

COMITÉ DES RÉSIDENTS

MAISON DES AÎNÉS ET ALTERNATIVE DE STE-FOY

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025

RAPPORT FINANCIER 2024-2025

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 2024-2025, nous avons vécu une première année complète à la MDAA de Ste-Foy. Les 96 résidents en place, des équipes de travail ont dû être mises en place, l'équipe de gestionnaires a également été renouvelée. Bref bien des situations qui ont été très importantes pour assurer des services adéquats à chaque résident et qui ont influencé les interventions du Comité de 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.

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 mis en place dans la deuxième moitié de l'année.

Le comité est constitué de 5 proches aidants ou ex membres de famille et de 4 résidents. En assemblée générale on a recruté 3 nouveaux membres résidents à la MDAA et deux des cinq proches aidants qui avaient signifié leur intérêt ont été nommés. Comme il y avait plusieurs nouveaux membres, il a fallu les familiariser avec le fonctionnement du comité et de l'Établissement.

Chaque maisonnée a sa propre particularité et des besoins différents. C'est pourquoi il faut conjuguer avec différentes situations.

Une première maisonnée a retenu notre attention pour une question de sécurité. Des résidents inquiets qui devaient cohabiter avec des comportements menaçants d'un résident qui avait besoin d'aide. Le dossier est remonté au Comité et on a pu compter sur une équipe de professionnels qui ont dû gérer le dossier.

Une deuxième maisonnée a retenu notre attention. Cette fois, on revient sur le service des repas et sur l'atmosphère dans la maisonnée au début des soirées pour leur assurer un climat de repos important pour que les résidents se préparent à la période de repos.

Au cours de cette année, on a également suivi le déroulement de deux projets de recherche. Un premier auprès de la clientèle ayant des pertes cognitives et l'importance de la musique sur leur comportement. Un deuxième sur l'adaptation aux changements CHSLD-MDAA pour les équipes de travail.

Au cours de l'année, deux services du CIUSSS ont été sollicités.

En assemblée générale, Mme Houde, psychoéducatrice se présente et explique la proposition du CIUSSSCN pour venir en aide aux proches aidants. Suite à cette présentation, un comité de proches aidants est mis en place.

Le Comité de résidents a sollicité les services du Commissariat aux plaintes pour comprendre les procédures d'une plainte.

Nous avons pu compter sur la précieuse collaboration de Monsieur Pascal Blackburn qui a été remplacé par Monsieur Jean-François Jobin, de Mesdames Isabelle Létourneau et Véronique Blais, gestionnaires. À chacun de vous un merci pour vos disponibilités et vos interventions.

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

PARTIE 3 PRIORITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Intégrer 5 nouveaux membres au Comité,
- Informer résidents et proches aidants sur les fonctions du Comité,
- Travailler avec le personnel pour améliorer la qualité des soins offerts,
- 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 : 9

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Verret, Stéphane	x		Vice-président
Demers, Ginette	x		
Désilets, Anne-Marie	x		
Sirois, Suzanne	x		
Lévesque, Lalina		Proche aidant	Trésorière
Guertin, Michelle		Proche aidant	
Lantagne, Normand		Proche aidant	Secrétaire
Dumont, Irène		Ex-membre de famille	
Roy, Lise		Ex-membre de famille	Présidente

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

(Ne pas inscrire de données personnelles)

@Fonction au sein du comité	Nom et prénom	Téléphone du comité	Adresse courriel personnelle accordée par le CIUSSSCN
PRÉSIDENT(E)	Roy, Lise	418-682 5316	3775. Av Des Compagnons, app. 318 Québec, G1X 5C3 ise05757@gmail.com
PERSONNE-RESSOURCE			
AUTRE	Lévesque, Laliina	418-564 1040	Lalina_michel@hotmail.com
AUTRE	Normand Lantagne	418-955 3281	170, 12 rue Québec, G1L 2K9 normand.lantagne@videotron.ca

Commentaires s'il y a lieu :

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

(Décrire les actions prises en lien avec les trois fonctions du comité des résidents)

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 lettre de présentation du Comité de résidents a été révisée et intégrée à la pochette d'accueil.

