

Attention : Pour écrire dans les champs d'écriture, placer le pointeur dans le champ et cliquer deux fois. Pour changer de paragraphe dans les champs d'écriture, faites "ALT + ENTER" une fois ou deux selon le besoin. Seules les cellules d'écriture sont déverrouillées.

PARTIE - 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Protection : cucin

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX - CAPITALE-NATIONALE

PARTIE - 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le présent rapport est rédigé par la vice-présidente du Comité des usagers Vieille Capitale qui assume la présidence par intérim à la suite de la démission de la présidente à la fin de janvier 2020.

Le Comité des usagers Vieille Capitale doit être composé d'un représentant de chacun des huit CHSLD de son territoire ainsi que de membres venant de la population pour représenter les CLSC et les GMF. Les personnes qui siègent actuellement au comité des usagers Vieille Capitale sont dévouées et impliquées dans leur milieu ainsi qu'au comité des usagers. Cependant, force est de constater que les difficultés exposées dans les rapports d'activités antérieurs n'ont pu être surmontées au cours de la dernière année et que le maintien des comités de résidents et du comité des usagers Vieille Capitale demeure toujours fragile. Dans cet ordre d'idée, notons,

=> deux comités de résidents étaient inexistants au début de l'exercice 2019 - 2020. Ils ont pu être reconstitués à l'automne 2019 avec l'aide du secrétaire du comité des usagers Vieille Capitale.

=> un comité de résidents est devenu inexistant en janvier 2020, tous les membres ayant démissionné en bloc à la suite du départ de la présidente. Ce comité n'a pu être reconstitué à ce jour.

=> démission de la seule membre représentant la population au sein du comité des usagers Vieille Capitale faute de pouvoir donner voix aux utilisateurs des CLSC et des GMF.

D'une part, le comité des usagers Vieille Capitale répond aux besoins d'échanges des comités de résidents des huit CHSLD qui le composent. Les discussions y sont constructives et utiles. L'embauche d'une adjointe administrative qui a pu se concrétiser en avril 2020 devrait permettre un support soutenu aux différents comités de résidents et souhaitons-le, favoriser le maintien à long terme de ces comités.

D'autre part, le comité d'usagers Vieille Capitale ne peut assurer la représentativité de toutes les populations. Ne pouvant utiliser son propre logo sur les articles promotionnels, il est difficile de se faire connaître comme entité indépendante du CIUSSS auprès des différents milieux. De plus, la diversité des populations à représenter rend l'exercice de recrutement insurmontable pour les membres actuels du comité d'usagers issus des clientèles CHSLD. De ce fait, l'assemblée générale annuelle du comité des usagers Vieille Capitale n'a pu être tenue tel qu'elle était prévue.

NOM DU COMITÉ	Comité des usagers - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE			
<p>On peut noter plusieurs réalisations de l'année écoulée:</p> <ul style="list-style-type: none"> => Révision et approbation des règlements de régie interne du comité des usagers Vieille Capitale => Révision et approbation des règlements de régie interne d'un comité de résidents => Approbation du Code d'éthique du comité des usagers Vieille Capitale ainsi que des comités de résidents. Ce code d'éthique devra être signé par tous les membres des différents comités. => Participation de certains membres à différentes instances <ul style="list-style-type: none"> - la présidente et le secrétaire-trésorier participent aux travaux du CUCI - une membre a participé aux travaux du comité de travail sur le sondage de satisfaction dispensé par le CIUSSS auprès des clientèles CHSLD - une membre a participé aux travaux du comité de travail sur les loisirs en CHSLD, comité mené par le CIUSSS => Élaboration de commentaires sur divers sujets, rencontres et transmission de documents aux instances concernées: <ul style="list-style-type: none"> - identification des besoins pour une adjointe administrative à l'usage propre du comité des usagers et de ses comités de résidents à la suite du constat de l'impossibilité de partager l'adjointe dédiée au CUCI - rencontre du service des communications du CIUSSS pour explorer les possibilités afin de rejoindre les diverses population à représenter - élaboration d'un argumentaire soutenant le besoin d'utiliser le logo du comité des usagers dans ses communications - élaboration d'un constat de non représentativité des populations CLSC et GMF au sein du comité et difficultés rencontrées pour répondre à cette portion du mandat - recensement des commentaires des membres à la suite de la transmission du sondage de satisfaction par le CIUSSS auprès des clientèles CHSLD et élaboration d'un document de constats => Organisation d'événements <ul style="list-style-type: none"> - Forum des comités de résidents en octobre 2019 pour favoriser les communications entre tous les membres des comités de résidents. Les sujets traités furent les rôles et responsabilités des comités de résidents, la structure organisationnelle des comités d'usagers et un atelier a été tenu pour échanger sur les loisirs en CHSLD - Conférence de madame Ghislaine Bourque "Et si perdre la tête rapprochait les coeurs", organisée pour les membres des familles des huit CHSLD en novembre 2019 => Participation à des colloques et partage de l'information aux membres du comité des usagers Vieille Capitale <ul style="list-style-type: none"> - Congrès annuel RPCU - Congès CPM - Colloque sur le vieillissement - Journée Alzheimer à Québec => Déménagement du siège social du comité des usagers Vieille Capitale à l'IRDPO 			

NOM DU COMITÉ	Comité des usagers - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES			
NOMBRE TOTAL DE MEMBRES	9		

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Esther Ross - CR Notre-Dame-de-Lourdes		Ex-membre de famille	Présidente
Marthe Lacroix - CR Hôpital général		membre de famille	VP, Présidente intérim
Gaston Gamache - CR de Limoilou		Ex-membre de famille	Secrétaire et trésorier
Jeanne D'Arc Déry - CR Christ-Roi		Ex-membre de famille	Membre
Denyse Hamel - CR Le Faubourg		Ex-membre de famille	Membre
Irène Dumont - CR Louis-Hébert	X		Membre
Sylvain Rhéaume - CR Sacré-Cœur		membre de famille	Membre
Lise Chicoine Royer - CR Saint-Antoine		Ex-membre de famille	Membre
Lise Roy - Soutien à domicile et CLSC		Ex-membre de famille	Membre

PARTIE - 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET AUTRES CONTACTS				
FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT	Marthe Lacroix	525, boul. Wilfrid-Hamel Québec (Québec) G1M 2S8	418 529-9141 poste 2496	cu.vieille-capitale.ciusscscn@ssss. gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE				
RESPONSABLE DU DOSSIER DES COMITÉS DES USAGERS	Marie-France Allen, Conseillère cadre du bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique	CIUSSSCN	418-663-5000 poste 6987	marie-france.allen.ciusscscn@ssss. gouv.qc.ca
AUTRE				

COMMENTAIRES S'IL Y A LIEU :

NOM DU COMITÉ	Comité des usagers - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS (Décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers)			

FONCTION - 1 RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS
Distribution dans les présentoirs des CHSLD de la brochure "Connaissez-vous vos droits"

FONCTION - 2 A 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 chacun des établissements.
Le comité des usagers Vieille Capitale intervient au niveau du CUCI.

FONCTION - 2 B ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS
Une des membres du comité des usagers Vieille Capitale a participé aux travaux du comité CIUSSS sur l'élaboration du sondage de satisfaction à la clientèle. À la suite du sondage, le comité des usagers Vieille Capitale a transmis ses commentaires relativement aux difficultés rencontrées sur l'interprétation des questions du sondage ainsi que sur la duplication des réponses pour un même résident lorsque le questionnaire a été rempli à la fois par le résident et par un membre de famille.
Le comité d'usagers Vieille Capitale a salué l'envoi du sondage par courrier aux répondants des résidents, donnant ainsi suite favorablement ainsi à une recommandation formulée par le comité des usagers Vieille Capitale en 2018.

NOM DU COMITÉ	Comité des usagers - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
----------------------	----------------------------------------------	--------------	------------------

FONCTION - 3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS

C'est une préoccupation constante du comité des usagers Vieille Capitale. La défense se fait concrètement au niveau des comités de résidents des CHSLD.

FONCTION - 4 ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND, Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER PLAINTÉ

Aucune demande n'a été formulée au comité des usagers Vieille Capitale.

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 secrétaire trésorier a aidé à reconstituer deux comités de résidents (Christ-Roi et Sacré-Coeur). Une rencontre a été tenu avec chacun des deux nouveaux comités afin de leur faire part du fonctionnement d'un comité de résidents. La présidente ainsi que le secrétaire trésorier ont pris part à ces rencontres.

À la suite de la démission de tous les membres du comité de résidents de Notre-Dame-de-Lourdes, le secrétaire trésorier est en lien avec la direction. La reconstitution de ce comité est différé compte tenu de la situation COVID-19.

Le comité d'usagers Vieille Capitale fait cheminer les besoins communs des comités de résidents. Par exemple, le comité d'usagers a soulevé la difficulté rencontrée par tous les comités lors d'envoi aux répondants des résidents, les listes d'adresses n'étant pas maintenues à jour.

Une adjointe administrative a été recrutée pour le comité des usagers Vieille Capitale et pour les comités de résidents. Dû à la situation COVID-19, cette personne a été temporairement affectée à d'autres fonctions.

NOM DU COMITÉ	Comité des usagers - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
FONCTION - 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 (LSSSS)			
<p>N/A</p>			

PARTIE - 7 TENUE DES RENCONTRES (indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année incluant la tenue de l'assemblée générale)
<p>Le comité a tenu deux rencontres soit le 13 mai 2019 et le 28 novembre 2019. Une rencontre était prévue le 26 mars 2020 mais a dû être annulée à cause de la situation COVID-19. Le comité s'est aussi rencontré lors du Forum des comités de résidents le 25 octobre 2019.</p> <p>Le comité exécutif s'est rencontré à quelques reprises afin d'organiser les rencontres ainsi que le Forum et la Conférence.</p>

PARTIE - 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE (Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)
<p>Les projets pourront se réaliser dans la mesure où la situation actuelle COVID-19 est résolue car pour le moment, il est inapproprié de faire avancer des projets qui ne pourront se réaliser dans le contexte de crise actuelle. Cependant, des rencontres virtuelles se tiendront afin de garder le lien entre les différents comités de résidents.</p> <p>Si l'opportunité se présente, les projets du comité des résidents Vieille Capitale pour l'année 2020-2021 seraient:</p> <ul style="list-style-type: none"> => Intégrer l'adjointe administrative et s'assurer du support au comité des usagers et aux comités de résidents => Reconstituer le comité de résidents du CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes => Organiser le Forum des comités de résidents => Organiser une conférence pour les proches des résidents en CHSLD => Suivre les réflexions et actions gouvernementales qui seront mises de l'avant pour améliorer la situation en CHSLD à la suite de la crise COVID-19 => Identifier des moyens pour communiquer aisément avec les proches des résidents en CHSLD => Faire un suivi sur l'utilisation du logo du comité des usagers et sur la représentativité du comité des usagers

NOM DU COMITÉ		Comité des usagers - Vieille-Capitale			ANNÉE	2019-2020	
PARTIE - 9 A		ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ (Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes)					
Aucune situation à mentionner							
PARTIE - 9 B		STATISTIQUES : Inscrire le nombre de demandes d'information et/ou d'insatisfaction (selon la catégorie) reçues au cours de l'année par le comité des usagers et les comités de résidents					
Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations inter-personnelles	Soins et services	Service alimentaire
Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	Commentaires s'il y a lieu :				
			Cette information n'est pas disponible.				
			Elle sera colligée à compter de l'exercice 2020 - 2021				

NOM DU COMITÉ	Comité des usagers - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
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)		
<p>Le comité des usagers Vieille Capitale peut être fier de ses réalisations 2019 - 2020. Il s'est impliqué à plusieurs niveaux en participant à des comités du CIUSSS, en exprimant des demandes aux instances appropriées, en organisant des événements, en participant à des colloques et en ayant des échanges positifs et constructifs lors des rencontres et ce, dans le respect de tous les participants. Je désire remercier chacun des membres pour son dévouement et son désir d'améliorer la qualité de vie des résidents.</p> <p>Le Québec étant sur pause, la vie dans les CHSLD est complexe. L'interdiction d'accès aux CHSLD, à raison, et la priorité légitime accordée à la gestion de la crise rendent l'action des comités de résidents et du comité d'usagers Vieille Capitale difficile.</p> <p>Au cours des prochains mois, le comité des usagers Vieille Capitale tentera de tenir quelques rencontres virtuelles pour garder contact et échanger sur la situation de chaque CHSLD. Les membres seront présents également pour répondre aux demandes que les usagers pourraient avoir et assister à toutes rencontres que le CIUSSS pourrait solliciter.</p> <p>Lorsque la situation sera rétablie, le comité pourra s'activer à nouveau, en concentrant ses efforts sur l'intégration de l'adjointe administrative aux bénéficiaires de tous les comités et en suivant les projets gouvernementaux visant à rétablir une qualité de vie à la hauteur des attentes.</p>			

PARTIE - 11	RAPPORT FINANCIER (voir l'annexe à la suite du rapport d'activités)
--------------------	----------------------------------------------------------------------------

DATE DE RÉDACTION DU RAPPORT	2020-04-21
DATE DE L'ADOPTION DU RAPPORT	2020-04-28

Original signé par Marthe Lacroix

Signature - président(e) du CU

Original signé par Gaston Gamache

Signature - secrétaire du CU

RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS			
NOM DU COMITÉ ☐	Comité des usagers - Vieille-Capitale		ANNÉE
		2019-2020	
		Protection : cucicn	
IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT	CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX CAPITALE-NATIONALE		

LORS DE L'INSCRIPTION D'UN MONTANT TOUJOURS UTILISER LE POINT ET NON LA VIRGULE

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus/Déficit (), au début de l'exercice visé)	(A)	58 861.46 \$
BUDGET ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT	87 000.00 \$	Moins solde exercice précédent (A) (B)
DONS REÇUS (ce montant est disponible au comité sans amputation de son budget)	(C)	
TOTAL DU BUDGET DISPONIBLE (A+B+C)	(D)	87 000.00 \$

A - DÉPENSES EFFECTUÉES AU COURS DE L'ANNÉE (EXCLUANT LES DÉPENSES RELIÉES AUX DONS)			MONTANT
NO. CIUSSS	COMPTES DE DÉPENSES	MONTANT	
5405	Service traiteur	7 728.72 \$	
6030	Services achetés à l'externe / prise de notes, PV et autres	4 132.26 \$	
6200	Colloques / frais de déplacements, de séjour et d'inscription	3 067.30 \$	
6210	Déplacemenets courants	4 203.38 \$	
6305	Cotisations	1 125.00 \$	
6505	Formation et perfectionnement / forum d'information, location de salle, etc.	752.81 \$	
6630	Honoraires professionnels / interprètes, autres		
6710	Fournitures et frais de bureau / impression de documents à l'interne, etc.	5 963.98 \$	
6750	Poste / timbres, messagerie	238.14 \$	
6800	Publicité / dépenses promotionnelles, impressions publicitaires	5 262.45 \$	
7560	Petit équipements / matériel et réparation	3 907.94 \$	
Autres charges diverses (Dépenses qui ne peuvent pas être incluses dans les rubriques précédentes)			
7530			0.00 \$
TOTAL DES DÉPENSES (E)			36 381.98 \$
DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS (F)	0.46 \$	SOLDE DES DONS (C-F) (G)	-0.46 \$
MONTANT AFFECTANT LE BUDGET DE LA PROCHAINE ANNÉE : SOLDE EN FIN D'EXERCICE (D-E-G) (H)			50 618.48 \$

REMARQUES OU DESCRIPTION DES DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS REÇUS
Le surplus s'explique par l'absence de notre personne-ressource qui doit entrer en fonction au mois de mai lors de la levée du confinement. Il n'y a pas eu de salaire imputé à notre budget en 2019-2020 mais ce sera le cas en 2020-2021.

