

## COMITÉ DES USAGERS VIEILLE CAPITALE



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

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

## **PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Malgré la situation sanitaire de l'année 2021-2022 qui a, à nouveau, imposé des contraintes dans le fonctionnement du comité des usagers Vieille Capitale, les membres sont demeurés très actifs et motivés à faire avancer leurs projets. Plusieurs rencontres ont été tenues virtuellement et les membres ont répondu présents lorsque sollicités pour répondre à des consultations ou participer à des rencontres d'information sur le fonctionnement de certains secteurs du CIUSSS CN.

L'assemblée générale annuelle du comité des usagers Vieille Capitale a été tenue virtuellement. Malgré l'affichage de l'invitation dans les CLSC et les GMF-U, aucune personne non-membre du comité des usagers n'a assisté à cet événement. L'enjeu de rejoindre la population en général, défi antérieurement identifié par le comité des usagers, demeure entier. Les membres du comité se questionnent sur l'approche qui pourrait être mise en œuvre pour résoudre cette situation. Un sous-comité, dédié à la réflexion sur le volet population hors CHSLD, a été formé afin d'identifier des approches possibles.

La pérennité des comités de résidents des CHSLD est toujours fragile. Au cours de la dernière année, deux comités de résidents ont vu la démission de la personne occupant la présidence. Ces situations ont requis l'implication de membres de l'exécutif du comité des usagers Vieille Capitale afin d'assurer la poursuite des activités de ces comités, éviter des démissions additionnelles et minimiser le risque de dissolution de ces comités de résidents. Malgré le support d'une agente administrative offert aux comités de résidents par le comité des usagers Vieille Capitale afin de réduire la tâche des membres du comité, nous devons nous rendre à l'évidence que la fonction de présidence est le pilier des comités de résidents et que peu de personnes veulent occuper ce rôle.

Tout au long de l'année, le comité des usagers Vieille Capitale a pu compter sur le support du personnel du bureau du partenariat avec l'usager et l'éthique (BPUE). Leur contribution à l'avancement des projets du comité est des plus appréciée. Nous les en remercions.

Je tiens personnellement à remercier tous les membres du comité des usagers Vieille Capitale pour leur engagement et plus particulièrement la vice-président madame Lise Royer et le secrétaire-trésorier Gaston Gamache pour leur support indéfectible à l'avancement des projets tout au long de la période.

*Marthe Lacroix*, présidente

### PARTIE 3 PROJETS RÉALISÉS DURANT L'ANNÉE ÉCOULÉE

Pour la période 2021-2022, le comité des usagers Vieille Capitale désire mettre de l'avant des projets permettant de supporter les comités de résidents de son territoire et pour rejoindre toutes les populations du mandat du CUVV.

Supporter les comités de résidents:

- Supporter les comités de résidents dans leurs activités et leur recrutement
- Organiser un Forum des comités de résidents sous le CUVV
- Organiser une conférence pour les proches des résidents des neuf installations sous le CUVV

Rejoindre toutes les populations du mandat du CUVV :

- Former un sous-comité population pour mettre en œuvre les actions identifiées
- Poursuivre les actions d'affichage dans les CLSC et GMF-U
- Identifier les possibilités de se faire connaître auprès des clientèles de soins à domicile
- Comprendre les façons de faire des différentes directions du CIUSSS CN pour identifier les points de contact qui pourraient être favorables au CUVV pour se faire connaître, avec l'aide du BPUE
- Identifier des actions permettant de recruter des membres population au sein du CUVV

### PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : xxx

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Lacroix, Marthe		Comité de résidents CHSLD Hôpital général de Québec	Présidente
Royer, Lise		Comité de résidents CHSLD St-Antoine	Vice-présidente
Gamache, Gaston		Comité de résidents CHSLD Limoilou	Secrétaire et trésorier
Bouchard, Chantal	X		Membre
Dumont, Irène		Comité de résidents CHSLD Louis-Hébert	Membre
Duperron, Jocelyne		Comité de résidents CHSLD Sacré-Cœur	Membre
Filali, Mohammed	X		Membre
Gagnon, Mélanie		Comité de résidents Maison Paul Triquet	Membre
Malaison, Sylvie		Comité de résidents CHSLD Le Faubourg	Membre
Roy, Lise	X		Membre
Vacant		Comité de résidents CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes	---
Vacant		Comité de résidents CHSLD Christ-Roi	---

