

LE COMITÉ DES USAGERS VIEILLE-CAPITALE
COMITÉ DE RÉSIDENTS
DU CENTRE D'HÉBERGEMENT SACRÉ-COEUR



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

À titre de présidente du Comité de résidents, je confirme la tenue de cinq (5) réunions durant la période se situant entre le 1^{er} septembre 2021 et le 31 mars 2022. L'AGA devant se tenir le 30 mai 2022.

À une seule reprise, le comité a tenu une réunion avec deux (2) sur trois (3) de ses membres.

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 est nouvellement formé mais s'est bien adapté pour remplir son mandat. Dans un contexte de pandémie, nous avons fait tout notre possible pour que la mise application des droits et obligations des usagers soit respectée.

Nous espérons qu'avec la prochaine année, nous pourrions en faire davantage.

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

Jocelyne Duperron, présidente

PARTIE 3 PROJETS RÉALISÉS DURANT L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Aucun projet spécifique n'a été réalisé, se référer aux commentaires plus bas.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 3

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Jocelyne Duperron		Ex-membre de famille	Présidente
Diane Bilodeau		Membre de famille	Secrétaire
Nataly Lortie		Membre de famille	Trésorière

PARTIE 5 COORDONNÉES DE LA PRÉSIDENTE ET AUTRES CONTACTS

Jocelyne Duperron

Présidente

Ex-membre de famille

Adresse : 1, avenue du Sacré-Cœur, Québec, Québec, G1N 2W1

Téléphone : 418-529-4777 poste 20151

Courriel : jocelyne.duperron.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca

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)

Il nous est difficile de répondre à ces questions à cause des difficultés que nous avons rencontrées avec la pandémie.

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

- Les visites au centre d'hébergement ayant été limitées à cause de la pandémie, le comité n'a pas pu renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

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 certains points auprès de la direction du centre d'hébergement et elles ont demandé que certaines pratiques soient revues et améliorées.
- Amélioration des odeurs dans les corridors en changeant la méthodologie de récupération des items souillés

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

- Il n'a pas été possible d'évaluer le degré de satisfaction des usagers.

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

- Il n'a pas été possible de donner suite à cette partie du mandat du comité.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

2021-09-13 réunion régulière

2021-10-18 réunion régulière

2021-12-06 réunion régulière

2022-01-31 réunion régulière

2022-03-28 réunion régulière

2022-05-30 Assemblée générale annuelle

PARTIE 8 PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

Le comité entend mener à bien les projets suivants :

- 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.
- augmenter et soutenir les communications des divers services avec les familles

PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

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

Durant le présent mandat, nous n'avons pas été mis au courant de quelconque démarche en ce sens (Commissaire aux plaintes).

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

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)

Après avoir traité des soins alimentaires, de l'hygiène des mains, des odeurs dans les corridors, des communications, nous sommes enclins à croire que nous avons fait du mieux que nous pouvions pour remédier à ces situations en les signifiant à la direction et en effectuant les suivis nécessaires pour éviter que cela se reproduise.

Nous espérons en faire davantage avec le retour à la normale et le maintien en poste des membres du Comité pour un prochain mandat.

Jocelyne Duperron, présidente

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)

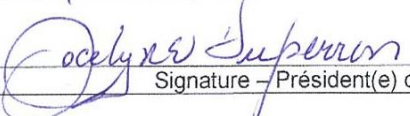
Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
2	2				

Commentaires s'il y a lieu :

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

Remplir le fichier Excel.

Québec, ce 18 avril 2022


Signature – Président(e) du CR


Signature – Secrétaire du CR

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année :	2021-2022	1 760.00 \$
Revenus provenant d'autres sources :		
Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) :		1 519.97 \$
BUDGET DISPONIBLE :		3 279.97 \$

DÉPENSES

Service traiteur	-----	
Service acheté à l'externe	-----	
Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription	-----	
Déplacements courants	-----	
Cotisations	-----	
Formation et perfectionnement / forum	-----	
Honoraires professionnels / interprètes / autres	-----	
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne	-----	
Poste / timbres / messagerie	-----	
Publicité / promotions / informations aux usagers	-----	38.29 \$
Petits équipements / matériel et réparations	-----	
Autres charges (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)	-----	
		0.00 \$

TOTAL DES DÉPENSES : 38.29 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : 2022-03-31 3 241.68 \$

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

Québec, ce 18 avril 2022

Cécylène Duperron
Signature – Président(e) du CR