

Là pour vous

Comité de résidents de l'Hôpital Général de Québec



Marthe Lacroix
Présidente



Gilles Chabot



Stéphane Boies



Louise Desbiens



Marjolaine Carrier



Maryse Lévêque



Julie Gauvin

Contactez-nous !

Comité de résidents
Hôpital général de Québec
cr.hga.ciusssc@ssss.gouv.qc.ca
418-529-0931 poste 26477

260 boulevard Langelier
Local 336
Québec, G1K 5N1



Là pour vous

www.comitedesusagersvc.com

Le comité de résidents du Centre d'hébergement l'Hôpital général de Québec (HGQ) désire vous convier à l'assemblée générale annuelle du Comité de résidents qui se tiendra **virtuellement** :

Mardi, 25 mai 2021 à 19 heures

Participer à la réunion Zoom (ordinateur, tablette)

<https://us02web.zoom.us/j/88189610758?pwd=aGZMekxzZTFvV05oTFREUDBJMHJVQT09>

Participer par téléphone : 1 778 907 2071

ID de réunion : 881 8961 0758 Code secret : 656919

Malgré les contraintes engendrées par le contexte sanitaire de la dernière année, le comité de résidents a réussi à poursuivre certaines activités. Au cours de cette rencontre, nous aurons le privilège de vous présenter le rôle du comité de résidents, ses réalisations ainsi que ses projets pour la prochaine année.

Un des mandats du comité de résidents est de **promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des résidents**. Que l'on traite de nourriture, de soins, d'animation, de rencontre avec le personnel, d'aires de vie intérieures et extérieures, votre point de vue nous est essentiel. Cette rencontre est une opportunité pour les membres du comité de résidents d'entendre vos commentaires et questions.

Pour réussir ses projets, le comité de résidents a aussi besoin de votre participation. **Vous pouvez devenir membre du comité de résidents**. Pour en savoir plus sur l'implication requise, n'hésitez pas à nous contacter. Il nous fera plaisir de répondre à vos questions.

La rencontre vous fournira également l'occasion de rencontrer le gestionnaire responsable du milieu de vie.

Ce sera un plaisir pour les membres du Comité de résidents de vous rencontrer virtuellement le 25 mai prochain.

Meilleures salutations,

Marthe Lacroix
Présidente



Présences :

Stéphane Boies, trésorier

Gilles Chabot, vice-président

Louise Desbiens, conseillère

Marthe Lacroix, présidente

Rolande Goudreault, agente administrative

Absence :

Jean-François Jobin, gestionnaire responsable du milieu de vie

Résidents et familles : 12 personnes

Compte rendu

Assemblée générale du 24 novembre 2020 à 19 h

Par vidéoconférence ZOOM

1. Ouverture de la rencontre

Mme Marthe Lacroix se présente, présidente du Comité de résidents de l'hôpital général de Québec (HGQ), elle souhaite la bienvenue aux membres et remercie les résidents et familles de leur participation. Elle spécifie que cette assemblée générale annuelle est une obligation de la Loi du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Elle précise que cette rencontre aurait dû se tenir avant le 30 juin, mais que les circonstances reliées à la COVID-19 ont fait en sorte que cette dernière a été reportée au 31 décembre 2020.

Mme Lacroix précise que malgré la tenue tardive de la rencontre, le comité de résidents de l'hôpital général de Québec (HGQ) doit rendre compte des activités tenues entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020 et des projets de l'année courante. Elle précise que cette rencontre a pour but d'accueillir leurs commentaires et questionnements.

Elle mentionne également que cette assemblée leur permettra de rencontrer de M. Jean-François Jobin, responsable du milieu de vie de l'HGQ.

Mme Lacroix explique les consignes pour cette rencontre en visioconférence telles que : fermer les micros et se servir de l'onglet participant « lever la main » pour les questions et l'onglet « converser ». Elle précise que Mme Rolande Goudreault sera interpellée à l'occasion afin de lui indiquer lorsqu'une main ou l'onglet seront levés.