Original signé par Gaston Gamache

2020-04-23

Signature - trésorier(ière) du CU

Date

RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS

NOM DU COMITÉ ☐	Comité des usagers - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
------------------------	----------------------------------------------	--------------	------------------

B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

MONTANTS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)	5 204.05
Activités d'information auprès des usagers et des proches	500.00
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)	
<input type="text"/>	
Autres (précisez ci-dessous)	
<input type="text"/>	5 704.05 \$

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)	2 500.00
Activités d'information auprès des usagers et des proches	800.00
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)	
<input type="text"/>	
Autres (précisez ci-dessous)	
<input type="text"/>	3 300.00 \$

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers	
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)	
Honoraires professionnels	
Autres (précisez ci-dessous)	
<input type="text"/>	0.00 \$

Aucun frais significatif dans ce domaine

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits	350.00
Honoraires professionnels	
Autres (précisez ci-dessous)	
<input type="text"/>	350.00 \$

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement	
Honoraires professionnels	
Autres (précisez ci-dessous)	
<input type="text"/>	0.00 \$

Aucun frais significatif dans ce domaine

TOTAL DES DÉPENSES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ	9 354.05 \$
-------------------------------------------------------	--------------------

RAPPORT D'ACTIVITÉS D'UN COMITÉ DE RÉSIDENTS

NOM DU
COMITÉ

COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD CHRIST-ROI
CU - VIEILLE-CAPITALE

ANNÉE

2019-2020

Attention : Pour écrire dans les champs d'écriture, placer le pointeur dans le champ et cliquer deux fois. Pour changer de paragraphe dans les champs d'écriture, faites "ALT + ENTER" une fois ou deux selon le besoin. Seules les cellules d'écriture sont déverrouillées.

PARTIE - 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Protection : cucicn

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE

PARTIE - 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'importance d'avoir un comité de résidents était nécessaire. Donc après 2 ans d'absence notre comité a été réactivé au mois d'août 2019 avec l'aide du Comité des usagers - Vieille-Capitale.

Depuis peu de temps on s'est quand même bien adaptée. De plus nous avons été en mesure de voir tout le travail qui se fait en aval avec le forum des comités résidents et le Comité consultatif des comités de résidents.

En plus une nouvelle équipe de gestionnaire et une pandémie pour finir. Pas si mal pour notre nouveau petit comité 2019-2020.

NOM DU COMITÉ	COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD CHRIST-ROI CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE			
<p>Des invitations ont été envoyées aux familles avec le sondage d'évaluation pour assister à la réunion du 15 octobre 2019. À cette réunion il y a eu l'élection des membres du comité de résidents.</p> <p>Deux présentoirs ont été installés à deux endroits avec des dépliants pour informations aux résidents. Nous avons eu les étiquettes avec l'adresse des répondants, pour faire parvenir l'invitation à la conférence de madame Ghislain Bourque sur l'Alzheimer.</p> <p>Il y a eu manque de personnel en plus un changement des employés sur les étages, qui a causé un certain malaise parmi la clientèle et le comité de résidents. Finalement le tout a été résolu rapidement.</p> <p>Des poupées thérapeutiques ont été achetées pour les résidents avec les profits du P'tit Détour. Désormais les profits seront pour améliorer les espaces de vie sur les étages. À ce sujet, j'aurai une rencontre avec chef d'équipe milieu de vie afin de clore ce sujet.</p> <p>Afin de sensibiliser davantage les membres des familles sur la présence du comité de résidents, nous avons fait l'acquisition d'une bannière déroulante grand format qui servira lors des invitations à l'assemblée générale annuelle du comité. Cette bannière publicise également le rôle du comité.</p>			

NOM DU COMITÉ	COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD CHRIST-ROI CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES			
NOMBRE TOTAL DE MEMBRES	5		

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Déry, Jeanne D'Arc		Ex-répondante	Présidente/trésorière
Roy, Lise		Membre de famille	Vice-présidente
Gosselin, Lise		Ex-répondante	Secrétaire
Rodrigue, France	X		Conseillère
Ouellet, Renée	X		Conseillère

PARTIE - 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET AUTRES CONTACTS				
FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT	Déry, Jeanne D'Arc	900, bl Wilfrid-Hamel, Québec(Québec) G1M 2R9	418 682-1711 poste 22200	cr.christ-roi.ciussscncn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE				
AUTRE				

PARTIE - 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS
(Décrire les actions prises en lien avec les trois fonctions du comité de résidents)

FONCTION - 1 RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS
<p>À l'arrivée d'une personne au Centre d'Hébergement on lui remet la brochure sur les Droits et Obligations.</p> <p>Des dépliants sont à la disposition des résidents et des membres des familles dans deux présentoirs près des ascenseurs.</p> <p>À l'occasion, une invitation est envoyée aux résidents et aux membres des familles pour une conférence ou pour l'assemblée générale ou encore pour une autre occasion.</p>

NOM DU COMITÉ	COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD CHRIST-ROI CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
FONCTION - 2 A PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS			
<p>1 . À nos réunions de comité nous avons discuté des repas, des bains, et de la réservation de l'espace Salle du Jardin afin qu'il soit libre à 12 h 30 pour les activités (Bingo, Céramique et Soyons alertes).</p> <p>2 . La préparation des résidents qui vont à la sortie restaurant afin qu'ils soient préparés pour 11 h pour le transport.</p> <p>3 . Discussion sur la nourriture à la cafétéria; il y a eu beaucoup d'amélioration.</p> <p>4 . Nous avons eu des remarques pour les besoins d'aller à la toilette à des heures spécifiques ce qui n'est pas normal pour nos résidents.</p> <p>5 . L'écran tactile toujours en attente de l'Internet (Wifi) pour ajouter des activités aux résidents.</p> <p>6 . Les indicateurs cliniques : après plusieurs réunions nous avons eu seulement le mois de février 2020.</p>			

FONCTION - 2 B ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS			
<p>Nous n'avons pas encore reçu l'évaluation du sondage qui s'est déroulé à l'automne 2019. On attend les résultats afin de pouvoir les commenter.</p>			

FONCTION - 3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS			
<p>Nous avons eu trois demandes des résidents que nous avons transmises aux chefs d'équipes et au travailleur social; ces demandes ont été réglées à la satisfaction de tous.</p>			

NOM DU COMITÉ	COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD CHRIST-ROI CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 7 TENUE DES RENCONTRES (Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année icluant la tenue de l'assemblée générale)			
<p>Nous avons eu 7 réunions : Une première rencontre pour réactiver le nouveau comité, une autre pour la formation et une troisième pour la présentation et l'élection des nouveaux membres du comité de résidents. Ensuite nous avons tenu quatre réunions régulières.</p>			

PARTIE - 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE (décrire les projets futurs que le comité compte déployer)
<ol style="list-style-type: none"> 1 . À l'admission des nouveaux résidents avec la pochette et la brochure des répertoires, ajouter le no de téléphone de la couturière pour les vêtements adaptés et signifier La Boutique Créations Confort. 2 . Une attention plus spéciale aux vols et pertes de vêtements et les prothèses dentaires même les lunettes des résidents. Aussi, faire le ménage des tables et des chambres plus souvent. 3 . De nous informer des nouveaux arrivants pour que nous puissions leur remettre notre brochure du comité de résidents pour qu'ils puissent savoir qu'on est là pour eux. 4 . Suite à l'Audit, que le comité puisse avoir la nouvelle brochure pour les nouveaux résidents à l'admission. De plus, que la gestion nous informe des nouveautés (matelas etc) et les nouvelles informations.

PARTIE - 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ (mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes)
<p>Aucune demande n'a été faite.</p>

NOM DU COMITÉ	COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD CHRIST-ROI CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
----------------------	--------------------------------------------------------------------------	--------------	------------------

PARTIE - 10 CONCLUSION (Le président du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

Malheureusement, pour notre premier six mois de notre comité il n'a pas été facile d'avoir la présence à nos réunions de tous les gestionnaires en même temps. Aussi, nous avons dû remettre les sujets d'une réunion à une autre et en assurer le suivi. Nous souhaitons avoir une présence plus assidue des gestionnaires pour la prochaine année.

Bravo et courage à tout le personnel qui travaille fort pour donner de bons soins à nos résidents.

UN MERCI PARTICULIER AU PERSONNEL DU CENTRE D'HÉBERGEMENT EN CETTE PÉRIODE DE CONFINEMENT.

En terminant je tiens à souligner la disponibilité des membres du comité de résidents. Je veux également dire merci à tous les bénévoles qui participent avec générosité aux activités des résidents. C'est très important pour les résidents et aussi pour le personnel.

À tout ce beau monde de bonne volonté, je dis un énorme MERCI ainsi qu'à mesdames et messieurs :

Gisèle Silva, Stéphanie Paquet, Maryse Lebrun, Pierrette Roussy, Évelyne Lemieux, Gaston Gamache, Sylvain Goudreault et Steeve Wittom .

Pour leur participation à notre comité.

PARTIE - 11 RAPPORT FINANCIER (voir l'annexe à la suite du rapport d'activités)

DATE DE RÉDACTION DU RAPPORT

2020-04-05

DATE DE L'ADOPTION DU RAPPORT

Original signé par : Jeanne D'Arc Déry

Signature du président

Original signé par : Lise Gosselin

Signature du secrétaire

RAPPORT FINANCIER D'UN COMITÉ DE RÉSIDENTS			
NOM DU COMITÉ ☐	COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD CHRIST-ROI CU - VIEILLE-CAPITALE		ANNÉE 2019-2020
			Protection : cucicn
IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT	CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE		

LORS DE L'INSCRIPTION D'UN MONTANT TOUJOURS UTILISER LE POINT ET NON LA VIRGULE

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT AU :	2019-03-31	(A)	0.00 \$
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	2 060.00	Moins solde exercice précédent (A) (B)	2 060.00 \$
DONS REÇUS (ce montant est disponible au comité sans amputation de son budget)		(C)	
TOTAL DU BUDGET DISPONIBLE (A+B+C)		(D)	2 060.00 \$

A - DÉPENSES EFFECTUÉES AU COURS DE L'ANNÉE			MONTANT
NO. CIUSSS	COMPTES DE DÉPENSES		MONTANT
5405	Service traiteur		440.51
6030	Services achetés à l'externe / prise de notes, PV et autres		194.31
6200	Colloques / frais de déplacements, de séjour et d'inscription		
6210	Déplacements courants		122.00
6305	Cotisations		
6505	Formation et perfectionnement / forum d'information, location de salle, etc		
6630	Honoraires professionnels / interprètes, autres		
6710	Fournitures et frais de bureau / impression de documents à l'interne, etc		981.82
6750	Poste / timbres, messagerie		
6800	Publicité / dépenses promotionnelles, impressions publicitaires		
7560	Petits équipements / matériel et réparations		
Autres charges diverses (Dépenses qui ne peuvent pas être incluses dans les rubriques précédentes)			
7530			0.00
TOTAL DES DÉPENSES (E)			1 738.64 \$
DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS (F)		SOLDE DES DONS (C-F) (G)	0.00 \$
MONTANT AFFECTANT LE BUDGET DE LA PROCHAINE ANNÉE :		SOLDE EN FIN D'EXERCICE (D-E-G) (H)	321.36 \$

REMARQUES
ATTENTION : CE RAPPORT PRÉSENTE LE BUDGET ACCORDÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS ET LES DÉPENSES EFFECTUÉES À MÊME CE BUDGET PAR LE COMITÉ DE RÉSIDENTS. TOUTES CES DONNÉES SONT INCLUSES DANS LE RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS CONCERNÉ. S'IL Y A UN SURPLUS EN FIN D'EXERCICE, CE DERNIER FAIT PARTIE DU SURPLUS DU COMITÉ DES USAGERS.

Original signé par : Jeanne D'Arc Déry

2020-04-05

Signature - trésorier(ière) du CR

Date

Attention : Pour écrire dans les champs d'écriture, placer le pointeur dans le champ et cliquer deux fois. Pour changer de paragraphe dans les champs d'écriture, faites "ALT + ENTER" une fois ou deux selon le besoin. Seules les cellules d'écriture sont déverrouillées.

