

COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DOMAINE SAINT-DOMINIQUE

**Relevant du comité des usagers de la Vieille-Capitale (CUCV)
CIUSSS-CN**

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025

RAPPORT FINANCIER 2024-2025

PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

CHSLD Domaine Saint-Dominique – Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN)

PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENCE

Tout au long de l'année 2024-2025, qui couvre la période du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025, les membres du comité des résidents du CHSLD Domaine Saint-Dominique sont demeurés actifs et motivés à faire avancer les différents dossiers portés à notre attention.

L'assemblée générale annuelle, tenue le 6 juin 2024, a permis de réunir une cinquantaine de résidents et proches. Merci encore pour votre participation et pour la qualité des commentaires, questions et interventions faites à cette occasion, qui nous permettent de mieux cerner vos besoins et préoccupations.

Le dossier du conventionnement a bien entendu représenté une bonne partie de nos actions des dernières années et nous pouvons enfin dire : mission accomplie!

Rappelons que durant l'année 2023-2024, le comité des résidents avait fait une sortie médiatique le 28 avril 2023 pour alerter l'opinion publique face aux hausses de tarifs faramineuses demandées aux résidents du Domaine Saint-Dominique et demander au gouvernement de respecter sa promesse de procéder au conventionnement de tous les CHSLD privés non conventionnés du Québec.

Nous avons ainsi débuté notre année 2024-2025 en relançant la ministre Sonia Bélanger le 2 avril par lettre, qui faisait suite aux 4 précédents envois transmis en 2023-2024. Cette cinquième correspondance s'est enfin soldée par une rencontre avec des membres du cabinet de la ministre, au cours de laquelle nous avons pu discuter des conséquences de l'incertitude entourant l'avancement du dossier du conventionnement. On nous disait, à ce moment, que le dossier devrait se conclure rapidement. Des échanges verbaux, au début de l'été 2024 nous avaient laissé croire à une conclusion avant la période des vacances.

Enfin, le 15 août, la ministre annonçait l'acquisition du CHSLD Domaine Saint-Dominique par le CIUSSS de la Capitale-Nationale. Puis... silence radio pendant l'automne! Il a fallu relancer la ministre encore une fois par lettre le 23 octobre, pour lui rappeler que depuis l'annonce du mois d'août, nous n'avons toujours pas de date de prise d'effet.

Finalement, le 31 octobre, les résidents et leurs proches étaient informés que les tarifs du public seraient maintenant appliqués à tous à compter du 1^{er} novembre. Le transfert officiel du CHSLD Domaine Saint-Dominique au CIUSSS-CN lui, a pris effet le 1^{er} décembre 2024.

Il a donc fallu plus de 20 mois de démarches et d'échanges pour que le dossier trouve son dénouement. Nous avons la conviction que le travail du comité des résidents a permis de mettre de la pression sur les autorités et de faire avancer les choses, puisque qu'il y a encore plusieurs autres CHSLD privés sont toujours non conventionnés, malgré la promesse du gouvernement datant de 2022.

Ce transfert vers le public a bien entendu engendré de nombreux changements, des ajustements et certaines insatisfactions, mais aussi, nous le croyons sincèrement, une amélioration globale des soins et services offerts à Saint-Dominique.

Ce transfert a également signifié pour notre comité un changement de statut, passant d'un comité d'usagers autonome pour devenir un comité des résidents, placé sous l'égide du comité des usagers de la Vieille-Capitale. Ceci nous a occasionné plusieurs aller-retours avec l'ancien propriétaire pour recouvrer nos budgets de fonctionnement. C'est chose réglée, à notre plus grande satisfaction.

Nous pouvons maintenant compter sur la collaboration de pairs siégeant sur d'autres comités de résidents à l'échelle du CIUSSS-CN, ce qui nous permet d'échanger sur des projets de développement potentiels, des outils de communication, des idées d'activités à mettre en œuvre au sein de notre établissement, etc. Nous avons également un soutien exemplaire au niveau de la comptabilité et du secrétariat, ce qui allège d'autant nos tâches plus cléricales.