2. Le comité et ses activités

Mme Lacroix informe les participantes et participants que pour l'année 2019-2020, le comité était composé de cinq membres, dont quatre membres de familles : M. Charles Boilard, M. Gilles Chabot, Mme Louise Desbiens, Mme Marthe Lacroix et un résident, M. Stéphane Boies. Elle spécifie que M. Boilard a démissionné en septembre 2020 et qu'il a été remercié pour sa disponibilité, sa présence assidue lorsque nécessaire, le partage de sa connaissance du milieu et sa contribution de la mise en place du jardin.

Elle fait un résumé du procès-verbal du 16 avril 2019 et demande aux participants de lever la main si quelqu'un s'oppose à l'adoption de celui-ci. Aucune main levée, donc, il est considéré que le procès-verbal est adopté à l'unanimité.

Mme Lacroix spécifie que les rôles et responsabilités du Comité de résidents sont définis dans la Loi du MSSS en trois grands thèmes : renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et obligations, promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie, ce qui occupe la plus grande partie des discussions lors des rencontres du comité, évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement et défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers hébergés.

Dans ce cadre, on peut accompagner et guider les résidents et leurs proches afin de trouver des solutions aux différentes situations. Mme Lacroix fait un état de situation sur la structure du comité par une présentation PowerPoint sur les responsabilités, les différents projets, la mission et le rôle du comité.

Au cours de la période, le comité de résidents a tenu quatre rencontres régulières, l'assemblée annuelle du 16 avril 2019, a participé au comité verdissement de HGQ, au forum de discussion des membres des comités de résidents de la Vieille Capitale et assisté à la conférence de Mme Ghislaine Bourque « *Et si perdre la tête rapprochait les cœurs* ».

Pour se faire connaître, la liste des membres incluse dans la pochette d'accueil des nouveaux résidents a été mise à jour, une lettre transmise aux familles des nouveaux résidents a permis de rejoindre 90 familles, une carte de Joyeuses Fêtes a été distribuée à tous les résidents, la conception de l'affichage du babillard près de la cafétéria a été revue.

Lors des rencontres du comité, des échanges ont eu lieu avec la direction et plusieurs sujets ont été abordés : espace extérieur sécurisé, projet verdissement, rencontre périodique avec les équipes de soins, adaptation des activités et des animations à la réalité de la clientèle qui est moins autonome, diminution des odeurs, projet préposé accompagnateur et information des familles, projet du processus d'accueil des nouveaux résidents, liste de courriels pour faciliter les communications avec les familles, sécurité des milieux de vie, lettre d'appui – projet Hébergement étudiant, lavage des mains, heure des repas, 2^e bain, micro milieux.

Une heure de chaque rencontre régulière a été réservée pour un entretien plus élaboré avec un responsable d'un secteur de l'établissement : chef de service des installations matérielles, récréologue, responsable de milieu de vie.

Aucune activité n'a été effectuée par le comité pour évaluer le degré de satisfaction des résidents et leur famille compte tenu que le CIUSSS de la Capitale-Nationale a dispensé un sondage à l'automne 2019. Les résultats n'ont pu nous être transmis considérant le changement de priorités dû à la COVID 19.

Le comité a reçu quatre demandes d'accompagnement de familles au cours de l'année. Toutes ont fait l'objet d'un accompagnement et résolues de façon satisfaisante.

Pour soutenir ses activités, le comité bénéficie d'un budget. Des 3 570 \$ disponibles, 2 811 \$ ont été utilisés et un surplus de 759 \$ a été généré.

Pour l'année 2020-2021, le comité désire se concentrer sur les communications tant les communications du comité vers les résidents et leurs proches que les communications de l'établissement avec les résidents et leurs proches.

3. Questions et préoccupations

Mme Lacroix invite les participants à lever la main ou à écrire s'ils ont des questions ou préoccupations. Quelques personnes se sont manifestées.

- **Diminution des odeurs** : Mme Lacroix indique certaines des mesures envisagées par la direction pour régler le problème récurrent des odeurs comme le changement des poubelles pour ranger le matériel souillé, la diffusion de vaporisateur mais le problème persiste.
- **Suivi des éclosions** : les familles sont informées au début d'une éclosion mais par la suite, aucune information ne leur est transmise sur l'évolution. Mme Lacroix note le point et sera abordé dans le projet communication du comité.
- **Communication par tablette** : une participante déplore le fait que la communication avec les familles par tablette a été abandonné après la première éclosion. Ce moyen de communication a été très apprécié par les familles et devrait être maintenu pour favoriser des contacts avec des personnes vivant dans d'autres régions. Mme Lacroix mentionne que ce point a été abordé avec la direction lors de la dernière rencontre du comité de résidents et que le comité reviendra à la charge.

