

COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT SACRÉ-CŒUR

Membre du Comité des usagers de la Vieille-Capitale

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025

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 4 réunions durant la période se situant entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025. Une rencontre supplémentaire a eu lieu le 16 avril 2025 et l'assemblée générale annuelle (AGA) devant se tenir le 21 mai 2025.

Lors de ces rencontres, la gestionnaire du centre d'hébergement a participé à toutes les réunions et les directeurs et directrices de service à celles pour lesquelles ils/elles ont été invitées.

Le Comité de résidents du CH Sacré-Cœur a tenu, officiellement, sa quatrième année d'activités et a rempli son mandat avec 2 membres, seulement, en 2024-2025. 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.

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 participé 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 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 certaine amélioration des soins et soulignent l'apport des membres du personnel au moment d'écrire ces lignes.
- Les variations des indicateurs cliniques ont été présentées régulièrement par la gestionnaire du milieu de vie lors des réunions, à la satisfaction des membres du comité.
- Bien que les membres du comité ne soient pas considérés comme des bénévoles, elles 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 l'habillage des portes de chambres des résidents pour l'amélioration de leur milieu de vie.

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 (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 activités de café rencontre, 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 : 2

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	Usager (X)	Autre (précisez)	
Jocelyne Duperron		Ex-membre de famille	Présidente
Marlène Levesque		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	jocelyne.duperron.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
Pers.-ressource (s'il y a lieu)	Lefebvre, Josée	418 529-9141, poste 42496	cu.vieille-capitale.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
Autre			

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
- Le programme de PAB accompagnateur
- La participation au sondage du BPUE 2024 sur la satisfaction des résidents et leurs familles

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 20 août 2024

Le 3 octobre 2024

Le 15 janvier 2025

Le 5 mars 2025

Le 16 avril 2025

Assemblée générale annuelle (AGA) le mardi 21 mai 2025

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 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 2024-2025 malgré les difficultés rencontrées concernant le recrutement. Remplacer les membres du comité n'est pas simple. Le centre d'hébergement et le comité devront utiliser les meilleures méthodes possibles 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. Le journal mensuel du Centre est utilisé pour sa promotion.

Pour terminer, je remercie Mme Marlène Levesque, membre du comité, pour sa participation aux différentes activités proposées tout au long de l'année. Des remerciements à Mme Isabelle Néron pour sa très grande collaboration et à Mme Kathy Rodrigue pour son soutien technique. 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	
1	s/o	s/o	s/o	s/o	

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

Date de rédaction du rapport	2025-03-31
Date de l'adoption du rapport	2025-04-16

Jocelyne Duperron	Poste vacant
Présidente du CR	Secrétaire du CR

COMITÉ DES USAGERS DE :		VIEILLE-CAPITALE	
COMITÉ DES RÉSIDENTS :		CHSLD - SACRÉ-CŒUR	
RAPPORT FINANCIER		ANNÉE :	2024-2025
D'UN COMITÉ DES RÉSIDENTS		EN DATE DU :	2025-03-31
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 :	2024-2025	1 760.00 \$
Revenus provenant d'autres sources :		
Excédent budgétaire <i>si conservé</i> de l'année précédente :		0.00 \$
BUDGET DISPONIBLE :		1 760.00 \$

DÉPENSES

Service traiteur (repas lors des réunions ou autres évènement) - 5405	53.95
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	30.00
Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630	
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710	14.48
Poste / timbres / messagerie - 6750	
Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800	274.79
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
Participation financière à un projet milieu de vie	134.47 \$	134.47 \$
TOTAL DES DÉPENSES :		507.69 \$
2025-03-31	EXCÉDENT OU DÉFICIT (-) :	1 252.31 \$

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

Jocelyne Duperron

2025-04-10

Présidence du comité des résidents

Date