PARTIE - 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Protection : cucicn

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE

PARTIE - 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

La stabilité du comité de résidents en 2019 -2020 par la poursuite de l'engagement de tous les membres a permis d'assurer une continuité des projets et une plus grande profondeur dans les interventions. Le comité a tenu quatre rencontres au cours de la période, rencontres qui ont permis des échanges constructifs avec la direction. À chacune des rencontres, en plus de la rencontre des chefs d'unités de soins, une heure a été réservée pour un entretien plus élaboré avec un secteur de l'établissement. Ainsi, il a été possible d'échanger avec le chef de service des installations matérielles sur le plan de rénovation de l'établissement, la sécurité des lieux, le plan d'évacuation, avec la récréologue sur le calendrier des activités de grands groupes et l'évolution vers des activités occupationnelles et du matériel pouvant être rendu disponible sur les unités pour des activités individuelles, la responsable du milieu de vie sur le programme d'accueil des nouveaux résidents.

Le comité a poursuivi son implication au comité verdissement en participant à quatre rencontres au cours de l'année ainsi qu'à la plantation qui a eu lieu en juin 2019. Cette première phase d'un projet verdissement prévu s'implanter sur plusieurs années peut être qualifié de succès. L'implication des jeunes du milieu a été très appréciée et leur apport est à renouveler.

Le comité s'est aussi impliqué avec les autres comités de résidents de la Vieille Capitale en organisant une conférence pour les proches des résidents. Un membre du comité a également participé au comité Loisirs piloté par le CIUSSS CN. Le Forum de discussion avec les autres comités de résidents tenu à nouveau au cours de l'année a permis d'échanger sur les réalités de chaque établissement et de partager des idées intéressantes.

Se faire connaître auprès des résidents ainsi que de leurs proches demeure un grand enjeu. On peut le constater par le faible nombre de demandes formulées au comité par les résidents ou leurs proches au cours d'une année ainsi que par le peu de participants à l'assemblée annuelle tenue en avril 2019. Dans un tel contexte, le comité a continué à concentrer ses actions à l'amélioration du milieu de vie en formulant des propositions à la direction afin de fournir un environnement le plus adéquat possible pour les résidents et ce, malgré les limites importantes de l'infrastructure du lieu.

La présidence tient à remercier tous les membres du comité de résidents de l'Hôpital général de Québec pour leur apport soutenu tout au long de l'année ainsi que la direction pour leur écoute, leur ouverture et les échanges constructifs.

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents Hôpital général - Québec CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE			
<p>Le comité s'est donné le plan suivant pour l'année 2019 - 2020</p> <p>- Se faire connaître</p> <ul style="list-style-type: none"> > organiser une conférence pour les familles : ce projet a été soumis au comité d'usagers de la Vieille Capitale afin qu'un événement soit organisé pour plusieurs établissements. La conférence de madame Ghislaine Bourque "<i>Et si perdre la tête rapprochait les coeurs</i>" a eu lieu le 24 novembre 2019. L'événement fut très apprécié des participants. > collaboration avec les bénévoles par une invitation à une rencontre du comité de résidents: seuls des échanges informels ont eu cours avec les bénévoles au cours de la période. <p>- Projets avec la direction pour améliorer le milieu de vie</p> <ul style="list-style-type: none"> > espace extérieur sécurisé, projet verdissement : la phase 2019 du projet verdissement s'est bien déroulée et peut être qualifiée de succès. Le comité a échangé à de nombreuses reprises à nouveau cette année avec la direction afin qu'un espace extérieur puisse permettre aux résidents de sortir et de marcher en toute sécurité. Le comité a proposé de rencontrer la direction de la communauté religieuse avec la direction afin de faire avancer ce projet, sans suite pour le moment. > rencontres périodiques avec les équipes de soins et les familles: le comité salue la mise en place des rencontres avec les familles quatre à six semaines après l'admission d'un résident tel que prévu au programme d'accueil. Le comité continue de soumettre à la direction le fait qu'il est primordial de rencontrer les proches périodiquement pour faire le point sur la situation du résident moins autonome. > activités / animation adaptées aux clientèles : avec la perte d'autonomie des résidents, les activités de grands groupes sont moins adaptées. Le comité a soumis à plusieurs reprises le besoin de mettre à la disposition des résidents et leurs proches du matériel dans les unités ainsi que l'organisation d'activités de petits groupes et d'activités individuelles afin d'éviter l'isolement des résidents et le maintien de leurs capacités physiques et intellectuelles. Certaines actions ont été mises en place pour répondre à cette préoccupation. > aménagement d'un salon détente : plusieurs unités de l'établissement ne permettent pas que les proches puissent faire une activité avec leur proche pour les occuper. Un salon détente faciliterait cette possibilité. Il ne semble pas possible d'aller de l'avant avec une telle demande compte tenu du manque de lieux disponibles. La crise actuelle renforce le besoin d'avoir des lieux adaptés à un contexte milieu de vie qui requiert que les résidents puissent sortir de leur chambre et voir leurs proches. > odeurs : ce problème persiste malgré les efforts mis de l'avant par la direction. De nouvelles initiatives sont envisagées pour atténuer ce problème. > nourriture : ce projet n'a pu être discuté en profondeur avec la personne responsable car la réunion à laquelle le sujet était prévu a été annulé à cause de la COVID 19. > proposé accompagnateur : le comité a accueilli positivement ce projet mais force est de constater la difficulté de le mettre en oeuvre. Les familles n'ont pas toutes été informées du PAD par l'utilisation de la facturation comme moyen de diffusion de l'information car les factures ne sont pas émises à une fréquence fixe pour toutes les familles. De plus, le roulement du personnel ne permet pas d'assurer la pérennité du projet. Les proches continuent donc à ne pas avoir un point de contact continu pour obtenir de l'information sur le résident. <p>- Mesurer la satisfaction de la clientèle</p> <p>Considérant que le CIUSSS CN fait à nouveau un sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'automne 2019, le comité a décidé de ne pas faire un sondage spécifique indépendant. Le comité a soumis ses commentaires sur le projet de sondage à la date demandée mais ils n'ont pas été considérés. Les résultats n'ont pas été rendus disponibles au comité à ce jour.</p>			

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents Hôpital général - Québec CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES			
NOMBRE TOTAL DE MEMBRES	5		

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Marthe Lacroix		membre de famille	Présidente et secrétaire
Gilles Chabot		membre de famille	Vice-président
Stéphane Boies	X		Trésorier
Louise Desbiens		membre de famille	Membre
Charles Boilard		membre de famille	Membre

PARTIE - 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET AUTRES CONTACTS				
FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT	Marthe Lacroix	Hôpital général de Québec 260 boul. Langelier, Québec G1K 5N1	418 529-0931 poste 26477	cr.hgg.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Johanne Magnan	Hôpital général de Québec 260 boul. Langelier, Québec G1K 5N1	418 529 0931 poste 26477	johanne.magnan.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE				

PARTIE - 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS
(Décrire les actions prises en lien avec les trois fonctions du comité de résidents)

FONCTION - 1 RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

Au cours de la dernière année, le comité de résidents a

- fourni une lettre à inclure dans la pochette d'accueil
- transmis une lettre aux répondants des résidents après l'admission en y incluant le dépliant "L'utilisateur au cœur de nos préoccupations". L'objectif du comité est de faire l'envoi dans le mois suivant l'admission mais la difficulté rencontrée est la production des étiquettes d'envoi car les adresses des proches ne sont pas mises à jour de façon continue. Au cours de l'année 2019 - 2020, deux envois (novembre et février) ont pu être faits couvrant les proches des personnes admises dans l'année. Le comité a donc pu faire l'envoi mais pas à la fréquence visée.
- distribué une carte de Noël à tous les résidents
- diffusé l'adresse courriel du comité dans toutes les communications permettant une accessibilité au comité qui peut alors répondre aux questions sur les droits et obligations des résidents
- participé à l'organisation d'une conférence pour les proches des résidents
- conçu un babillard et de l'affichage à mettre sur les unités. Le babillard est prêt pour la livraison qui a été suspendue à cause de la COVID 19.

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents Hôpital général - Québec CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
FONCTION - 2 A PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS			
<p>Les membres du comité de résidents ont mis en évidence les besoins des résidents par les projets suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - avoir un espace extérieur sécurisé pour permettre aux résidents de marcher et circuler de façon plus libre - réaliser le projet verdissement avec la participation des jeunes du Pignon Bleu pour favoriser les contacts multi générationnels - instaurer des rencontres périodiques systématiques avec les équipes de soins et les répondants des résidents - adapter les activités et les animations à la réalité de la clientèle qui est moins autonome - évaluer la possibilité d'aménager un salon de détente pour que les proches puissent faire des activités avec les résidents - identifier des moyens pour diminuer les mauvaises odeurs sur les unités - commenter le projet de préposé accompagnateur (PAD) et s'assurer que tous les répondants en sont informés - commenter le projet du processus d'accueil des nouveaux résidents en mettant en lumière le fait qu'il y a une coupure instantannée avec les intervenants connus au CLSC par les familles et résidents à l'entrée en CHSLD ce qui rend le passage en zone inconnue plus difficile - mettre de l'avant des communications avec les répondants de façon efficace et en temps opportun. La direction a convenu de mettre en place des listes de courriels pour faciliter le tout. - assurer la sécurité des milieux de vie en limitant la circulation dans les aires de vie par des personnes qui n'y ont pas affaire et qui ne font qu'y circuler pour prendre un raccourci - faire le suivi de certains dossiers: lavage des mains, heure des repas, réception du RC de HGQ, hygiène, 2^e bain, micro-milieux, projet pilote augmentation des ratios professionnels en soins fait à l'unité 550 - transmettre une lettre d'appui au projet pilote Hébergement étudiants en santé dans des habitations pour aînés - transmettre une lettre sur la situation des autobus pour les sorties des résidents 			

FONCTION - 2 B ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS

Le comité de résidents HGQ n'a pas fait de sondage propre auprès des résidents et de leurs proches compte tenu du sondage CIUSSS CN. Les résultats n'ont pas été rendu disponible au comité à ce jour.

FONCTION - 3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS

Quatre demandes d'assistance ont été faites au comité de résidents afin de formuler une plainte.

Les sujets abordés touchent:

- le stationnement réservé aux familles occupé par les employés
- la sécurité des résidents d'une unité menacée par le comportement d'un résident
- les services reçus

Dans tous les cas, le comité a pu assister et aider les résidents ou les proches à régler les situations de façon satisfaisante.

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents Hôpital général - Québec CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------	--------------	------------------

PARTIE - 7 TENUE DES RENCONTRES (Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année icluant la tenue de l'assemblée générale)

Au cours de l'année 2019 - 2020, le comité de résidents a tenu ou participé aux rencontres suivantes:

- 4 rencontres régulières du comité
- 1 assemblée générale annuelle
- 2 rencontres afin de préparer des envois / distribution de matériel de communication
- 4 rencontres du comité de verdissement et une journée de plantation
- 1 rencontre pour participer au Forum des comités de résidents du CUVC
- 1 rencontre pour assister a la conférence organisée par le CUVC CN

**PARTIE - 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE
(décrire les projets futurs que le comité compte déployer)**

Compte tenu

- de la crise liées à la COVID 19,
- de l'impossibilité d'accéder aux lieux par le comité de résidents,
- l'indisponibilité tout à fait justifiée des gestionnaires pour des rencontres virtuelles,

le comité de résidents

- n'a pas pu tenir son assemblée générale annuelle, événement qui permet au comité de recueillir les préoccupations des proches et des résidents
- n'a pas pu tenir de rencontre formelle depuis le début de la nouvelle année financière
- n'a pas pu rencontrer les gestionnaires afin de faire le point sur les projets en cours

ainsi, le comité de résidents n'a pas pu élaborer son plan d'action pour l'année 2020 - 2021. Les membres suivent l'évolution de la crise à HGQ, gardent contact entre eux et répondent aux demandes reçues par des proches de résidents. La crise générée par la COVID 19 met en évidence la fragilité de la place du comité de résidents dans l'établissement alors que la période exigerait des interventions pour lesquelles notre participation est essentielle.

Lorsque la situation sera revenue à une certaine normalité, le comité de résidents pourra élaborer son plan d'action et les projets qu'il aimerait réaliser.

**PARTIE - 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ
(mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes)**

Une demande a été transmise au commissaire aux plaintes par une famille, demande pour laquelle le comité était mis en copie. La situation était connue du comité ainsi que de la direction et des mesures étaient en cours de mise en place au moment de la réception de cette plainte. Le comité n'a pas été sollicité par le Commissariat aux plaintes dans ce dossier ni dans aucune autre situation.

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents Hôpital général - Québec CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
---------------	-----------------------------------------------------------------------	-------	-----------

PARTIE - 10-A - CONCLUSION (Le président du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

Le comité de résidents est fier du chemin parcouru au cours de l'année 2019 - 2020. Le fait que comité était formé des mêmes membres que l'année précédente a permis d'assurer une continuité dans le suivi des discussions avec les gestionnaires, d'approfondir certains sujets et d'exprimer des questions plus précises aux gestionnaires. Les liens avec les nouveaux membres de la direction dédiée à HGQ ont été faciles à établir et l'écoute de tous les intervenants obtenue. Le comité perçoit que chacun d'entre eux a à coeur le bien-être des résidents dans un contexte de manque de ressources humaines et dans un lieu inadapté pour en faire un vrai milieu de vie pour les résidents.

Le plus grand enjeu auquel fait face le comité est de rejoindre les résidents et leurs proches et de se faire connaître auprès d'eux afin de bien les représenter et les aider dans le respect de leurs droits. L'Hôpital général de Québec compte un grand nombre de résidents, plusieurs d'entre eux peu autonomes et près de la moitié changent à chaque année. Il faut donc pouvoir rejoindre leurs proches facilement ce qui est difficile à mettre en oeuvre. Faire produire des étiquettes afin d'effectuer un envoi postal aux proches demande de grands efforts compte tenu que les adresses ne sont pas mises à jour systématiquement. Plusieurs efforts ont été faits par l'administration afin de répondre aux besoins du comité mais le défi de maintien est toujours présent et la production d'étiquettes ne peut se faire par un simple click comme nous pouvons penser que ce devrait être.

Le comité de résidents revient souvent auprès de la direction sur les communications avec les proches des résidents. Une avancée a été faite en 2020 avec la constitution de listes de courriels des proches ce qui pourrait assurer une communication pertinente au moment opportun. Les communications personnalisées avec les proches pour échanger sur la situation du résident demeurent cependant toujours une préoccupation du comité.

Le comité de résidents constate qu'il y a de très beaux projets qui sont initiés par les gestionnaires, projets porteurs pour le bien-être des résidents. Le constat que l'on peut faire est qu'il est souvent difficile de les mettre en oeuvre et lorsque ça peut être fait, la pérennité est toujours menacée et les bénéfiques visés pour les résidents ne sont pas atteints. On peut citer quelques exemples:

- micro milieux: projet initié en 2017; en 2020 les derniers murs de bureaux devaient être retirés pour donner plus d'espace aux résidents. Les orientations / projets des soins et des ressources immobilières n'étant pas alignés, la réalisation visée n'a pu se faire aux bénéfiques des résidents. C'était un projet des équipes de soins alors que c'aurait dû être un projet de l'établissement coordonné ainsi.
- préposé accompagnateur: projet initié en 2019; le comité a insisté à plusieurs reprises pour que les proches des résidents soient informés car ça pouvait devenir un moyen pour favoriser les communications plus systématiques avec les proches. Un effort a été fait en ce sens mais le moyen utilisé n'était pas le bon (facturation) et plusieurs familles n'ont jamais reçu cette information. Depuis, le projet semble être abandonné à cause du roulement du personnel et les difficultés rencontrées à le maintenir.
- programme d'accueil: projet initié en 2020; le projet est très intéressant car il met le résident au centre de l'accueil mais il est difficile à mettre en oeuvre là aussi à cause du roulement du personnel. Une facette intéressante a pu aller de l'avant soit la rencontre des familles du nouveau résident de 4 à 6 semaines après l'admission.

Au moment de soumettre ce rapport, le Québec est en pleine gestion de la crise du COVID 19 et les CHSLD sont au centre des préoccupations. On ne peut que souhaiter que les solutions envisagées pour atténuer la situation des CHSLD aillent de l'avant dans les meilleurs délais car L'Hôpital général de Québec vit plusieurs des situations présentées dans les médias que ce soit les lieux désuets, le manque de personnel, l'absence d'un gestionnaire imputable sur les lieux, etc.

Marthe Lacroix, Présidente et secrétaire

Commentaires de membres du comité

La lecture de ce rapport annuel me redonne une certaine marge d'énergie!

Alors que j'ai l'impression que nous avons peu d'impact (nos réalisations étant pour moi réduites), je reprends espoir en constatant que nos interventions, elles, génèrent un meilleur suivi.

Bien sûr, il nous manque ce support des familles qui nous donnerait un plus grand poids auprès des autorités. Ce point essentiel reste une priorité en 2021.

Merci Mme Lacroix de piloter notre équipe; sans votre énergie, vos bons marins seraient en rade!

Gilles Chabot, Vice-président

Ce rapport des activités 2019-2020 me permet de constater, sans fausse modestie, l'ampleur du travail accompli par notre comité en collaboration avec les gestionnaires de divers services et avec l'équipe de soins. Au cours de cette période, j'ai été en mesure d'observer leur implication, leur intérêt ainsi que leur ouverture au changement et à l'amélioration des soins et services dans des différents domaines : organisation matérielle, sécurité, accueil des arrivants, milieu de vie, loisirs, communication avec les familles, etc.

Je soulignerais aussi l'esprit d'équipe des membres de notre comité dirigés par notre présidente, Mme Marthe Lacroix, qui, par son leadership discret, son sens de l'initiative, ainsi que par son empressement à répondre aux demandes, a su coordonner les opérations de façon efficace et inspirer aux membres la motivation nécessaire à la poursuite des objectifs. Le 2e bain, la communication avec les familles et les micro-milieus seraient, entre autres et à mon sens, des éléments à valoriser lors du prochain exercice.

Pour la partie budget du rapport, elle me semble logique et fidèle aux dépenses de l'année, et avoir été gérée de façon raisonnable.

Louise Desbiens, Membre

PARTIE - 10 B - STATISTIQUES: Inscrire le nombre de demandes d'informations et/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 inter-personnelles	Soins et services	Service alimentaire
Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	Commentaires s'il y a lieu :				
			Données non disponibles pour l'année 2019 - 2020				

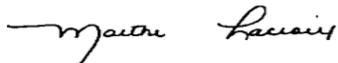
PARTIE - 11 RAPPORT FINANCIER (voir l'annexe à la suite du rapport d'activités)

DATE DE RÉDACTION DU RAPPORT

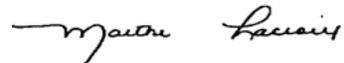
2020-06-04

DATE DE L'ADOPTION DU RAPPORT

2020-06-10



Signature - président(e) du CR



Signature - secrétaire du CR

RAPPORT FINANCIER D'UN COMITÉ DE RÉSIDENTS			
NOM DU COMITÉ ☐	Comité de résidents Hôpital général - Québec CU - Vieille-Capitale		ANNÉE 2019-2020
		Protection : cucicn	
IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT	CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE		

LORS DE L'INSCRIPTION D'UN MONTANT TOUJOURS UTILISER LE POINT ET NON LA VIRGULE

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT AU :	2019-03-31	(A)	2 263.47 \$
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	3 570.00	Moins solde exercice précédent (A) (B)	1 306.53 \$
DONS REÇUS (ce montant est disponible au comité sans amputation de son budget)		(C)	
TOTAL DU BUDGET DISPONIBLE (A+B+C)		(D)	3 570.00 \$

A - DÉPENSES EFFECTUÉES AU COURS DE L'ANNÉE			MONTANT
NO. CIUSSS	COMPTES DE DÉPENSES		MONTANT
5405	Service traiteur		999.14
6030	Services achetés à l'externe / prise de notes, PV et autres		
6200	Colloques / frais de déplacements, de séjour et d'inscription		
6210	Déplacements courants		710.74
6305	Cotisations		
6505	Formation et perfectionnement / forum d'information, location de salle, etc		
6630	Honoraires professionnels / interprètes, autres		
6710	Fournitures et frais de bureau / impression de documents à l'interne, etc		600.63
6750	Poste / timbres, messagerie		
6800	Publicité / dépenses promotionnelles, impressions publicitaires		501.05
7560	Petits équipements / matériel et réparations		
Autres charges diverses (Dépenses qui ne peuvent pas être incluses dans les rubriques précédentes)			
7530			0.00
TOTAL DES DÉPENSES (E)			2 811.56 \$
DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS (F)		SOLDE DES DONS (C-F) (G)	0.00 \$
MONTANT AFFECTANT LE BUDGET DE LA PROCHAINE ANNÉE :	SOLDE EN FIN D'EXERCICE (D-E-G) (H)		758.44 \$

REMARQUES
ATTENTION : CE RAPPORT PRÉSENTE LE BUDGET ACCORDÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS ET LES DÉPENSES EFFECTUÉES À MÊME CE BUDGET PAR LE COMITÉ DE RÉSIDENTS. TOUTES CES DONNÉES SONT INCLUSES DANS LE RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS CONCERNÉ. S'IL Y A UN SURPLUS EN FIN D'EXERCICE, CE DERNIER FAIT PARTIE DU SURPLUS DU COMITÉ DES USAGERS.

Original signé par Stéphane Boies

2020-06-10

Signature - trésorier(ière) du CR

Date

Attention : Pour écrire dans les champs d'écriture, placer le pointeur dans le champ et cliquer deux fois. Pour changer de paragraphe dans les champs d'écriture, faites "ALT + ENTER" une fois ou deux selon le besoin. Seules les cellules d'écriture sont déverrouillées.

PARTIE - 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Protection : cucion

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE

PARTIE - 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bien que cette année ait commencé par une assemblée générale tenue en juin devant cinq membres de famille et aucun résident, nous avons continué de suivre le chantier et nous avons été présents sur les étages. Nos réunions ont recommencé en septembre et nous **avons constaté la grande collaboration de l'équipe de direction des milieux de vie et des loisirs**; par contre, le manque de bénévoles est devenu criant.

Nous avons réussi à **modifier certaines de nos pratiques comme le cadeau de bienvenue pour les rendre plus compatibles avec notre mission**. Il est évident que le chantier occupe beaucoup de notre temps, mais c'est notre dernière année, tout devrait être complété en septembre, les retards ayant été causés par la COVID-19.

Néanmoins, notre année c'est conclue avec **un rapport favorable avec félicitations de la part du ministère**. Nous avons passé la fin de l'année en confinement, nous avons retrouvé notre bureau en fin de juin 2020.

Nous pourrons bientôt reprendre nos activités et compléter ce que nous avons initié avant le confinement, entre-autres, tenir notre assemblée générale.

Ce sera une belle année de concrétisation.

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Le Faubourg CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE			
<p>1- Mise en branle du Baluchon du comité, composé d'outils et d'accessoires qui faciliteront la vie des familles dans leur accompagnement de leur proche. Cela deviendra note outil majeur pour nous faire connaître des familles et pour garder contact avec elles. Le ministère à qui nous avons expliqué le concept a trouvé que c'était innovateur et pertinent.</p> <p>2- Bien sûr, tenir notre assemblée générale.</p> <p>3- Programmer les conférences Alzheimer qui devaient se tenir en mars, avril et octobre 2020 mais qui ont été annulées en raison de la COVID-19.</p> <p>4- Suivre la finition du chantier.</p> <p>5- Établir un mode de fonctionnement collaboratif avec la direction, le milieu de vie et les loisirs et s'assurer du mieux que nous le pouvons que nous pourrons conserver notre technicienne de loisirs.</p> <p>6- Production d'une affiche identifiant le comité et son rôle.</p> <p>7- Présence sur les étages et aux activités.</p>			

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Le Faubourg CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES			
NOMBRE TOTAL DE MEMBRES	5		

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Hamel, Denyse		Bénévole - ex-répondante	Présidente
Dumoulin, Louis		Bénévole - ex-répondant	Secrétaire-trésorier
Prévost, Francine		Membre de famille	Conseillère
Blanchette, Nancy		Membre de famille	Conseillère
Lavigne, Sylvie		Membre de famille	Conseillère

PARTIE - 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET AUTRES CONTACTS				
FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT	Hamel, Denyse	925, Ave Turnbull, loc 144 Québec (Québec) G1R 2X6	418 524-2463 poste 25144	denyse.hamel.ciussscn@ssss.gouv. qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE				
AUTRE				

PARTIE - 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS
(Décrire les actions prises en lien avec les trois fonctions du comité de résidents)

FONCTION - 1 RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS
Affiche visible, boîte vocale accessible, no. de courriel accessible, obtention d'un poste d'ordinateur qui nous permettra de communiquer avec les familles qui nous donneront leurs coordonnées et vérification de l'exactitude de la liste des familles et de leurs coordonnées.

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Le Faubourg CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
----------------------	---------------------------------------------------------------------------	--------------	------------------

FONCTION - 2 A PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

La réalisation du chantier sera certainement le meilleur outil d'amélioration de la qualité de vie des résidents de par la liberté de circuler en sécurité en suivant le trajet ambulatoire que nous leur fabriquons.

Notre collaboration avec le service des loisirs et celui du milieu de vie nous garde au fait de ce qui se fait pour les résidents et notre avis est demandé et considéré. De même, un suivi de l'offre alimentaire est fait mais le ministère ne suit pas car leur section recherche et développement ne réussit pas de son propre aveu à augmenter et varier l'offre de façon satisfaisante. À suivre.

Organiser des conférences Alzheimer pour que les familles soient mieux en mesure d'accompagner leur proche.

FONCTION - 2 B ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS

Réalisation d'un sondage qui est tenu pour la deuxième année et qui ne semble pas pour la 2^{ième} fois représenter la situation réelle. Devrait-il être réalisé par des professionnels du sondage ?

Les familles seraient-elles plus attentives à ce qu'elles répondent ?

Pour le reste, c'est en rencontrant les résidents lors de nos passages sur les étages que nous pouvons un peu percevoir leur degré de satisfaction.

FONCTION - 3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS

Brochures et pamphlets distribués aux nouveaux résidents et disponibles sur les présentoirs. Disponibilité des membres du comité à répondre aux demandes et questions des résidents et de leur proche et à les accompagner dans leur désir de porter plainte.

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Le Faubourg CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 7 TENUE DES RENCONTRES (Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année icluant la tenue de l'assemblée générale)			
<p>Nous avons tenu cinq rencontres : au mois de mai 2019 - au mois de septembre 2019 - au mois de décembre 2019 - au mois de janvier 2020 et en février 2020.</p>			

PARTIE - 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE (décrire les projets futurs que le comité compte déployer)
<p>1- Se sortir de la COVID-19 et reprendre nos activités.</p> <p>2- Tenir une assemblée générale.</p> <p>3- Réinitier les conférences Alzheimer.</p> <p>4- Terminer le chantier</p> <p>5- Faire vivre le nouveau "Bistrot" de la cafétéria pour qu'il devienne un lieu convivial et animé qui pourra attirer les familles et mettre de la gaiété dans la vie des résidents. De même, participer à l'organisation de spectacles. (Mon passé de 30 ans dans la restauration, les bars et la production de spectacles pourrait être utile).</p> <p>6- Assister les équipes dans l'organisation des nouvelles manières de fonctionner en prévision de la nouvelle vague et déterminer de quelle manière nous pourrions être utiles lors de la prochaine éclosion.</p>

PARTIE - 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ (mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes)
<p>Une demande d'accompagnement dans le but de porter plainte s'est soldée par la résolution du problème sans aller plus loin. Par contre, un des membres du conseil a dû porter plainte pour des erreurs de médicaments pour sa mère et une autre a porté plainte pour dénoncer une employée ayant mordu un résident ce qui a conduit à son congédiement. Je ne crois pas que tout ça se soit rendu au commissaire aux plaintes.</p>

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Le Faubourg CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
----------------------	---------------------------------------------------------------------------	--------------	------------------

PARTIE - 10-A - CONCLUSION (Le président du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

Le confinement a porté un dur coup à nos activités et à nos possibilités d'intervention.