Nous désirons souligner la coopération exceptionnelle de l'équipe de direction du Domaine, dont la directrice générale, Mme Stéphanie Paquet, qui a récemment quitté pour relever d'autres défis, mais aussi de l'ensemble des gestionnaires et employés. Nous pouvons toujours compter sur leur pleine collaboration lorsque nous portons à leur attention quelques mécontentements, suggestions d'amélioration ou autres projets pour améliorer la qualité de vie des résidents.

Je tiens personnellement à remercier tous les membres du comité pour leur engagement indéfectible à défendre et promouvoir les droits des résidents : M. Marcel Fréreau, vice-président, Mme Carole Bédard, secrétaire-trésorière et Mme Germaine d'Amour, conseillère.

Françoise Trudel, présidente

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Pour l'année 2024-2025, le comité des résidents s'est principalement employé à :

- S'assurer que les résidents connaissent bien leurs droits et responsabilités, par la mise à la disposition de dépliant explicatifs, de rencontres personnalisées et par la rédaction d'un message mensuel dans le journal l'Écho;
- Assurer un suivi rapide des insatisfactions qui sont portés à l'attention du comité, via le courriel ou le téléphone;
- Organiser, en collaboration avec les responsables des loisirs, un kiosque et un bingo spécial, lors de la Semaine des droits des usagers en novembre;
- Collaborer avec la direction à la réalisation d'un sondage de satisfaction sur les soins et services reçus par les résidents;
- Poursuivre les démarches auprès du gouvernement pour le conventionnement;
- Participer à la rencontre d'audit ministérielle tenue le 25 février 2025;
- Amorcer l'aménagement d'une salle de rencontres et d'une suite pour les résidents et leurs proches (projet sur 2 années, devrait se conclure en 2025);
- Participer aux rencontres du comité milieu de vie (interne au Domaine);
- Participer du rencontres du comité des usagers de la Vieille-Capitale et du comité consultatif des comités de résidents (à l'échelle du CIUSSS-CN).

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 4

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	Résidents	autre (précisez)	
Bédard, Carole		Famille	Secrétaire-trésorière
D'Amour, Germaine	X		Conseillère
Frégeau, Marcel	X		Vice-président
Trudel, Françoise		Famille	Présidente

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Présidente	Trudel, Françoise	418 681-3561 poste 455	cr.saint-dominique.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
Pers.-ressource (s'il y a lieu)	Lefebvre, Josée	(418) 529-9141 poste 4296	cu.vieille-capitale.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
Autre			

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

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

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

- Rendre disponibles aux résidents et leurs proches une série de 6 dépliants personnalisés à l'image du Domaine Saint-Dominique présentant leurs droits et le rôle du comité. Ces dépliants ont été retirés de la circulation au début 2025, puisqu'ils utilisaient le trademark développé par l'ancien propriétaire et ont été remplacés par un dépliant unique et une brochure qui détaille les droits et responsabilités des usagers du système de santé et de services sociaux produits par le CIUSSS-CN.
- Rejoindre les résidents et leurs proches via un message publié dans le journal l'Écho, qui fait état de l'actualité qui touche le comité mais aussi qui fait la promotion d'un droit en particulier à chaque mois.

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

- Maintenir un canal de communication direct et efficace avec la direction générale pour permettre des interventions rapides en cas de besoin.
- Collaborer à la réalisation d'activités (kiosque et bingo) lors de la Semaine des droits.
- Participer au comité de milieu de vie du Domaine.
- Participer aux différentes instances mises en place à l'échelle du CIUSSS-CN (comité des usagers de la Vieille-Capitale, comité consultatif des comités des résidents) afin de s'inspirer des meilleures pratiques réalisés dans des milieux de vie semblables au Domaine.