La page du site Web particulière à la Maison des Aînés a été révisée et on y a intégré 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.

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

Dans un premier temps, il faut assurer les résidents et les proches de notre **écoute**. Au cours de la dernière année, certains résidents ont formulé des remarques pertinentes quant au sentiment de sécurité dans une maisonnée, d'autres sur les services de repas, d'autres sur les services de câblodistribution. Par l'écoute on assure une amélioration de la qualité des services et des conditions de vie des résidents.

Les informations obtenues auprès des résidents ou des proches sont discutées avec les gestionnaires en réunion. Au cours de la dernière année, nous avons rencontré à deux reprises la responsable de la logistique et le responsable des loisirs.

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

Nous avons participé à l'évaluation de l'expérience hébergement préparé par la direction du soutien aux personnes âgées volet hébergement (SAPA-HEB) et le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE).

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Une plainte a été déposée auprès du Commissaire aux plaintes.

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 font 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.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

Nous avons tenu 6 rencontres dont l'Assemblée générale.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Dans un premier temps, il faut améliorer les communications avec chaque maisonnée.
- Travailler avec le service des loisirs pour améliorer l'offre de services pour les résidents qui ne peuvent se déplacer facilement et participer aux activités tel le bingo, les concerts offerts à la salle polyvalente.
- Améliorer la page Web du Comité.
- Informer les nouveaux membres du Comité des formations offertes par le RPCU

PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

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

La plainte déposée auprès du Commissaire concernait une maisonnée où le sentiment de sécurité des résidents était mis à mal par un résident qui nécessitait un plan d'interventions particulier. C'est un proche aidant qui a signalé au Commissaire la plainte.

Différents situations ont été signalées au Comité. Certains résidents ont formulé des remarques pertinentes quant au sentiment de sécurité dans une maisonnée, d'autres sur les services de repas, d'autres sur les services de câblodistribution.

PARTIE 10A CONCLUSION

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

Une première année avec une clientèle de 96 résidents, nous a permis de pointer particulièrement les besoins en matière de communication. Nous avons pu mettre en place à l'entrée principale une zone d'informations aux résidents et proches aidants. Des pancartes ont été installées à chaque étage de la Maison.

On a aussi constaté que les droits et obligations étaient souvent inconnus des résidents et des proches aidants. La prochaine assemblée générale nous permettra donc de présenter les droits et obligations et répondre aux questionnements des concernés.

Lise Roy, présidente

Comité des résidents Maison des Aînés et Alternative de Ste-Foy

PARTIE 10B STATISTIQUES

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

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
				1	
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
	2			1	

Commentaires s'il y a lieu :

Date de rédaction du rapport	17 mars 2025
Date de l'adoption du rapport	

<i>Lise Roy</i>
Signature – Président(e) du CR

<i>Normand Fontagne</i>
Signature – Secrétaire du CR

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Joindre le fichier Excel complété au rapport d'activités)

COMITÉ DES USAGERS DE :		VIEILLE-CAPITALE	
COMITÉ DES RÉSIDENTS :		MAISON DES AÎNÉS ET ALTERNATIVE DE SAINTE-FOY	
RAPPORT FINANCIER		ANNÉE :	2024-2025
D'UN COMITÉ DES RÉSIDENTS		EN DATE DU :	2025-03-31
		Protection : cuci	

PARTIE - 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

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

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

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

Revenus provenant d'autres sources :

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

BUDGET

DISPONIBLE :

2024-2025	1 960.00 \$
	0.00 \$
	1 960.00 \$

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	311.32
Cotisations - 6305	-----
Formation et perfectionnement / forum - 6505	-----
Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630	-----
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710	760.99
Poste / timbres / messagerie - 6750	-----
Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800	14.38
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 : 1 086.69 \$

2025-03-31

EXCÉDENT OU DÉFICIT (-) : 873.31 \$

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

Lise Roy

Présidente du comité des résidents

Date : 2025-04-10