Restons positifs, nos résultats auprès du ministère sont excellents et encourageants et nous donnent des ailes. Nous avons hâte de prendre notre envol.

Nous pensons pouvoir nous adapter aux nouvelles conditions d'exercice de notre mission et nous rencontrer de nouveau.

Avec l'ouverture du trajet ambulatoire nous croyons avoir une prochaine année pleine de belles surprises.

PARTIE - 10 B - STATISTIQUES : Inscrire le nombre de demandes d'information et/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 inter-personnelles	Soins et services	Service alimentaire
Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	Commentaires s'il y a lieu :				
			Cette section sera complétée à la fin de l'exercice 2020-2021				

PARTIE - 11 RAPPORT FINANCIER (voir l'annexe à la suite du rapport d'activités)

DATE DE RÉDACTION DU RAPPORT

2020-07-15

DATE DE L'ADOPTION DU RAPPORT

Original signé par : Denyse Hamel

Original signé par : Louis Dumoulin

Signature - président(e) du CR

Signature - secrétaire du CR

RAPPORT FINANCIER D'UN COMITÉ DE RÉSIDENTS			
NOM DU COMITÉ ☐	Comité de résidents du CHSLD Le Faubourg CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
		Protection : cucicn	
IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT	CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE		

LORS DE L'INSCRIPTION D'UN MONTANT TOUJOURS UTILISER LE POINT ET NON LA VIRGULE

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT AU :	2019-03-31	(A)	291.17 \$
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	1 960.00	Moins solde exercice précédent (A) (B)	1 668.83 \$
DONS REÇUS (ce montant est disponible au comité sans amputation de son budget)		(C)	
TOTAL DU BUDGET DISPONIBLE (A+B+C)		(D)	1 960.00 \$

A - DÉPENSES EFFECTUÉES AU COURS DE L'ANNÉE			MONTANT
NO. CIUSSS	COMPTES DE DÉPENSES		MONTANT
5405	Service traiteur		125.00
6030	Services achetés à l'externe / prise de notes, PV et autres		25.00
6200	Colloques / frais de déplacements, de séjour et d'inscription		
6210	Déplacements courants		191.70
6305	Cotisations		
6505	Formation et perfectionnement / forum d'information, location de salle, etc		
6630	Honoraires professionnels / interprètes, autres		
6710	Fournitures et frais de bureau / impression de documents à l'interne, etc		97.00
6750	Poste / timbres, messagerie		93.27
6800	Publicité / dépenses promotionnelles, impressions publicitaires		19.00
7560	Petits équipements / matériel et réparations		19.00
Autres charges diverses (Dépenses qui ne peuvent pas être incluses dans les rubriques précédentes)			
7530	Frais bancaires pour l'année 2019-2020	35.40 \$	35.40
TOTAL DES DÉPENSES (E)			605.37 \$
DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS (F)		SOLDE DES DONS (C-F) (G)	0.00 \$
MONTANT AFFECTANT LE BUDGET DE LA PROCHAINE ANNÉE :		SOLDE EN FIN D'EXERCICE (D-E-G) (H)	1 354.63 \$

REMARQUES
ATTENTION : CE RAPPORT PRÉSENTE LE BUDGET ACCORDÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS ET LES DÉPENSES EFFECTUÉES À MÊME CE BUDGET PAR LE COMITÉ DE RÉSIDENTS. TOUTES CES DONNÉES SONT INCLUSES DANS LE RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS CONCERNÉ. S'IL Y A UN SURPLUS EN FIN D'EXERCICE, CE DERNIER FAIT PARTIE DU SURPLUS DU COMITÉ DES USAGERS.

Original signé par : Louis Dumoulin

2020-07-15

Signature - trésorier(ière) du CR

Date

Attention : Pour écrire dans les champs d'écriture, placer le pointeur dans le champ et cliquer deux fois. Pour changer de paragraphe dans les champs d'écriture, faites "ALT + ENTER" une fois ou deux selon le besoin. Seules les cellules d'écriture sont déverrouillées.

PARTIE - 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Protection : cucicn

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE

PARTIE - 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2019-2020 a particulièrement été marquée par l'essoufflement du personnel soignant en raison d'une charge de travail de plus en plus croissante, ayant à s'occuper d'une clientèle de plus en plus en perte d'autonomie. De plus, la difficulté de recruter du personnel occasionne une multitude de problèmes à l'égard de la présence auprès des bénéficiaires et sur la qualité des soins et des services.

Toutefois, des mesures ont été prises pour faciliter la formation d'étudiants destinés à travailler auprès des personnes hébergées et la mise en place de stages rémunérés. Des mesures particulières ont été mises de l'avant afin d'embaucher des personnes de différentes ethnies ce qui a permis d'assouplir quelque peu la tension parmi le personnel. Cette situation n'est pas spécifique au milieu des CHSLD; elle se retrouve dans tous les domaines du marché du travail.

Enfin, je me dois de faire mention du problème pandémique que nous vivons tous présentement. Ce problème planétaire a de graves répercussions dans nos milieux d'hébergement où la proximité est constante pour une clientèle fragilisée. Des mesures extraordinaires ont été mises en place afin de protéger la santé des usagers et, ce qui est très important, celle du personnel. Un gros merci à ces travailleurs qui continuent à oeuvrer auprès de nos résidents avec toutes les complications personnelles et familiales que cela implique. Bravo également à nos gestionnaires qui doivent composer avec une situation peu commune, sans précédent et tellement stressante.

Le personnel réussit, souvent avec succès, à minimiser les impacts découlant de situations inappropriées et la bonne communication avec les gestionnaires permet le règlement des conflits et des plaintes de premier niveau provenant des membres des familles.

Notre comité s'est particulièrement intéressé à la qualité des soins et des services prodigués aux résidents notamment en ce qui concerne l'aide aux repas, l'hygiène des résidents et des lieux ainsi que la diversité et la fréquences des activités de loisir.

Au cours de nos réunions auxquelles participent les gestionnaires du CHSLD, les membres du comité ont questionné sur différentes situations inappropriées qui furent remarquées que ce soit sur le service alimentaire, le lavage et la perte d'articles vestimentaire, sur les mesures de contrôle, l'administration des médicaments et autres événements mentionnés dans les rapports des indicateurs cliniques.

Nous avons toujours obtenus la collaboration et les informations de la part des gestionnaires et la certitude que des mesures seraient prises pour corriger les situations qui le nécessitaient.

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Limoilou CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE			
<p>Au cours de l'année 2018-2019, le comité s'est particulièrement préoccupé des sujets suivants :</p> <p>1- la qualité et la diversité des repas servis à la clientèle et surtout le service d'aide à la prise des repas sur les étages. À plusieurs reprises il a fallu revenir sur ces sujets et faire part des anomalies constatées. Malgré que des améliorations ont été apportées, nous sommes conscients que ces sujets feront encore l'objet de discussions au cours des années à venir notamment par le manque de personnel PAB sur les étages.</p> <p>On a également remarqué une certaine méconnaissance des résidents de la part du personnel remplaçant occasionnant ainsi des écarts de conduite ou des oublis. C'est le cas par exemple lors des repas alors que des résidents nécessitent le support du personnel pour s'alimenter et que ce dernier a peine à suffire à la tâche.</p> <p>2- Le roulement et le remplacement par du personnel ne connaissant pas suffisamment les besoins spécifiques des résidents. Le remplacement et le roulement du personnel procure certains malaises parmi la clientèle. Souvent la méconnaissance du dossier d'un résident produit certaines frictions, des oublis et de l'insatisfaction.</p> <p>3- La fréquence et la qualité des soins dispensés aux résidents. Notons par exemple la prise du bain qui se déroule qu'une seule fois par semaine et parfois moins. Quant à la qualité des soins on constate que le personnel et les gestionnaires appliquent les règles avec rigueur et interviennent rapidement lorsque des correctifs s'imposent. Malgré cela, il survient encore des oublis ou des erreurs.</p> <p>4- L'entretien des lieux et le nettoyage des appareils ambulatoires. Les procédures en vigueur sont respectées et le personnel a le souci de bien entretenir par exemple les fauteuils roulants, les chambres et tout autre équipement à l'usage des résidents.</p> <p>5- L'accompagnement sur demande lors d'évènements problématiques. À quelques occasions, un membre du comité a été appelé à intervenir auprès des gestionnaires, à la demande d'un membre des familles pour une situation causant préjudices à un résident. Dans la plupart des cas, une solution permanente ou temporaire a été appliquée à la satisfaction des parties. Dans d'autres cas, une plainte a été logée auprès du commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Enfin, un évènement a fait l'objet d'une plainte formelle auprès des instances policières.</p>			

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Limoilou CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES			
NOMBRE TOTAL DE MEMBRES	7		

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Arsenault, Marie-Andrée		Ex-répondante	Secrétaire
Bernier, Lucette		Ex-répondante	Conseillère
Lapierre, Thérèse		Répondante	Conseillère
Gamache, Gaston		Ex-répondante	Président / trésorier
Dagnault, Gilles		Ex-répondante	Vice-président
Houde, Jean		Répondant	Conseiller
Picard, Thérèse	X		Conseillère

PARTIE - 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET AUTRES CONTACTS				
FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT	Gamache, Gaston	1401, ch de la Canardière Québec (Québec) G1J 0A6	418 529-6571 poste 27046	cr.limoilou.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	N/A			
AUTRE				

PARTIE - 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS
(Décrire les actions prises en lien avec les trois fonctions du comité de résidents)

FONCTION - 1 RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

Lors de l'admission d'une personne en hébergement, nous lui remettons une brochure sur les droits et les obligations ainsi qu'un formulaire pour le consentement du répondant à recevoir des informations du comité. Différents dépliants sont mis à la disposition des résidents et des membres des familles dans un présentoir installé sur chacun des étages du centre d'hébergement ainsi qu'à l'entrée. La brochure et les dépliants sont également remis aux participants de l'assemblée générale annuelle. À différents évènements sociaux et de loisir, des membres du comité sont présents.

À certaines occasions, nous transmettons aux résidents et aux membres des familles une invitation à rejoindre le comité en expliquant le rôle, le mandat et les bienfaits apportés aux personnes âgées.

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Limoilou CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
FONCTION - 2 A PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS			
<p>À chacune des réunions du comité, nous discutons avec les gestionnaires des améliorations à apporter tant sur le plan matériel que sur la variété et la fréquence des activités de loisir. Les gestionnaires nous tiennent au courant sur l'évolution des projets d'amélioration et tiennent compte de nos propositions lorsque ces dernières sont applicables.</p> <p>Ces échanges concernent le service alimentaire, le nettoyage des articles ambulatoires, l'hygiène des lieux, le remplacement des matelas, le service de buanderie et particulièrement les activités de loisir.</p> <p>Occasionnellement, le comité consulte les gestionnaires sur la répartition des effectifs sur les étages et la qualité de la formation qui est donnée au personnel de remplacement (prise de connaissance du plan de travail pour chacun des résident) et sur le déroulement de la formation et des stages des étudiants.</p>			
FONCTION - 2 B ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS			
<p>Une évaluation de la satisfaction des résidents et des membres des familles s'est déroulée à l'automne 2019. La participation a été satisfaisante et nous attendons les résultats qui devraient nous parvenir au printemps 2020.</p> <p>Il y a eu une amélioration quant au questionnaire par rapport à celui de 2018 mais il reste encore des éléments à corriger et surtout à vulgariser.</p>			
FONCTION - 3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS			
<p>Lorsque surviennent des situations problématiques qui peuvent porter préjudice de façon collective ou vis-à-vis un résident qui a demandé l'aide du comité, nous intervenons auprès des gestionnaires et, de façon habituelle, des mesures sont prises pour corriger la situation.</p> <p>La communication entre les gestionnaires et les membres du comité est excellente. Souvent, lorsque survient un évènement particulier, le président du comité est informé des circonstances et des mesures prises.</p> <p>À quelques reprises, des membres des familles ont eu recours à l'intervention du comité pour régler une situation. À ces occasions, le comité a obtenu l'entière collaboration des gestionnaires.</p>			

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Limoilou CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 7 TENUE DES RENCONTRES (Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année incluant la tenue de l'assemblée générale)			
<p>Au cours de l'année 2019-2020, le comité a tenu cinq réunions régulières alors que la sixième prévue en fin de mars 2020 a été annulée en raison des mesures décrétées par le gouvernement du Québec.</p> <p>Le comité a également tenu son assemblée générale au mois de juin 2019 en présence d'environ 25 participants et une diffusion instantanée de l'assemblée sur le canal privé du centre d'hébergement. Cela a permis à des résidents de suivre le déroulement de l'assemblée générale dans le salon communautaire situé sur chacun des étages.</p>			

PARTIE - 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE (décrire les projets futurs que le comité compte déployer)
<p>Faire connaître davantage le rôle du comité auprès des résidents et des membres de familles en rendant disponible l'information sur des sujets qui concernent la qualité des soins et des services et la défense des intérêts des résidents;</p> <ul style="list-style-type: none"> .. Assurer un suivi permanent sur les indicateurs cliniques, sur la qualité des soins, sur la fréquence des bains, sur la qualité du service des repas et sur l'application de la mesure identifiant les personnes souffrant de dysphagie et d'allergie alimentaire ou autres contraintes majeures; .. Assurer un suivi permanent sur le programme de nettoyage et d'entretien des fauteuils roulants, des équipements mobiles et sur la salubrité des chambres et autres locaux; .. S'assurer de la qualité des interventions du personnel auprès des résidents, de la présence du personnel sur les étages notamment lors de la prise des repas et de l'aide apportée à cette occasion; .. Connaître et discuter des impacts produits par la mise en place des nouveaux projets par l'établissement, notamment l'harmonisation du service alimentaire, les micro-milieus de vie, les activités de loisir, etc.; .. L'augmentation du ratio personnel/résidents, l'embauche et la qualité de la formation donnée aux nouveaux employés. <p>" Continuer les démarches afin que les résidents puissent avoir accès à Internet afin de faciliter la communication avec les membres des familles et d'avoir accès à différents divertissements accessibles sur le web.</p>

PARTIE - 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ (mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes)
<p>Il n'y a pas eu de situations nécessitant un accompagnement auprès du commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Celles qui se sont présentées se sont réglées en intervenant directement auprès des gestionnaires du centre d'hébergement.</p>

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Limoilou CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
----------------------	------------------------------------------------------------------------	--------------	------------------

PARTIE - 10-A - CONCLUSION (Le président du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

Une des responsabilités du comité est de veiller à la qualité des soins et des services dispensés aux résidents. Nous avons été à même de constater que ces préoccupations sont partagées par les gestionnaires et ce, malgré le manque d'effectif et la difficulté d'embaucher, l'épuisement du personnel et la perte d'autonomie de plus en plus significative des personnes hébergées.

Merci à tous les intervenants pour votre générosité et la grande qualité de vos interventions. Nous savons que c'est déjà très exigeant de s'occuper des personnes hébergées et nous vous en sommes très reconnaissants. De plus, en cette fin d'année, nous vivons une période pandémique qui nous affecte tous comme citoyen et qui est davantage difficile et dangereuse pour les personnes âgées qui vivent dans des centres d'hébergement. C'est aussi une situation très difficile pour les personnes qui travaillent dans ces milieux.

Enfin, les membres du comité souhaitent que des mesures soient prises pour alléger le fardeau imposant des responsabilités des préposés(es) aux bénéficiaires afin d'être davantage présents auprès des personnes qui nécessitent une aide plus constante. Nous souhaitons que des mesures soient mises en place pour valoriser la fonction de PAB et ainsi accroître l'attrition des candidats et candidates à cette fonction.

En terminant, je tiens à souligner la générosité et la disponibilité des personnes qui siègent au comité de résidents. Il en est de même des personnes bénévoles qui participent aux activités des résidents. Elles sont des aidants importants pour les résidents et aussi pour le personnel. Merci pour votre dévouement.

Une mention honorable à mesdames Nathalie Fournier, Annie Tremblay et messieurs Pascal Blackburn, Guillaume Provencher et Gino Crousset qui ont participé activement et assiduellement à nos débats.

PARTIE - 10 B - STATISTIQUES : Inscrire le nombre de demandes d'information et/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 inter-personnelles	Soins et services	Service alimentaire
Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	Commentaires s'il y a lieu :				
			Pour l'année 2019-2020, aucune statistique n'a été compilée, cette mesure étant prévue pour l'exercice 2020-2021.				

PARTIE - 11 RAPPORT FINANCIER (voir l'annexe à la suite du rapport d'activités)

DATE DE RÉDACTION DU RAPPORT	2020-04-06
DATE DE L'ADOPTION DU RAPPORT	

Original signé par Gaston Gamache

Original signé par Marie-Andrée Arsenault

Signature - président(e) du CR

Signature - secrétaire du CR

RAPPORT FINANCIER D'UN COMITÉ DE RÉSIDENTS			
NOM DU COMITÉ ☐	Comité de résidents du CHSLD Limoilou CU - Vieille-Capitale		ANNÉE 2019-2020
			Protection : cucicn
IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT	CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE		

LORS DE L'INSCRIPTION D'UN MONTANT TOUJOURS UTILISER LE POINT ET NON LA VIRGULE

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT AU :	2019-03-31	(A)	776.66 \$
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	2 320.00	Moins solde exercice précédent (A)	(B) 1 543.34 \$
DONS REÇUS (ce montant est disponible au comité sans amputation de son budget)			(C)
TOTAL DU BUDGET DISPONIBLE (A+B+C)			(D) 2 320.00 \$

A - DÉPENSES EFFECTUÉES AU COURS DE L'ANNÉE			MONTANT
NO. CIUSSS	COMPTES DE DÉPENSES	MONTANT	
5405	Service traiteur	479.12	
6030	Services achetés à l'externe / prise de notes, PV et autres		
6200	Colloques / frais de déplacements, de séjour et d'inscription		
6210	Déplacements courants	404.09	
6305	Cotisations		
6505	Formation et perfectionnement / forum d'information, location de salle, etc		
6630	Honoraires professionnels / interprètes, autres		
6710	Fournitures et frais de bureau / impression de documents à l'interne, etc	259.15	
6750	Poste / timbres, messagerie	144.87	
6800	Publicité / dépenses promotionnelles, impressions publicitaires	393.79	
7560	Petits équipements / matériel et réparations		
Autres charges diverses (Dépenses qui ne peuvent pas être incluses dans les rubriques précédentes)			
7530		0.00	
TOTAL DES DÉPENSES			(E) 1 681.02 \$
DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS (F)		SOLDE DES DONS (C-F)	(G) 0.00 \$
MONTANT AFFECTANT LE BUDGET DE LA PROCHAINE ANNÉE :		SOLDE EN FIN D'EXERCICE (D-E-G)	(H) 638.98 \$

REMARQUES
ATTENTION : CE RAPPORT PRÉSENTE LE BUDGET ACCORDÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS ET LES DÉPENSES EFFECTUÉES À MÊME CE BUDGET PAR LE COMITÉ DE RÉSIDENTS. TOUTES CES DONNÉES SONT INCLUSES DANS LE RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS CONCERNÉ. S'IL Y A UN SURPLUS EN FIN D'EXERCICE, CE DERNIER FAIT PARTIE DU SURPLUS DU COMITÉ DES USAGERS.

Original signé par Gaston Gamache

Signature - trésorier(ière) du CR

2020-04-06

Date

Attention : Pour écrire dans les champs d'écriture, placer le pointeur dans le champ et cliquer deux fois. Pour changer de paragraphe dans les champs d'écriture, faites "ALT + ENTER" une fois ou deux selon le besoin. Seules les cellules d'écriture sont déverrouillées.

PARTIE - 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Protection : cucin

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE

PARTIE - 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

Ce rapport d'activités fait état des activités réalisées au cours de l'exercice écoulé dans le cadre du mandat du comité de résidents.

Au cours de l'année 2019-2020, nous nous sommes penchés sur les différentes façons de corriger les irritants et aussi sur la manière d'améliorer la qualité de vie des résidentes et résidents.

Le respect des droits des résidents, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident nos actions. Nous avons une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travaillons à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Au cours de l'année, des changements d'affectation de deux gestionnaires et un chef d'unité présent deux jours par semaine ont nui à leur participation à nos rencontres. Il faut cependant souligner la grande disponibilité du chef d'unité pour nous rencontrer et entendre nos commentaires. On se réjouit du retour du chef d'unité cinq jours par semaine depuis la mi-mars.

À tous les résidents et membres de familles, le comité de résidents est là pour vous représenter. Merci de nous faire confiance et n'hésitez pas à nous faire part de vos constats ou commentaires, toujours dans un esprit de faire du centre d'hébergement un milieu vie pour tous.

À tous les membres du comité de résidents, merci à vous, qui offrez bénévolement votre temps et votre savoir aux services des résidents.

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Louis-Hébert CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE			
<p>Au cours de l'année, le comité s'est préoccupé spécifiquement des sujets suivants:</p> <p>Le 25 octobre 2019, les membres ont participé au Forum des comité de résidents. Cela a permis aux participants de s'inspirer de ce que font les autres comités pour corriger les problématiques et améliorer les façons de faire. Cette année, le forum nous a permis d'échanger les différents outils de communication produits par les différents comités. Les participants ont reconnu que le Forum a été une réussite et qu'il serait important d'en organiser un annuellement.</p> <p>Suite à ce forum, nous avons réalisé un plan de communication pour améliorer les contacts avec les résidents.</p> <p>Nous avons participé au comité consultatif de la Direction SAPA. Plusieurs points ont été abordés par exemple, l'offre alimentaire, la qualité des services, on s'est penché également sur plusieurs commentaires émis par les résidents et famille concernant certaines situations problématiques dans les CHSLD. Ces rencontres furent particulièrement importantes pendant la période de la pandémie.</p> <p>Le Comité de résidents a conçu un questionnaire pour mesurer la satisfaction des résidents face aux services alimentaires. À mi-mai, le sondage a été fait et 56% des résidents y ont participé. Les résultats ont été partagés avec Mme Lebrun, alors responsable des services alimentaires.</p> <p>Pour sa part, le CIUSSS a lui aussi procédé à un sondage. Les résultats nous seront communiqués après la période Covid-19. En ce qui concerne les services techniques, les membres du comité se sont penchés à maintes reprises sur le dossier de l'entretien extérieur et intérieur de l'immeuble. Le comité suit de près l'évolution de ces dossiers.</p> <p>Des questions de sécurité ont été posées : des résidents instables et potentiellement violents, les modalités des exercices d'évacuation, le déneigement des sorties de secours, du mobilier défectueux (balançoires, chaises de l'auditorium, chaises roulantes...)</p> <p>Une visite ministérielle a été effectuée cette année. Nous avons participé à la collecte des données et au bilan</p> <p>Cette année, nous avons dû déménager notre local. Nous avons travaillé avec le programme de Déficience visuelle de l'Irdpq pour aménager un éclairage suffisant et aussi se prémunir d'une télévisionneuse. De plus, le Comité des usagers Vieille-Capitale nous a fourni un plus grand écran d'ordinateur.</p>			

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Louis-Hébert CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES			
NOMBRE TOTAL DE MEMBRES	6		

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Irène Dumont		Bénévole	présidente
Lise Litalien		Bénévole	Vice-présidente
Yvon Laflamme		Bénévole	Secrétaire-trésorier
Ginette Demers	x		Conseillère
Linda Demers		Proche Aidante	Conseillère
Jean Terrien		Bénévole	Conseiller

PARTIE - 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET AUTRES CONTACTS				
FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT	Irène Dumont	1550, Pointe-aux-Lièvres, Québec (Québec) G1L 4M8	418 529-5511 poste 24220	cr.louis- hebert.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Lise Roy	1550, Pointe-aux-Lièvres, Québec (Québec) G1L 4M8	418 529-5511 poste 24220	cr.louis- hebert.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE				

PARTIE - 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS (Décrire les actions prises en lien avec les trois fonctions du comité de résidents)

FONCTION - 1 RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS
<p>Un calendrier annuel est distribué à tous les résidents. Plusieurs droits figurent sur ce calendrier.</p> <p>Une brochure sur les droits et responsabilités en tant qu'usagers du système de santé et services sociaux a été distribuée aux résidents et membres de familles.</p> <p>Un calendrier annuel est distribué à tous les résidents. Plusieurs droits figurent sur ce calendrier.</p> <p>Une brochure sur les droits et responsabilités en tant qu'usagers du système de santé et services sociaux a été distribuée aux résidents et membres de familles.</p>

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Louis-Hébert CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
FONCTION - 2 A PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS			
<p>Dans un premier temps, les indicateurs cliniques nous permettent de suivre la façon dont les soins sont donnés . Plusieurs membres du Comité de résidents sont aussi bénévoles et accompagnent les résidents lors des activités de loisirs. Le Comité s'est également préoccupé de l'amélioration de l'aménagement de la cour (fleur, balançoires,etc...)</p>			

FONCTION - 2 B ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS			
<p>Afin d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus, les membres s'efforcent d'être présents dans le centre d'hébergement, pour observer ce qui s'y passe, participer aux activités, échanger de manière informelle avec les résidents et leurs proches.</p> <p>En 2019-2020, nous avons effectué un sondage sur l'alimentation et participé au sondage du CIUSSS</p> <p>À l'assemblée générale, nous avons un point à l'ordre du jour pour que les gens posent des questions et nous donnent leur avis sur la qualité des services.</p> <p>Le comité de résidents est un coéquipier dans les démarches d'amélioration continue des conditions de vie de ses résidents. Il est les yeux, les oreilles et la voix des résidents et leurs proches pour exprimer leurs besoins auprès des autorités. Faut espérer que le Comité Milieu de vie soit rétabli. La présidente du Comité y siège.</p>			

FONCTION - 3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS			
<p>Entre chacune des réunions, la présidente du comité rencontre à diverses reprises (variable selon les questions à régler) la direction pour faire le suivi des dossiers des résidents et discuter des mesures à prendre pour résoudre leurs préoccupations.</p>			

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Louis-Hébert CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 7 TENUE DES RENCONTRES (Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année icluant la tenue de l'assemblée générale)			
Nous avons tenu 7 rencontres : 6 du Comité de résidents et l'assemblée générale			

PARTIE - 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE (décrire les projets futurs que le comité compte déployer)
<p>Au cours de la prochaine année, il faudra mettre à jours nos outils de communication et implanter le plan de communication produit au cours de l'année 2019-2020.</p> <p>Il faut également être capable de revenir sur le bilan de la visite ministérielle et participer à l'amélioration des services.</p> <p>De plus, il faudra aussi participer à la réflexion québécoise qui s'amorcera à la suite de la période COVID 19</p>

PARTIE - 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ (mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes)
<p>Plus précisément, cette année nous avons accompagné une proche qui constatait des vols dans les chambres de son oncle et de sa tante.</p> <p>De plus, les remarques de certains résidents sur le climat à la cafétéria nous a amené à rencontrer le chef d'unité.</p> <p>Aucune de ces situations n'a nécessité l'intervention du Commissariat aux plaintes.</p>

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Louis-Hébert CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
----------------------	----------------------------------------------------------------------------	--------------	------------------

PARTIE - 10-A - CONCLUSION (Le président du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

Nous avons été présents afin de nous faire connaître, de faire la promotion de notre rôle, entendre les commentaires et les préoccupations des résidents, donner de l'information générale, et finalement soutenir la direction dans ses prises de décision.

Merci à tous ceux et celles qui se sont impliqués au cours de la dernière année, notamment aux membres du comité de résidents et à toutes les personnes qui nous soumettent leurs observations.

Merci aux gestionnaires et aux employés du centre d'hébergement Louis-Hébert qui, à travers tous ces bouleversements, maintiennent les services à bout de bras.

Merci à ceux et celles qui nous ont fait confiance.

PARTIE - 10 B - STATISTIQUES : Inscrire le nombre de demandes d'information et/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 inter-personnelles	Soins et services	Service alimentaire
				1		1	
Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	Commentaires s'il y a lieu :				
		0	-----				

PARTIE - 11 RAPPORT FINANCIER (voir l'annexe à la suite du rapport d'activités)

DATE DE RÉDACTION DU RAPPORT	2020-05-16
DATE DE L'ADOPTION DU RAPPORT	2020-05-23

original signé par: Irène Dumont

Original signal par: Yvon Laflamme

Signature - président(e) du CR

Signature - secrétaire du CR

RAPPORT FINANCIER D'UN COMITÉ DE RÉSIDENTS			
NOM DU COMITÉ ☐	Comité de résidents du CHSLD Louis-Hébert CU - Vieille-Capitale		ANNÉE 2019-2020
			Protection : cucicn
IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT	CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE		

LORS DE L'INSCRIPTION D'UN MONTANT TOUJOURS UTILISER LE POINT ET NON LA VIRGULE

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT AU :	2019-03-31	(A)	634.53 \$
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	1 460.00	Moins solde exercice précédent (A) (B)	825.47 \$
DONS REÇUS (ce montant est disponible au comité sans amputation de son budget)		(C)	
TOTAL DU BUDGET DISPONIBLE (A+B+C)		(D)	1 460.00 \$

A - DÉPENSES EFFECTUÉES AU COURS DE L'ANNÉE			MONTANT
NO. CIUSSS	COMPTES DE DÉPENSES		MONTANT
5405	Service traiteur		392.50
6030	Services achetés à l'externe / prise de notes, PV et autres		
6200	Colloques / frais de déplacements, de séjour et d'inscription		
6210	Déplacements courants		116.28
6305	Cotisations		
6505	Formation et perfectionnement / forum d'information, location de salle, etc		
6630	Honoraires professionnels / interprètes, autres		
6710	Fournitures et frais de bureau / impression de documents à l'interne, etc		341.23
6750	Poste / timbres, messagerie		
6800	Publicité / dépenses promotionnelles, impressions publicitaires		74.70
7560	Petits équipements / matériel et réparations		
Autres charges diverses (Dépenses qui ne peuvent pas être incluses dans les rubriques précédentes)			
7530			0.00
TOTAL DES DÉPENSES (E)			924.71 \$
DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS (F)		SOLDE DES DONS (C-F) (G)	0.00 \$
MONTANT AFFECTANT LE BUDGET DE LA PROCHAINE ANNÉE :		SOLDE EN FIN D'EXERCICE (D-E-G) (H)	535.29 \$

REMARQUES
ATTENTION : CE RAPPORT PRÉSENTE LE BUDGET ACCORDÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS ET LES DÉPENSES EFFECTUÉES À MÊME CE BUDGET PAR LE COMITÉ DE RÉSIDENTS. TOUTES CES DONNÉES SONT INCLUSES DANS LE RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS CONCERNÉ. S'IL Y A UN SURPLUS EN FIN D'EXERCICE, CE DERNIER FAIT PARTIE DU SURPLUS DU COMITÉ DES USAGERS.

Original signé par : Yvon Laflamme

2020-05-23

Signature - trésorier(ière) du CR

Date

Attention : Pour écrire dans les champs d'écriture, placer le pointeur dans le champ et cliquer deux fois. Pour changer de paragraphe dans les champs d'écriture, faites "ALT + ENTER" une fois ou deux selon le besoin. Seules les cellules d'écriture sont déverrouillées.

PARTIE - 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Protection : cucicn

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE

PARTIE - 2 MOT DE LA PRÉSIDENCE

Le comité de résidents du Centre d'hébergement Notre-Dame-de-Lourdes a été actif durant neuf mois. Pour diverses raisons, les membres de ce comité ont démissionnés lors de la dernière réunion du 8 janvier 2020.

Le comité a été dissout à la fin de janvier 2020. Il s'était réuni sept fois entre le mois d'avril et sa dissolution, ce qui lui avait notamment permis de discuter de différentes problématiques avec les chefs d'unités. Durant cette période, il avait aussi eu principalement les actions suivantes :

- Analysé les résultats quantitatifs de son propre sondage de satisfaction (77 répondants) réalisé en mars auprès des familles des résidents, répertorié les 205 commentaires obtenus et rencontré tous les gestionnaires de l'installation pour en discuter.
- Obtenu le réaménagement transitoire du hall d'entrée en attendant la réalisation du projet plus vaste qu'il avait déposé en janvier 2019 pour une meilleure sécurité et une plus grande fonctionnalité.
- Tenu une assemblée générale annuelle, le 26 mai 2019.
- Tenu une activité d'information et de recrutement dans l'installation, le 5 octobre 2019.
- Fait installer un écran près de l'ascenseur principal pour mieux se faire connaître grâce à un matériel Power Point qu'il avait développé.
- Préparé et déposé, au CIUSSSCN, un document faisant état de la vision du comité sur les facteurs clés de succès de l'organisation des loisirs en CHSLD.
- Beaucoup insisté auprès des chefs d'unités pour en arriver à ce que les adresses postales des représentants de familles soient colligées au moment de l'admission d'un résident pour être en mesure de leur écrire au besoin.
- Participé aux activités d'information et de consultation menées par le CIUSSSCN.

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE			
VOIR PARTIE - 2			

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES			
NOMBRE TOTAL DE MEMBRES	5		

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Ross, Esther		Ex-répondante	Présidente et secrétaire
April, Martine		Répondante	Trésorière
Michèle Renaut		Ex-répondante	Conseillère
Frève, Julie		Répondante	Conseillère
Banville, Jean-Guy		Ex-répondant	Conseiller
Tous les membres ont démissionnés le 8 janvier 2020.			

PARTIE - 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET AUTRES CONTACTS				
FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT				
PERSONNE-RESSOURCE				
AUTRE				

PARTIE - 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS (Décrire les actions prises en lien avec les trois fonctions du comité de résidents)

FONCTION - 1 RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS
VOIR PARTIE - 2

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
FONCTION - 2 A PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS			
VOIR PARTIE - 2			

FONCTION - 2 B ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS			
<p>Tel que mentionné à la PARTIE - 2, le comité a tenu un sondage de satisfaction au cours du mois de mars 2019 auprès des familles des résidents (77 répondants).</p> <p>205 commentaires ont été répertoriés et soumis aux gestionnaires de l'installation afin d'en discuter.</p>			

FONCTION - 3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS			
VOIR PARTIE - 2			

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 7 TENUE DES RENCONTRES (Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année icluant la tenue de l'assemblée générale)			
<p>Les membres du comité se sont réunis à 7 reprises au cours de l'année 2019-2020. Une assemblée générale s'est tenue le 26 mai 2019 ainsi qu'une activité d'information et de recrutement le 5 octobre 2019.</p>			

PARTIE - 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE (décrire les projets futurs que le comité compte déployer)
<p>Le comité de résidents étant dissout, des démarches seront entreprises par le Comité des usagers Vieille-Capitale de concert avec les gestionnaires de l'installation afin de recruter des personnes résidents, des membres des familles ou, si nécessaire, des ex-répondants pour former un nouveau comité de résidents.</p>

PARTIE - 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ (mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes)
<p>N/A</p>

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	--------------	------------------

PARTIE - 10-A - CONCLUSION (Le président du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

Le Comité des usagers Vieille-Capitale intensifiera ses démarches pour la création d'un nouveau comité de résidents afin de bien représenter les usagers hébergés dans la défense de leurs droits et de leurs intérêts ainsi que pour l'amélioration de leur qualité de vie.

PARTIE - 10 B - STATISTIQUES : Inscrire le nombre de demandes d'information et/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 inter-personnelles	Soins et services	Service alimentaire
Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	Commentaires s'il y a lieu :				

PARTIE - 11 RAPPORT FINANCIER (voir l'annexe à la suite du rapport d'activités)

DATE DE RÉDACTION DU RAPPORT	2020-06-17
DATE DE L'ADOPTION DU RAPPORT	N/A

Informations fournies par l'ex-présidente
Madame Esther Ross

Signature - président(e) du CR

N/A

Signature - secrétaire du CR

RAPPORT FINANCIER D'UN COMITÉ DE RÉSIDENTS			
NOM DU COMITÉ ☐	Comité de résidents du CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
		Protection : cucicn	
IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT	CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE		

LORS DE L'INSCRIPTION D'UN MONTANT TOUJOURS UTILISER LE POINT ET NON LA VIRGULE

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT AU :	2019-03-31	(A)	0.00 \$
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	3 260.00	Moins solde exercice précédent (A) (B)	3 260.00 \$
DONS REÇUS (ce montant est disponible au comité sans amputation de son budget)		(C)	
TOTAL DU BUDGET DISPONIBLE (A+B+C)		(D)	3 260.00 \$

A - DÉPENSES EFFECTUÉES AU COURS DE L'ANNÉE			MONTANT
NO. CIUSSS	COMPTES DE DÉPENSES		MONTANT
5405	Service traiteur		65.70
6030	Services achetés à l'externe / prise de notes, PV et autres		
6200	Colloques / frais de déplacements, de séjour et d'inscription		
6210	Déplacements courants		534.69
6305	Cotisations		
6505	Formation et perfectionnement / forum d'information, location de salle, etc		
6630	Honoraires professionnels / interprètes, autres		
6710	Fournitures et frais de bureau / impression de documents à l'interne, etc		275.42
6750	Poste / timbres, messagerie		
6800	Publicité / dépenses promotionnelles, impressions publicitaires		448.06
7560	Petits équipements / matériel et réparations		
Autres charges diverses (Dépenses qui ne peuvent pas être incluses dans les rubriques précédentes)			
7530			0.00
TOTAL DES DÉPENSES (E)			1 323.87 \$
DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS (F)		SOLDE DES DONS (C-F) (G)	0.00 \$
MONTANT AFFECTANT LE BUDGET DE LA PROCHAINE ANNÉE :		SOLDE EN FIN D'EXERCICE (D-E-G) (H)	1 936.13 \$

REMARQUES
ATTENTION : CE RAPPORT PRÉSENTE LE BUDGET ACCORDÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS ET LES DÉPENSES EFFECTUÉES À MÊME CE BUDGET PAR LE COMITÉ DE RÉSIDENTS. TOUTES CES DONNÉES SONT INCLUSES DANS LE RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS CONCERNÉ. S'IL Y A UN SURPLUS EN FIN D'EXERCICE, CE DERNIER FAIT PARTIE DU SURPLUS DU COMITÉ DES USAGERS.

Original signé par Gaston Gamache

2020-06-17

Signature - trésorier(ière) du CUVC

Date

Attention : Pour écrire dans les champs d'écriture, placer le pointeur dans le champ et cliquer deux fois. Pour changer de paragraphe dans les champs d'écriture, faites "ALT + ENTER" une fois ou deux selon le besoin. Seules les cellules d'écriture sont déverrouillées.

PARTIE - 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Protection : cucin

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE

PARTIE - 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le Comité de résidents du Centre d'hébergement Sacré-Cœur a été réactivé au mois de décembre 2019 après une période de trois ans d'inactivité.

Une première rencontre pour le choix des membres s'est déroulée le 18 novembre 2019. Des explications furent données sur le rôle du comité, sur le mandat dévolu par la loi, sur la réglementation et autres informations encadrant les activités d'un comité de résidents.

À la réunion du 3 décembre 2019, qui figure comme étant la première réunion officielle du comité, les membres désignés et les gestionnaires du centre d'hébergement ont été accueillis par la présidente du Comité des usagers Vieille-Capitale. À cette rencontre, les membres désignés ont été nommés officiellement jusqu'à la première assemblée générale durant laquelle ces personnes devront être élues par les usagers.

À cette première rencontre officielle, les membres ont choisi les officiers du comité et des renseignements furent donnés par les gestionnaire du centre d'hébergement quant au déroulement des activités de l'installation, le local qui est mis à la disposition du comité.

Une autre rencontre avait été fixée au mois de février 2020 mais a été annulée en raison de l'apparition des mesures de prévention et de confinement en rapport avec la COVID-19.

Au moment de la rédaction de ce rapport, le comité est en attente des décisions de la Santé Publique quant au déconfinement dans les CHSLD.

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Sacré-Cœur CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE			
<p>Aucune action n'a été réalisée pour les raisons énoncées dans la partie 2</p>			

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Sacré-Cœur CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
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)	
Rhéaume, Sylvain		membre de famille	Président
Bernier, Ghislain		membre de famille	Vice-président
Bernier, Pier-Alexandre		membre de famille	Secrétaire/trésorier
Duperron, Jocelyne		membre de famille	Conseillère

PARTIE - 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET AUTRES CONTACTS				
FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT	Bernier, Ghislain	1, Ave. Du Sacré-Cœur Québec (Québec) G1N 2W1	418 529-4777 poste 20340	cr.sacre- cœur.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	N/A			
AUTRE				

PARTIE - 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS
(Décrire les actions prises en lien avec les trois fonctions du comité de résidents)

FONCTION - 1 RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS
Aucune activité.

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Sacré-Cœur CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
---------------	------------------------------------------------------------------	-------	-----------

FONCTION - 2 A PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

Aucune activité.

FONCTION - 2 B ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS

Aucune activité.

FONCTION - 3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS

Aucune activité.

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Sacré-Cœur CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 7 TENUE DES RENCONTRES (Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année icluant la tenue de l'assemblée générale)			
<p>Une seule rencontre officielle s'est tenue le 3 décembre 2019.</p>			

PARTIE - 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE (décrire les projets futurs que le comité compte déployer)
<p>Pour l'année 2020-2021, un plan d'action sera élaboré dès que le comité aura la possibilité de se réunir.</p>

PARTIE - 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ (mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes)
<p>N / A</p>

NOM DU COMITÉ	Comité de résidents du CHSLD Sacré-Cœur CU - Vieille-Capitale	ANNÉE	2019-2020
----------------------	--------------------------------------------------------------------------	--------------	------------------

PARTIE - 10-A - CONCLUSION (Le président du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

On ne peut conclure sur le déroulement de l'année 2019-2020 puisqu'aucune action n'a été entreprise.

Les membres du comité remercie Madame Isabelle Després pour l'aide apportée à la remise sur pieds du comité de résidents et pour sa collaboration dans la mise en place de la logistique du comité.

Les membres du comité veulent également remercier les gestionnaires et tous les membres du personnel pour leur rapidité à mettre en place les mesures de prévention émises par la Santé Publique dans le cadre de la pandémie et surtout pour le respect des consignes à tout niveau.

Cette rapidité d'agir et le respect minutieux des consignes ont permis de prévenir la propagation parmi les résidents, les résidentes et le personnel du CHSLD Sacré-Coeur.

PARTIE - 10 B - STATISTIQUES : Inscrire le nombre de demandes d'information et/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 inter-personnelles	Soins et services	Service alimentaire
Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	Commentaires s'il y a lieu :				

PARTIE - 11 RAPPORT FINANCIER (voir l'annexe à la suite du rapport d'activités)

DATE DE RÉDACTION DU RAPPORT

2020-06-13

DATE DE L'ADOPTION DU RAPPORT

Original signé par Sylvain Rhéaume

Original signé par Pier-Alexandre Bernier

Signature - président(e) du CR

Signature - secrétaire du CR

RAPPORT FINANCIER D'UN COMITÉ DE RÉSIDENTS			
NOM DU COMITÉ ☐	Comité de résidents du CHSLD Sacré-Cœur CU - Vieille-Capitale		ANNÉE 2019-2020
			Protection : cucicn
IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT	CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE		

LORS DE L'INSCRIPTION D'UN MONTANT TOUJOURS UTILISER LE POINT ET NON LA VIRGULE

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT AU :	2019-03-31	(A)	0.00 \$
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	1 720.00	Moins solde exercice précédent (A) (B)	1 720.00 \$
DONS REÇUS (ce montant est disponible au comité sans amputation de son budget)		(C)	
TOTAL DU BUDGET DISPONIBLE (A+B+C)		(D)	1 720.00 \$

A - DÉPENSES EFFECTUÉES AU COURS DE L'ANNÉE			MONTANT
NO. CIUSSS	COMPTES DE DÉPENSES		MONTANT
5405	Service traiteur		248.51
6030	Services achetés à l'externe / prise de notes, PV et autres		
6200	Colloques / frais de déplacements, de séjour et d'inscription		
6210	Déplacements courants		
6305	Cotisations		
6505	Formation et perfectionnement / forum d'information, location de salle, etc		
6630	Honoraires professionnels / interprètes, autres		
6710	Fournitures et frais de bureau / impression de documents à l'interne, etc		239.81
6750	Poste / timbres, messagerie		
6800	Publicité / dépenses promotionnelles, impressions publicitaires		
7560	Petits équipements / matériel et réparations		
Autres charges diverses (Dépenses qui ne peuvent pas être incluses dans les rubriques précédentes)			
7530			0.00
TOTAL DES DÉPENSES			(E) 488.32 \$
DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS (F)		SOLDE DES DONS (C-F) (G)	0.00 \$
MONTANT AFFECTANT LE BUDGET DE LA PROCHAINE ANNÉE :	SOLDE EN FIN D'EXERCICE (D-E-G) (H)		1 231.68 \$

REMARQUES
ATTENTION : CE RAPPORT PRÉSENTE LE BUDGET ACCORDÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS ET LES DÉPENSES EFFECTUÉES À MÊME CE BUDGET PAR LE COMITÉ DE RÉSIDENTS. TOUTES CES DONNÉES SONT INCLUSES DANS LE RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS CONCERNÉ. S'IL Y A UN SURPLUS EN FIN D'EXERCICE, CE DERNIER FAIT PARTIE DU SURPLUS DU COMITÉ DES USAGERS.

Original signé par Pier-Alexandre Bernier

2020-06-13

Signature - trésorier(ière) du CR

Date

Attention : Pour écrire dans les champs d'écriture, placer le pointeur dans le champ et cliquer deux fois. Pour changer de paragraphe dans les champs d'écriture, faites "ALT + ENTER" une fois ou deux selon le besoin. Seules les cellules d'écriture sont déverrouillées.

PARTIE - 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Protection : cucin

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE

PARTIE - 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

Comme le mandat principal du comité de résidents est de veiller au bien-être des résidents, le comité a décidé de suivre de près ce qui est fait au CHSLD pour créer un milieu sécuritaire et accueillant où les résidents se sentent accompagnés et valorisés.

Pour se faire, à chaque réunion de CR, on invite les chefs d'unités, la chef des activités de milieu de vie, le chef des installations matérielles, la chef de logistique de même qu'une responsable des activités. Ces derniers nous font part des démarches entreprises dans leur secteur et à qui on expose nos questionnements concernant certaines situations problématiques. À la réunion suivante on s'assure que les suivis ont été faits.

De plus, le comité travaille en étroite collaboration avec les administrateurs et les responsables pour le plus grand bien des résidents.

Enfin, le comité de résidents Saint-Antoine assure une présence à différents comités du CIUSSSCN: comité milieu de vie, comité des Usagers et comité consultatif de résidents dans le but de connaître les actions prises par le CIUSSSCN pour assurer le bien-être des résidents.

En conclusion, je pense qu'il est primordial qu'on travaille tous ensemble à créer plus de stabilité au sein du personnel afin qu'on développe un sens d'appartenance et une complicité avec les familles.

Lise Chicoine Royer

NOM DU COMITÉ	COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD SAINT-ANTOINE CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE			
<p>*Jardin collectif sur le terrain du CHSLD dont le but est de nourrir les citoyens de la communauté à faibles revenus. Ce projet a été réalisé en collaboration avec les responsables des loisirs au CHSLD St-Santoine et Lyne Gilbert représentante d'organisme communautaire secteur Duberger.</p> <p>Plusieurs personnes ont participé à la réalisation de ce projet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gens de la communauté ont agi comme jardiniers - des élèves d'une école primaire lors de l'ouverture officielle - des résidents ont construit de cabanes d'oiseaux <p>* Terrasse sécuritaire et accessible pour tous les résidents peu importe leur problématique</p> <p>* Rencontres avec les résidents sur les étages à l'occasion</p> <p>* Tournée de Noël: les membres du comité a rencontré les résidents personnellement pour leur souhaiter un joyeux temps des fêtes et leur remettre une carte de souhaits au nom du comité</p> <p>* Décoration de la salle réservée aux familles et aux résidents</p>			

NOM DU COMITÉ	COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD SAINT-ANTOINE CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES			
NOMBRE TOTAL DE MEMBRES	5		

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Bédard, Pauline	X		Conseillère
Boulay, Michélie		Ex-membre de famille	Vice-présidente
Côté, Micheline		Ex-membre de famille	Trésorière
Frenette, Nicole		Membre de famille	Secrétaire
Royer Chicoine, Lise		Ex-membre de famille	Présidente

PARTIE - 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET AUTRES CONTACTS				
FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT	Royer Chicoine, Lise	1451, bou. Père-Lelièvre Québec (Québec) G1M 1N8	418 683-2516 poste 23296	cr.saint-antoine.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE				
AUTRE				

PARTIE - 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS
(Décrire les actions prises en lien avec les trois fonctions du comité de résidents)

FONCTION - 1 RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS
<p>Lors de l'assemblée générale,</p> <ul style="list-style-type: none"> - distribution de la brochure des droits et responsabilités des résidents - rappel et explication de ces droits et responsabilités - banderole affichant les droits

NOM DU COMITÉ	COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD SAINT-ANTOINE CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
----------------------	-----------------------------------------------------------------------------	--------------	------------------

FONCTION - 2 A PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

Le comité de résidents est à l'écoute des résidents et des familles. Nous nous faisons un devoir de répondre dans les plus brefs délais aux téléphones des familles qui nous soulignent certaines problématiques. Nous faisons part de ces informations aux personnes en autorité susceptibles de régler la problématique. La plupart du temps, la situation se règle rapidement et un suivi est donné à la famille. Lors des réunions du CR, nous nous assurons de la qualité et des conditions de vie des résidents en invitant les personnes en autorité qui répondent à nos questions suite à des commentaires de résidents ou de famille ou tout simplement nous donnent un aperçu des moyens pris dans leur secteur respectif pour améliorer les conditions de vie des résidents

FONCTION - 2 B ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS

Le sondage de satisfaction administré en octobre 2019 aux résidents et leur famille nous permet de connaître le degré de satisfaction de nos résidents et d'identifier les points à améliorer.

Habituellement, on donne les résultats de ce sondage à l'assemblée générale annuelle et on précise les points sur lesquels on va apporter des corrections pour le plus grand bien des résidents.

FONCTION - 3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS

IL est très important pour nous de défendre les droits des résidents. Suite à une plainte de la fille d'une résidente qui ne comprenait pas pourquoi sa mère ne pouvait pas aller à l'activité bingo lors d'une période d'éclosion étant donné qu'elle n'avait aucun symptôme. Elle en a fait part au CR et au chef d'unité. Rapidement, le chef d'unité a communiqué avec elle pour déterminer une date pour une rencontre avec une infectiologue, lui-même et la présidente du CR. On nous a fait comprendre le pourquoi des restrictions en période d'éclosion et qu'il était possible d'adapter ces restrictions après analyse de la situation.

NOM DU COMITÉ	COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD SAINT-ANTOINE CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
PARTIE - 7 TENUE DES RENCONTRES (Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année icluant la tenue de l'assemblée générale)			
<p>Cette année, il n'y a eu que 4 rencontres à cause de la pandémie du coronavirus. Nous en avons planifié six, incluant l'assemblée générale.</p>			

PARTIE - 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE (décrire les projets futurs que le comité compte déployer)
<p>Projet commun avec les loisirs:</p> <p>Organisation d'une activité annuelle pour les résidents et leur famille en s'associant à un organisme de la communauté</p>

PARTIE - 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ (mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes)
<p>Plainte concernant l'installation d'un système de chauffage trop bruyant au 4e étage.</p>

NOM DU COMITÉ	COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD SAINT-ANTOINE CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
----------------------	-----------------------------------------------------------------------------	--------------	------------------

PARTIE - 10-A - CONCLUSION (Le président du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

Le comité de résidents Saint-Antoine forme une belle équipe qui veille au bien-être des résidents, à leurs besoins et qui est présent pour répondre aux questionnements des familles.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les administrateurs et les différents personnels afin de créer un milieu stimulant et harmonieux.

Notre plus cher désir est de développer un sens d'appartenance qui laisse place à la créativité de tous.

Nous sommes conscients que pour atteindre ce but, on doit stabiliser et valoriser le personnel soignant et les différents intervenants et créer ainsi un climat sécurisant où tous ont leur place et se sentent en sécurité.

PARTIE - 10 B - STATISTIQUES : Inscrire le nombre de demandes d'information et/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 inter-personnelles	Soins et services	Service alimentaire
Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	Commentaires s'il y a lieu :				

PARTIE - 11 RAPPORT FINANCIER (voir l'annexe à la suite du rapport d'activités)

DATE DE RÉDACTION DU RAPPORT	2020-05-31
DATE DE L'ADOPTION DU RAPPORT	

Original signé par Lise Chicoine-Royer

Original signé par Nicole Frenette

Signature - président(e) du CR

Signature - secrétaire du CR

RAPPORT FINANCIER D'UN COMITÉ DE RÉSIDENTS			
NOM DU COMITÉ ☐	COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD SAINT-ANTOINE CU - VIEILLE-CAPITALE	ANNÉE	2019-2020
		Protection : cucicn	
IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT	CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE		

LORS DE L'INSCRIPTION D'UN MONTANT TOUJOURS UTILISER LE POINT ET NON LA VIRGULE

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT AU :	2019-03-31	(A)	
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	1 534.08	Moins solde exercice précédent (A)	(B) 1 534.08 \$
DONS REÇUS (ce montant est disponible au comité sans amputation de son budget)		(C)	
TOTAL DU BUDGET DISPONIBLE (A+B+C)		(D)	1 534.08 \$

A - DÉPENSES EFFECTUÉES AU COURS DE L'ANNÉE			MONTANT
NO. CIUSSS	COMPTES DE DÉPENSES	MONTANT	
5405	Service traiteur	444.15	
6030	Services achetés à l'externe / prise de notes, PV et autres		
6200	Colloques / frais de déplacements, de séjour et d'inscription	556.17	
6210	Déplacements courants		
6305	Cotisations		
6505	Formation et perfectionnement / forum d'information, location de salle, etc		
6630	Honoraires professionnels / interprètes, autres		
6710	Fournitures et frais de bureau / impression de documents à l'interne, etc	731.46	
6750	Poste / timbres, messagerie		
6800	Publicité / dépenses promotionnelles, impressions publicitaires	24.14	
7560	Petits équipements / matériel et réparations		
Autres charges diverses (Dépenses qui ne peuvent pas être incluses dans les rubriques précédentes)			
7530			0.00
TOTAL DES DÉPENSES			(E) 0.00 \$
DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS (F)		SOLDE DES DONS (C-F)	(G) 0.00 \$
MONTANT AFFECTANT LE BUDGET DE LA PROCHAINE ANNÉE :		SOLDE EN FIN D'EXERCICE (D-E-G)	(H) 1 534.08 \$

REMARQUES
ATTENTION : CE RAPPORT PRÉSENTE LE BUDGET ACCORDÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS ET LES DÉPENSES EFFECTUÉES À MÊME CE BUDGET PAR LE COMITÉ DE RÉSIDENTS. TOUTES CES DONNÉES SONT INCLUSES DANS LE RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS CONCERNÉ. S'IL Y A UN SURPLUS EN FIN D'EXERCICE, CE DERNIER FAIT PARTIE DU SURPLUS DU COMITÉ DES USAGERS.

Original signé par Micheline Côté

2020-05-31

Signature - trésorier(ière) du CR

Date