

COMITÉ DES RÉSIDENTS
Maison des aînés et alternative de Ste-Foy

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025 – 2026

RAPPORT FINANCIER 2025 - 2026



PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

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

PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

En 2025-2026, la MDAA de Ste-Foy en était à sa deuxième année complète d'activités.

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.

En plus des réunions du comité, le comité des résidents participe également au Comité des usagers Vieille-Capitale et aux comités initiés par le CIUSSS Vieille-Capitale tel le Comité consultatif des comités de résidents de la direction SAPA/volet hébergement et le comité milieu de vie pour la MDAA.

Le comité est constitué de 3 proches aidants ou ex-membres de famille et de 3 résidents. Trois postes sont donc vacants. À l'assemblée générale, il n'y a pas eu de candidatures pour combler les deux postes vacants en date de l'assemblée. Une résidente membre du comité est décédée en cours d'année. Le recrutement demeure difficile.

L'assemblée générale a été l'occasion de présenter leurs droits aux résidents et aux proches. À la rencontre de septembre, il y a eu des changements dans l'exécutif du comité.

Chaque maisonnée a sa propre particularité et des besoins différents. C'est pourquoi il faut conjuguer avec différentes situations. Les principaux enjeux soulevés en cours d'année ont été les suivants.

- Manque de personnel, plus particulièrement pour la maisonnée alternative
- Utilisation du cellulaire par les employés
- Manque de médecin
- Automatisation de l'ouverture des portes de chambres pour la maisonnée alternative
- Problème de communication avec les résidents et les proches

Le comité poursuit sa collaboration pour les projets de recherche du laboratoire vivant Camelia de l'Université Laval. Des membres du comité ont aussi participé au Forum des comités des usagers et des résidents, organisé par le CIUSSS en septembre.

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

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Informer résidents et proches aidants sur leurs droits et les fonctions du Comité
 - L'assemblée générale a été l'occasion de présenter ces éléments
- Travailler avec le personnel pour améliorer la qualité des soins offerts
- Travailler avec l'équipe des loisirs pour bonifier l'offre d'activités
- Comprendre l'approche Maison des Aînés et mesurer l'incidence de cette philosophie sur le travail au quotidien des équipes d'interventions

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)	
Verret, Stéphane	X		
Demers, Ginette	X		
Désilets, Anne-Marie	X		
Lévesque, Lalina		Proche aidant	Vice-présidente
Roy, Lise		Ex-membre de famille	Secrétaire et trésorière
Lantagne, Normand		Proche aidant	Président

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Président(e)	Lantagne, Normand	418-955-3281	normand.lantagne@videotron.ca
Pers.-ressource (s'il y a lieu)	Lefebvre, Josée	418-529-9141 Poste 42496	cu.vieillecapitale.ciussn@ssss.gouv.qc.ca
Responsable du dossier des CU			
Autre	Lévesque, Lalina	418-564-1040	lalina_michel@hotmail.com
Autre	Roy, Lise	418-682-5316	ise05757@gmail.com

Commentaires s'il y a lieu :

N/A

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

- La brochure sur les droits et obligations est insérée dans la pochette d'accueil et disponible à l'entrée principale de la MDAA.
- La page du site Web particulière à la Maison des Aînés contient des informations aux proches aidants pour les informer des services à leur disposition et des informations pertinentes quant à leurs droits et ceux des résidents.
- Lors de l'assemblée générale en juin dernier, il y a eu une présentation des droits des usagers.

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

- Le comité est à l'écoute des besoins exprimés par les résidents et leurs proches. Les points sont discutés lors des rencontres où le gestionnaire du milieu de vie est présent. Les points non résolus ou en attente d'une action sont suivis à chaque rencontre.

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

- Le comité a discuté des résultats du sondage sur les services rendus. Il s'est assuré que ces résultats soient diffusés aux résidents et aux proches ainsi que les actions d'amélioration priorisées par la MDAA.
- Suivi des recommandations à la suite de la visite d'inspection ministérielle

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

Dès qu'une situation est signalée, une première étape doit être complétée : comprendre les tenants et aboutissements des faits rapportés. Rapidement, une rencontre avec le gestionnaire s'impose pour analyser le tout et identifier des pistes de solutions. Le Comité de résidents est saisi de la situation et échange sur les solutions possibles. Il faut par la suite, vérifier la pertinence des actions posées.

Dès qu'un résident ou proche aidant nous fait part d'un droit individuel qui est à défendre, il faut assurer une qualité d'écoute. Il faut explorer avec lui les démarches nécessaires pour améliorer sa situation: quel(s) gestionnaire(s) peut apporter une solution à la situation. Le Comité des résidents se doit de leur offrir notre accompagnement.

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

Actuellement, un suivi est effectué auprès d'une proche aidante pour les services rendus auprès de son fils dans la maisonnée alternative. Pour l'instant, la proche aidante n'a pas demandé la

présence d'un membre du comité aux rencontres de suivi de plan d'actions retenu pour satisfaire les besoins exprimés pour son fils.

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

Comité des résidents : Le comité n'a pas réussi à combler les trois postes actuellement vacants.

Comité milieu de vie : Le comité effectue un suivi des points discutés par le comité milieu de vie en insistant auprès du gestionnaire du milieu de vie pour que les rencontres de ce comité soient plus régulières.