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

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Lacroix, Marthe	525 boul. Wilfrid Hamel, local C-106-Québec, G1M 2S8	418-529-9141 Poste 2496	cu.vieille-capitale.ciusssscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	525 boul. Wilfrid Hamel, local C-106-Québec, G1M 2S8	418-529-9141 Poste 2496	cu.vieille-capitale.ciusssscn@ssss.gouv.qc.ca
RESPONSABLE DU DOSSIER DES COMITÉS DES USAGERS	Allen, Marie-France	CIUSSS CN Bureau du partenariat avec l'utilisateur et l'éthique	418-663-5000 Poste 6987	<a href="mailto:marie-france.allen.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca">marie-france.allen.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca</a>
AUTRE				

Commentaires s'il y a lieu :

## **PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS**

*(Décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers)*

6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux ».

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

- Affichage sur les écrans des salles d'attente des CLSC et GMF-U
- Affichage des 12 droits de usagers dans les CHSLD
- Distribution de dépliants et d'affiches auprès des équipes de soins à domicile

*Notes : Compte tenu de la situation sanitaire, il n'était pas possible de déposer des dépliants dans les CLSC et GMF-U.*

*Il n'a pas été possible non plus d'organiser une conférence pour les proches des résidents et usagers, événement au cours duquel la promotion des droits aurait pu être faite.*

### Fonction 2A – Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Les comités de résidents font la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents auprès de la direction de chaque centre d'hébergement du territoire.
- Les membres du CUVC participent aux demandes de consultations initiées par les équipes du CIUSSS CN. Au cours de la période, on peut souligner la consultation sur la Politique relative au recours à la surveillance des usagers. Ces implications permettent de faire valoir le point de vue des usagers et d'améliorer les processus au besoin.
- Au cours de la période, le comité des usagers a mis en place un sous-comité population afin d'identifier comment les usagers hors CHSLD pourraient être rejoints et pouvoir définir comment le comité des usagers pourrait intervenir pour améliorer les conditions de vie de ces usagers.

Le sous-comité constate que le CIUSSS CN est une organisation complexe et qu'il est difficile pour les membres d'en connaître tous les rouages afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers. Compte tenu de la diversité des points d'entrée, de la diversité des clientèles et des besoins en première ligne, les membres constatent qu'ils peuvent seulement être une courroie de transmission entre un usager et un secteur du CIUSSS CN afin que le besoin soit répondu. Le support du BPUE dans l'élaboration d'une approche de recherche des intervenants pouvant répondre aux demandes que pourraient formuler des usagers, est à souligner. Cependant, nous constatons que des délais de quelques jours sont imposés par cette approche ce qui pourrait créer des insatisfactions additionnelles des usagers plutôt qu'améliorer leur satisfaction.

Les membres du comité des usagers ont, à leur demande, obtenu quelques présentations pour comprendre les activités du CIUSSS CN en lien avec les usagers. Une présentation sur les soins à domicile ainsi qu'une autre sur le parcours des services de proximité et du guichet

d'accès ont été faites au comité des usagers par les responsables de ces secteurs. Quoique les présentations aient été très informatives et pertinentes, il n'a pas été possible d'identifier comment le comité des usagers pouvait se positionner dans ces parcours de service afin de rejoindre les usagers.

Le sous-comité population s'est également intéressé aux organismes communautaires du site 211 dans un objectif de se rapprocher de certains d'entre eux afin de se faire connaître et de faire la promotion du rôle du comité des usagers et ainsi rejoindre des usagers plus facilement. Compte tenu que la revue du répertoire a démontré qu'une grande proportion de ces organismes avaient comme mission la défense des droits des usagers en lien avec une problématique particulière et qu'ils avaient une connaissance pointue de leur domaine d'action, le comité des usagers n'a pas pu identifier la valeur ajoutée qu'il pourrait avoir et n'a pas retenu la possibilité de contacts avec ces organisations.

- Le comité des usagers Vieille Capitale intervient au niveau du CUCI.

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

- Lorsque sollicité par les équipes du CIUSSS CN, des membres du CUVC participent aux comités de travail sur l'élaboration ou la révision de sondage dédiés à certaines clientèles. Outre ces implications, le CUVC n'a pas initié de sondage de satisfaction des usagers au cours de la période.

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

- La défense des droits des résidents en CHSLD se fait au niveau de chacun des comités de résidents.
- La défense des droits des usagers est un sujet de préoccupation de comité des usagers Vieille Capitale. Les initiatives de communication mises de l'avant n'ont pas à ce jour amenés plusieurs communications avec les usagers ce qui permettrait de pouvoir répondre à cette fonction.