4. Élection des membres du comité

Mme Lacroix informe les participants qu'il y a deux membres, M Boies et elle-même dont le mandat de trois ans s'est terminé. Ces deux personnes ont manifesté de leur intérêt à poursuivre pour un autre mandat.

Elle mentionne quelques raisons pour s'impliquer. Elle précise qu'il y a trois à quatre rencontres formelles par année et invite les participants à manifester leur intérêt, s'il y a lieu, pour siéger au Comité de résidents de l'HGQ. Trois personnes ont manifesté leur intérêt, soit : Mme Marjolaine Carrier, Mme Maryse Lévêque et Mme Julie Gauvin.

Les cinq personnes sont élues à l'unanimité.

Mme Lacroix demande aux trois nouveaux membres d'envoyer leurs coordonnées à l'adresse courriel indiquée sur l'avis de convocation et leur précise qu'elle va entrer en contact avec elles sous peu pour la suite.

En conclusion, Mme Lacroix mentionne que les membres du comité sont fiers du chemin parcouru et que c'est grâce à la participation des membres que le comité est motivé à poursuivre son engagement.

5. Rencontre avec le gestionnaire du milieu de vie

M. Jean-François Jobin étant absent, Mme Lacroix fait un survol de la nouvelle structure organisationnelle et présente brièvement le parcours professionnel de M. Jobin qui occupe le poste de gestionnaire responsable du milieu de vie à l'HGQ depuis la fin septembre 2020.

6. Levée de l'assemblée générale annuelle

L'assemblée est levée à 19 h 50.

Centre intégré universitaire
de santé et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

COMITÉ DES USAGERS

**L'usager
est au cœur
de nos
préoccupations**



Québec 

Qui sommes-nous ?

Le comité est composé de personnes bénévoles (ou leurs proches) qui ont reçu ou reçoivent des services dans l'une des installations du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Notre mandat

Selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le comité des usagers (CU) a le mandat de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des usagers.

Nous sommes les gardiens de vos droits et nous avons à cœur de nous assurer que vous recevez des services et des soins de qualité, en toute confiance et dans la dignité.

Nos fonctions



Vous accompagner, à votre demande, si vous désirez porter plainte en raison d'une insatisfaction à l'égard des services ou pour signaler une situation problématique.



Vous renseigner sur vos droits et vos obligations.



Promouvoir et défendre vos droits en tant qu'usager recevant des services au sein d'une installation qui fait partie du CIUSSS de la Capitale-Nationale.



Évaluer votre degré de satisfaction à l'égard des services reçus.



Promouvoir l'amélioration et la qualité des services.



Vos droits

1. Droit à l'information
2. Droit de recevoir des services en langue anglaise
3. Droit de choisir votre professionnel ou l'établissement
4. Droit de recevoir les soins que requiert votre état
5. Droit de consentir à des soins ou de les refuser
6. Droit d'accès à votre dossier d'usager
7. Droit d'obtenir de l'assistance, de l'accompagnement ou les services d'une personne qui vous représente
8. Droit aux services
9. Droit de porter plainte
10. Droit de participer aux décisions
11. Droit à la confidentialité de votre dossier d'usager
12. Droit à l'hébergement
13. Droit de recevoir des soins de fin de vie



Vos responsabilités d'usager

Vous avez le droit de recevoir les services et les soins dans le respect et la dignité, peu importe votre condition physique, psychologique ou mentale.

À vos droits s'ajoutent aussi vos devoirs :

- Utiliser les services de façon convenable et adéquate.
- Respecter les règlements et les politiques de l'installation que vous fréquentez.
- Participer et collaborer activement à toute mesure visant l'amélioration de votre condition.
- Fournir toute l'information pertinente aux intervenants et aux professionnels impliqués dans les soins et les services que vous recevez.



Comité de résidents
Centre d'hébergement
Hôpital général de Québec
260 boulevard Langelier
Québec, (Québec)
G1K 5N1

cr.hgq.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca

418-529-0931 poste 26477



Là pour vous

www.comitedesusagersvc.com

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec