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)

Ne s'applique pas

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

En plus de l'Assemblée générale, le comité a tenu 8 rencontres en cours d'année.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Comblent les postes vacants du comité
- Améliorer les informations sur la page web du comité
- Améliorer les communications auprès des résidents et des proches : Les informer des travaux et discussions réalisés
- S'assurer de la connaissance des droits auprès des résidents et de leurs proches

PARTIE 9A ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

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

Le comité a effectué le suivi de plusieurs dossiers, en voici la liste.

- Suivi récurrent/administratif
 - Travaux du laboratoire vivant Camélia de l'Université Laval
 - Indicateurs cliniques
- Dossiers terminés
 - Ascenseur défectueux : Réparé en s'assurant de conclure un contrat d'entretien avec un fournisseur.
 - Réduction des heures de présence à la réception : La Direction s'est assurée d'une présence le matin et en fin d'après-midi en variant les horaires de travail.

- Fonctionnement lors de l'élection municipale : Il y a quelques ratés lors des élections municipales, s'assurer d'entreprendre les démarches tôt pour les élections provinciales de l'automne.
- Dossiers en cours
 - Accès à des tablettes électroniques
 - Câblodistribution : Besoins en matière d'information, de chaînes de sport et pour la musique
 - Améliorer l'accompagnement des proches et des résidents en fin de vie : Mandat confié au Comité milieu de vie
 - Automatisation de l'ouverture des portes pour la maisonnée alternative
 - Accès à un médecin de famille
 - Connaissance du PAB accompagnateur et de son rôle

Le comité a été informé en octobre de budget octroyé à la MDAA dans le cadre de la mesure 25 pour réaliser des activités favorisant l'implication de la communauté dans le milieu de vie afin de favoriser la participation sociale des personnes hébergées. Le comité a organisé un spectacle avec deux chanteurs lyriques et un musicien en élargissant l'invitation aux personnes résidant dans l'environnement de la MDAA. Ce fut l'occasion de présenter la MDAA et de solliciter des personnes à s'impliquer en tant que bénévole à la MDAA. Plus de 100 personnes ont participé à l'activité. De plus, le comité a remis une carte de Noël à tous les résidents.

Il y a eu une plainte de la part d'une proche d'un résident de la maisonnée alternative. Le rapport du Commissaire a été déposé et un plan d'action est en cours. Le comité a été peu impliqué dans ces démarches. La proche aidante a été informée de notre disponibilité si elle en sentait le besoin.

PARTIE 9B STATISTIQUES

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

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

Commentaires s'il y a lieu : Aucune demande


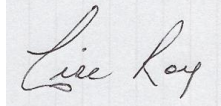
PARTIE 10 CONCLUSION

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

De façon générale, les services sont satisfaisants à la MDAA de Ste-Foy. Des enjeux particuliers ont été soulevés pour la maisonnée alternative. Le constat est que, pour cette clientèle, la transition d'un résident de son milieu de vie à celui de la MDAA n'est pas toujours facile. Les attentes des proches sont élevées et le personnel disponible n'est pas toujours en mesure d'y répondre. Les besoins de ces résidents sont différents de la clientèle aînée. Le comité demeure vigilant quant aux problématiques spécifiques soulevées dans cette maisonnée.

La communication et le recrutement de membres du comité sont les principaux points à travailler. La philosophie « milieu de de vie » de la MDAA doit elle aussi être constamment rappelée. Le personnel peut avoir tendance à revenir aux anciennes façons de faire en plus du défi de conscientiser le nouveau personnel à cette approche.

Date de rédaction du rapport	2026-03-30
Date de l'adoption du rapport	2026-03-30

	
Signature – Président(e)	Signature – Secrétaire

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER (EN ANNEXE)

COMITÉ DES USAGERS DE :		VIEILLE-CAPITALE	
COMITÉ DES RÉSIDENTS :		MAISON DES AÎNÉS ET ALTERNATIVE DE SAINTE-FOY	
RAPPORT FINANCIER		ANNÉE :	2025-2026
D'UN COMITÉ DES RÉSIDENTS		EN DATE DU :	2026-03-31
		Protection : cuci	

PARTIE - 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

Attention : certaines cellules sont verrouillées pour protéger les formules - ne pas ajouter le signe \$ dans les colonnes.

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le comité des usagers pour l'année :

2025-2026	1 240,00 \$
-----------	-------------

Revenus provenant d'autres sources :

0,00 \$

Excédent budgétaire *si conservé* de l'année précédente :

BUDGET DISPONIBLE :	1 240,00 \$
----------------------------	--------------------

DÉPENSES

Service traiteur (repas lors des réunions ou autres évènement) - 5405

Service acheté à l'externe / fournisseur de service - 6030

Colloque / frais de séjour et d'inscription - 6200

Déplacements - 6210

148,72

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

60,00

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710

144,85

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800

39,67

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

Autres charges - 7530 (dépense qui ne peut pas être associée à une catégorie)

Inscrire une brève description de la dépense

Montant

Total

0,00 \$

TOTAL DES DÉPENSES :	393,24 \$
-----------------------------	------------------

2026-03-31

EXCÉDENT OU DÉFICIT (-) :	846,76 \$
----------------------------------	------------------

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

Normand Lantagne

2026-03-31

Présidence du comité des résidents

Date