

# COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT SACRÉ-CŒUR

Comité des usagers de la Vieille-Capitale

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024

## **PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale – Centre d'hébergement Sacré-Cœur – Comité de résidents

## **PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE**

À titre de présidente du Comité de résidents, je confirme la tenue de 6 réunions durant la période se situant entre le 12 juin 2023 et le 31 mars 2024. L'assemblée générale annuelle (AGA) devant se tenir le 21 mai 2024.

Lors de ces rencontres, les gestionnaires du centre d'hébergement ont participé aux réunions pour lesquelles ils ont été invités.

Le Comité de résidents du CH Sacré-Cœur a tenu sa troisième année d'activités et a rempli son mandat avec au moins 4 membres en 2023-2024. Après la pandémie, le comité a fait tout ce qui lui était possible pour que la mise en application des droits et obligations des usagers soit respectée.

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 courriel, le comité a répondu régulièrement aux diverses demandes formulées.
- Nous avons été appelées à participer au questionnaire d'Agrément Canada qui a effectué une visite en mai 2023. Aucun plan d'amélioration n'a été exigé puisque la note d'évaluation était de 95 %. Soulignons aussi notre participation à la visite du ministère de la Santé et des Services sociaux en avril 2024 qui a été très positive.
- Un plan d'amélioration de la procédure d'admission et d'accueil d'un résident et de ses proches, afin de mieux l'intégrer au centre d'hébergement, a été produit à la satisfaction du comité qui avait abordé ce sujet à plusieurs reprises avec la direction du centre.
- Un autre sujet traité par le comité était 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.
- Les variations des indicateurs cliniques ont commencé à être présentées par la nouvelle gestionnaire du milieu de vie lors des réunions, à la satisfaction des membres du comité.
- Bien que les membres du comité ne soient pas considérées comme des bénévoles, elles ont participé à l'activité bingo lors de la Semaine des droits des usagers.

- Le comité est heureux d'avoir contribué à la réalisation d'un projet spécial, autorisé de façon extraordinaire, et consistant en l'habillage des portes d'ascenseur pour prévenir les fugues.

Nous remercions sincèrement l'équipe du CH Sacré-Cœur pour sa collaboration

### PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité a effectué quelques activités de sensibilisation 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.

### PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 4

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	Usager (X)	Autre (précisez)	
Jocelyne Duperron		Ex-membre de famille	Présidente
Diane Bilodeau		Ex-membre de famille	Secrétaire
Lucie Guillemette		Ex-membre de famille	Conseillère
Nataly Lortie		Ex-membre de famille	Conseillère

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

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Présidente	Duperron, Jocelyne	418-529-4777 poste 19210	<a href="mailto:jocelyne.duperron.ciusscnc@sss.gouv.qc.ca">jocelyne.duperron.ciusscnc@sss.gouv.qc.ca</a>
Pers.-ressource (s'il y a lieu)			
Autre			

Le comité a pu bénéficier de la présence d'au moins quatre membres durant l'année écoulée ce qui a permis d'avoir de bons échanges sur des sujets variés.

## PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

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

Le comité a distribué des articles promotionnels aux résidents, aux proches aidants et aux familles. Quand l'occasion s'y prêtait, il est entré en communication 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.

### 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 elles ont demandé que certaines pratiques soient améliorées ou maintenues. Les principaux sujets abordés 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

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

Il n'a pas été possible d'évaluer de façon formelle le degré de satisfaction des résidents. 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 n'a pas eu de cas précis à défendre. 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**

Le lundi 12 juin 2023

Le mardi 26 septembre 2023

Le lundi 20 novembre 2023

Le lundi 22 janvier 2024

Le lundi 19 février 2024

Le lundi 25 mars 2024

Assemblée générale annuelle (AGA) le mardi 21 mai 2024

## **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;
- Recruter un ou plusieurs autres membres pour participer à ses activités;
- Envoyer un message personnalisé 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 n'a pas eu de dossier d'assistance et d'accompagnement nécessitant la collaboration du Commissariat aux plaintes.

## **PARTIE 10A CONCLUSION**

Nous sommes satisfaites des résultats obtenus pour l'année 2023-2024. Notre principale préoccupation, maintenant, est de pouvoir remplacer les membres (3) du comité qui ont perdu leur mère depuis mai 2023. Cela fait en sorte qu'il n'y a plus de contacts directs avec les résidents dorénavant. Il faut s'attendre à ce que plusieurs d'entre elles quittent leurs fonctions. Le centre d'hébergement et le comité devront utiliser les meilleures méthodes pour favoriser le recrutement de nouveaux membres.

Dans ce sens, des activités de style café-rencontre ont été organisées 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 ont aussi été envoyées aux familles pour les inviter à se joindre au comité.

Pour terminer, je remercie les membres du comité qui ont participé aux différentes activités proposées tout au long de l'année. Sans ce travail d'équipe rien n'aurait été possible. Merci pour votre précieuse contribution.

Jocelyne Duperron, présidente

## PARTIE 10B STATISTIQUES

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
s/o	s/o	s/o	s/o	s/o	s/o
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
s/o	s/o	s/o	s/o	s/o	

## PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

Date de rédaction du rapport	2024-03-31
Date de l'adoption du rapport	2024-05-21

<i>Jocelyne Duperron</i>
Présidente du CR

<i>Diane Bilodeau</i>
Secrétaire du CR

**PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS**

**DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE**

Budget alloué par le CUVc pour l'année :	<b>2023-2024</b>	1 760.00 \$
Revenus provenant d'autres sources :		
Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) :		4 177.46 \$
	<b>BUDGET DISPONIBLE :</b>	<b>5 937.46 \$</b>

**DÉPENSES**

Service traiteur - 5405	110.15 \$	
Service acheté à l'externe - 6030		
Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription - 6200		
Déplacements courants - 6210	6.25 \$	
Cotisations - 6305		
Formation et perfectionnement / forum - 6505		
Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630		
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710		
Poste / timbres / messagerie - 6750		
Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800	354.42 \$	
Petits équipements / matériel et réparations - 7560		
Autres charges - 7530 (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)		
Participation du comité à la mesure 13 à même son budget de fonctionnement.	3 427.80 \$	<b>3 427.80 \$</b>
	<b>TOTAL DES DÉPENSES :</b>	<b>3 898.62 \$</b>

**SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT ( ) AU :** **2024-03-31** **2 038.84 \$**

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

*Jocelyne Duperron*

2024-03-31

Présidente du comité de résidents

Date