#### Fonction 4 – Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte

- Cinq demandes ont été reçues au cours de la période. Une demande en lien avec le guichet d'accès a pu être répondue avec l'aide du BPUE qui nous a identifié une personne contact au CIUSSS CN. Trois des autres demandes ont été référées à un comité des usagers « spécialisé » car le sujet était de leur ressort. La dernière demande avait été formulée par un résident d'une RPA et n'a pu être répondu compte tenu que le comité des usagers ne peut pas intervenir dans ces installations.

Fonction 5 – Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

- Le comité des usagers Vieille Capitale a poursuivi ses actions afin de supporter les comités de résidents des neuf CHSLD de son territoire. Notons,
  - Tour de table de tous les présidents des comités de résidents lors des rencontres du CUVC et échanges sur les questions soulevées par les participants
  - Prise en charge, par intérim, de la présidence du comité de résidents du CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes par le vice-président du CUVC
  - Initiation de démarches auprès de la gestionnaire responsable afin de recruter de nouveaux membres au comité de résidents du CHSLD Christ-Roi à la suite de la démission de la présidente et de la vice-présidente

*Note : l'organisation du Forum des comités de résidents sous le CUVC n'a pu être organisé au cours de la période compte tenu de la situation sanitaire qui ne favorisait pas une rencontre en personne.*

Fonction 6 – Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des disponibilités de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux »

N/A

## **PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES**

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

Le comité des usagers Vieille Capitale a tenu cinq rencontres régulières au cours de l'année 2021-2022.

Le comité exécutif pour sa part a tenu six rencontres afin de préparer les rencontres ainsi que l'assemblée générale annuelle.

Le sous-comité population s'est réuni à trois reprises.

Pour rendre compte de ses activités 2020-2021, le CUVC a tenu virtuellement son assemblée générale annuelle. Aucun usager ne s'est présenté à l'événement.

Les membres du CUVC répondent favorablement aux demandes de participations à des comités de travail du CIUSSS CN et commentent les consultations qui leur sont transmises. À la demande du BPUE, la présidente a rencontré la présidente du comité de résidents de la résidence pour aînés La Champenoise.

En tant que membre du RPCU, la présidente s'implique à la table de mission communautaire qui a été mise en place par cet organisme. Les membres participent également aux événements

de formation ou conférences du RPCU. Un membre a participé à l'événement Pour le mieux-être des aînés organisé par Le point en santé et services sociaux.

## **PARTIE 8 PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

*(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)*

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

- Organiser une conférence pour les usagers, résidents des CHSLD et leurs proches
- Mettre à jour du site Web du CUVC et diffusion de l'adresse du site sur toutes les communications du comité des usagers
- Afficher sur les écrans des salles d'attente des CLSC et des GMF-U de l'information sur les droits des usagers

### **Fonction 2A – Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**

- Intervenir auprès des gestionnaires responsables du milieu de vie des CHSLD par les comités de résidents
- Comprendre les processus pour les soins à domicile des personnes âgées
- Comprendre les processus pour le passage en CHSLD
- Établir des contacts avec des écoles de musique afin d'élaborer un projet permettant la tenue d'événements musicaux dans les CHSLD au bénéfice des résidents

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

Le CUVC désire collaborer avec l'équipe du CIUSSS CN afin d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus et ne compte pas faire d'évaluation de façon indépendant. Les projets sont donc de :

- Participer aux comités d'élaboration des questionnaires d'évaluation du degré de satisfaction des usagers pilotés par le CIUSSS CN
- Analyser les résultats des sondages

### **Fonction 5 – Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions**

- Organiser un Forum des comités de résidents sous le CUVC
- Préparer un positionnement relativement aux groupes d'usagers à rejoindre pour un comité des usagers généraliste comme le CUVC et identifier les dépenses devant être ajoutées aux dépenses actuellement admissibles afin d'améliorer la qualité de vie des résidents en CHSLD et le faire cheminer dans les instances pertinentes
- Appuyer les comités de résidents dans leur recrutement et l'accueil des nouveaux membres

## **PARTIE 9A ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ** (Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration de la Commissaire aux plaintes)

Aucune situation à communiquer

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

## **PARTIE 9B STATISTIQUES**

(Inscrire le nombre de demandes d'information ou d'insatisfaction (selon la catégorie) reçues au cours de l'année par le comité des usagers et les comités des résidents)

Demands d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations Interpersonnelles
	1				
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
4					

## **PARTIE 10 CONCLUSION**

(La présidence du comité des usagers effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

Le comité des usagers Vieille Capitale n'a pas ménagé les efforts au cours de l'année 2021-2022 afin de réaliser son mandat. Plusieurs échanges constructifs se sont tenus lors des diverses rencontres et plusieurs angles ont été abordés afin de déterminer comment rejoindre la population hors CHSLD.

