivait dans leur nouvelle demeure au CHSLD.

Afin de mieux connaître les résidents, les membres du comité de résidents ont fait les démarches pour être reconnus bénévoles par le CIUSSS. Ainsi, nous avons pu fournir notre aide lors d'activités organisées par les loisirs: assister les résidents qui désiraient y participer et échanger avec eux.

Notre grande réalisation a été l'ouverture d'une friperie organisée par les **bénévoles** du comité de résidents qui a nécessité beaucoup de travail. Un fait important à noter : toutes les sommes amassées sont versées à la Fondation pour les aînés et l'innovation sociale (FAIS). Lors des heures d'ouverture de la friperie, des membres de familles, des résidents et des employés 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 étant donné le contexte de pandémie encore présent dans les lieux.

Lise Chicoine-Royer, présidente

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.
- Faire revivre la friperie : inventaire de vêtements, gestion et organisation.
- Distribuer aux résidents et aux familles des bulletins d'information concernant le milieu de vie.
- Organiser une Semaine des droits des usagers.

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)	
Boulay, Micheline		Ex-membre de famille	Vice-Présidente
Chicoine-Royer		Ex-membre de famille	Présidente/trésorière
Lapointe, Lucie		Membre de famille	Secrétaire
Maltais, Lise		Membre de famille	Membre
Pelletier, Jacqueline	X		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	41-683-2516 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 (3 parutions/année).
- Semaine des droits des usagers du 13 au 10 novembre 2022 : kiosque et diaporama.
- Calendrier 2023 distribué à chaque résident sur lequel sont mentionnés les 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.

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)

- Organiser des cafés-rencontres pour favoriser le partage entre aidants-naturels et à l'aide de professionnels, 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.
- Peaufiner la friperie : installation, accessibilité pour les résidents et familles.
- Mettre sur pied une activité annuelle en collaboration avec un organisme comme les pompiers ou autres.

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. À 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.

Pour mieux servir les résidents et les familles, nous avons procédé à l'ouverture d'une friperie, ce qui a fait le bonheur de résidents, de familles de même que certains employés. Fait important à noter : toutes les sommes amassées sont envoyées à la Fondation pour les aînés et l'Innovation sociale (FAIS).

Malheureusement, nous n'avons pas réussi à organiser nos cafés-rencontres avec les aidants naturels, mais ce sera notre priorité en 2023-2024.

Au centre d'hébergement Saint-Antoine, 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 : Aucun

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

**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) : 3 163.38 \$

BUDGET DISPONIBLE : 6 453.38 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405 516.48 \$

Service acheté à l'externe - 6030

Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription - 6200 78.32 \$

Déplacements courants - 6210 798.91 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 407.10 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 1 579.75 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560 919.76 \$

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

Frais pour réunions virtuelles	190.00 \$	190.00 \$
--------------------------------	-----------	------------------

TOTAL DES DÉPENSES : 4 490.32 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : 2023-03-31 1 963.06 \$

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

Lise Chicaine-Royer

2023-03-31

Présidente du comité de résidents

Date