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

- Collaborer avec la direction à la réalisation d'un sondage de satisfaction sur les soins et services reçus par les résidents.

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

- Poursuivre les marches auprès des autorités ministérielles pour la conclusion du dossier du conventionnement.

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

- Accueillir les insatisfactions de résidents ou de leurs proches reçues via courriel ou téléphone et assurer le suivi nécessaire pour solutionner ces situations, en les référant, le cas échéant, aux personnes responsables de mettre en oeuvre des solutions. Voir la section 10B – statistiques.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

Le Comité a tenu 7 réunions régulières :

- 22 avril 2024
- 27 mai 2024
- 16 septembre 2024
- 21 octobre 2024
- 19 novembre 2024
- 16 décembre 2024
- 27 janvier 2025

L'assemblée générale annuelle couvrant l'année 2023-2024 s'est tenue le 14 juin 2024.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Finaliser le projet d'aménagement d'une salle de rencontre et une suite pour les résidents et leurs proches
- Poursuivre la diffusion d'information sur les droits des résidents via le mensuel l'Écho;
- Poursuivre l'accompagnement personnalisés de résidents ou de proches en lien avec le respect de leurs droits;

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

Aucune.

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)

L'année 2024-2025 représente une grosse année de transition pour le CHSLD Domaine Saint-Dominique et pour le comité des résidents. Ce passage a demandé de nombreux efforts ciblés auprès des autorités qui ont porté fruit bien heureusement. Cette transformation a également nécessité beaucoup de patience, d'ajustements, de changements dans les façons de faire et de résilience face à la nouveauté.

Comme comité, nous pouvons dorénavant nous concentrer sur le quotidien et le futur et travailler, de pair avec les résidents, leurs proches, la direction, les gestionnaires et les employés à améliorer la qualité de vie au Domaine, par la réalisation de différentes initiatives, et la promotion des droits des résidents.

La finalisation très prochaine, nous l'espérons, de l'aménagement d'une salle de rencontres et d'une suite à l'intention des résidents et de leurs proches, est un exemple probant d'une telle collaboration.

Nous espérons recruter de nouveaux membres intéressés à se joindre à notre comité.

FRANÇOISE TRUDEL

Françoise Trudel
Présidente

PARTIE 10B STATISTIQUES

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

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
1				5	
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
6	1			0	

Date de rédaction du rapport	2025-04-14
Date de l'adoption du rapport	2025-04-14

<i>Françoise Trudel</i>
Signature – Président(e) du CR

<i>Carole Bédard</i>
Signature – Secrétaire du CR

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

Le transfert de propriété du CHSLD Domaine Saint-Dominique vers le CIUSSS-CN a pris effet le 1^{er} décembre 2024. Pour des raisons hors de notre contrôle, il nous est impossible de concilier les budgets pour la période du 1^{er} avril 2024 au 30 novembre 2024, mais la situation financière du Comité à ce moment était saine, puisque, compte tenu de l'insécurité qui prévalait sur les transformations à venir, le comité avait limité au minimum ses dépenses.

Le rapport présenté ici couvre donc la période du 1^{er} décembre 2024 au 31 mars 2025.

COMITÉ DES USAGERS DE :		VIEILLE-CAPITALE	
COMITÉ DES RÉSIDENTS :		CHSLD - DOMAINE SAINT-DOMINIQUE	
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 :	2024-2025	0.00 \$
Revenus provenant d'autres sources :		14 464.82 \$
Excédent budgétaire <i>si conservé</i> de l'année précédente :		0.00 \$
BUDGET DISPONIBLE :		14 464.82 \$

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	
Cotisations - 6305	
Formation et perfectionnement / forum - 6505	
Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630	
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710	60.96
Poste / timbres / messagerie - 6750	
Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800	92.55
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 :		153.51 \$
2025-03-31	EXCÉDENT OU DÉFICIT (-) :	14 311.31 \$

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

Françoise Trudel

2025-04-10

Présidence du comité des résidents

Date