Le comité des usagers Vieille Capitale aborde la prochaine année avec positivisme malgré les défis de recrutement de membres pour les comités de résidents afin d'assurer leur pérennité et la difficulté pour rejoindre la population hors CHSLD. Par ses différents projets, les membres désirent améliorer la qualité de vie des résidents en CHSLD et leur proximité de ces milieux facilite des interventions de qualité. En ce qui a trait au volet population hors CHSLD, les membres poursuivront les rencontres avec des équipes du CIUSSS CN afin de parfaire leurs connaissances des différents parcours des usagers et tenter d'identifier les points d'ancrage leur permettant d'avoir une meilleure proximité avec ces usagers et jouer son rôle de renseigner sur les droits et leurs obligations et de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

*Marthe Lacroix*, présidente

## PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

*Remplir le fichier Excel.*

Signature – Président(e) du CR		Signature – Secrétaire du CR

**PARTIE - 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS**

**DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE**

Solde au 31 mars 2021 :				27,890.70 \$
Budget 2021-2022 :	Fonctionnement	35,000.00	Pers. ressource	54,901.21
				89,901.21 \$
Revenus provenant d'autres sources :				28.88 \$

**BUDGET DISPONIBLE : 117,820.79 \$**

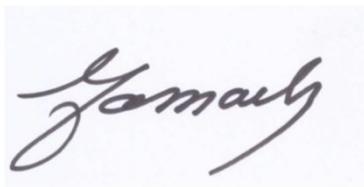
**DÉPENSES**

Service traiteur - 5405	1,432.41 \$
Service acheté à l'externe - 6030	2,741.13 \$
Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription - 6200	558.56 \$
Déplacements courants - 6210	1,892.59 \$
Cotisations - 6305	625.00 \$
Formation et perfectionnement / forum - 6505	
Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630	
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710	4,741.40 \$
Poste / timbres / messagerie - 6750	187.66 \$
Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800	13,653.78 \$
Petits équipements / matériel et réparations - 7560	830.31 \$
Salaire de la personne-ressource du CIUSSS (s'il y a lieu) :	54,901.21 \$
Autres charges - 7530 (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)	

Frais pour réunions virtuelles	400.00 \$	400.00 \$
--------------------------------	-----------	-----------

**GRAND TOTAL DES DÉPENSES : 81,964.05 \$**

**SURPLUS OU DÉFICIT ( ) AU 31 MARS 2022 : 35,856.74 \$**



Trésorier(ère) du comité des usagers

5/5/2022

Date

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 - (FORMULAIRE ADAPTÉ)**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022**

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS		
Nom de l'Établissement :	CIUSSS - CAPITALE-NATIONALE	
Nom du comité des usagers :	VIEILLE-CAPITALE	
Nombre de comités de résidents (s'il y a lieu) :	9	* Inscrire montant exact
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES		MONTANT*
Solde budgétaire du comité des usagers enregistré à la fin de la période précédente, le 31 mars 2021 (si négatif inscrire 0)		<b>27,890.70 \$</b>
Budget alloué au comité des usagers pour 2021-2022 incluant le salaire de la personne-ressource et autres revenus (s'il y a lieu) :		<b>89,930.09 \$</b>
Disponibilité budgétaire de l'exercice financier 2021-2022 :		<b>117,820.79 \$</b>
Dépenses de l'exercice 2021-2022 (incluant le salaire de la personne-ressource) :		<b>81,964.05 \$</b>
<b>Surplus ou déficit ( ) en date du :</b>	<b>3/31/2022</b>	<b>35,856.74 \$</b>
<b>Note :</b>	Pour l'exercice 2021-2022 les comités des usagers furent autorisés à conserver le surplus dégagé au 31 mars 2021.	

*Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données ont été validées.*

Nom du président(e) du comité des usagers :	→	<b>Marthe Lacroix</b>
		5/12/2022
Signature du président(e) (signature manuscrite ou électronique)		Date

Nom du directeur des finances (ou autorité) :	→	
		
Signature du directeur des finances du CIUSSSCN (ou autorité équivalente)		Date