

**COMITÉ DES RÉSIDENTS  
CENTRE D'HÉBERGEMENT LE FAUBOURG  
COMITÉ DES USAGERS – VIEILLE-CAPITALE**

**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**

Le Centre d'hébergement Le Faubourg étant une résidence spécialisée pour des usagers ayant des troubles cognitifs, le comité des résidents doit agir avec vigilance pour s'assurer que les droits de ces personnes sont respectés. De ce fait et en raison de la mission particulière du centre, les demandes d'informations et les interventions se font par l'entremise des répondants qui veillent au bien-être de leurs proches.

Notre comité se compose donc essentiellement de proches aidants ou d'ex-proches aidants désireux d'assurer le meilleur confort possible aux résidents avec des services et des soins de grande qualité.

Nos réunions se sont déroulées uniquement en présentiel sauf l'assemblée générale qui s'est tenue également en vidéo-conférence. Lors de nos rencontres, qui se déroulent dans un esprit de collaboration, la gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de service nous ont tenu informés des mesures mises en place pour améliorer le milieu de vie afin que les résidents se sentent davantage dans un environnement de type familial avec des repères facilitant leur circulation à l'intérieur de leur unité.

Au cours de l'année, des membres du comité ont participé à divers événements organisés pour les résidents auxquels participent également les proches aidants. Ces occasions nous permettent de mieux comprendre la réalité d'un centre d'hébergement spécialisé et aussi de nous faire connaître davantage auprès des proches aidants.

Un fait important est à souligner concernant la fréquence des visites des proches aidants auprès des résidents. Le centre d'hébergement étant situé dans un quartier populeux et d'affaires, les places de stationnement sont rares et la réglementation en vigueur pénalise nos résidents en réduisant de façon importante la fréquence des visites de leur proche aidant. Nos résidents ne sont même pas considérés comme étant des résidents du quartier à qui une certaine latitude est accordée.

Avec l'appui des dirigeants du CHSLD, des membres de notre comité sont intervenus auprès de la conseillère municipale afin de trouver une solution à ce dilemme qui affecte non seulement nos résidents mais également le personnel du centre d'hébergement. Un mémoire a été déposé à la Ville de Québec et nous sommes en attente d'une proposition pour améliorer cet aspect.

*Gaston Gamache*

---

président

### PARTIE 3 PRIORITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Le comité s'est assuré que les consignes sanitaires et les mesures de sécurité étaient appliquées et que le matériel de protection était disponible pour les résidents et le personnel lors d'éclousions de toute nature.
- Nous avons reçu et commenté les informations sur les activités particulières de loisir mises en place sur les étages ou aux endroits aménagés à cette fin.
- Un membre de notre comité a participé au comité milieu de vie. Notre comité a obtenu un budget spécial du Comité des usagers de la Capitale-Nationale afin de contribuer à un projet d'amélioration du milieu de vie parrainé par la gestionnaire et son équipe.
- Nous avons mis à jour les affiches sur les droits des usagers et nous nous sommes assurés de la présence de la brochure sur les droits dans les pochettes d'admission des nouveaux résidents et dans le présentoir installé à l'entrée du centre d'hébergement. Enfin des membres du comité ont tenu un kiosque d'informations sur les droits des usagers en novembre 2024.

### PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : six membres

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Parent, Johanne		Ex-répondante	Secrétaire/trésorière
Dumoulin, Louis-René		Ex-répondant	Vice-président
Gagnon, Gisèle		Ex-répondante	Conseillère
Gamache, Gaston		Ex-répondant	Président
Lirette, Nicole		Répondante	Conseillère
Meunier, Pierre		Répondant	Conseiller

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

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE	TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Gamache, Gaston	925, Ave Turnbull, Québec	418 524-2463, poste 18617	gaston.gamache.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Lefebvre Josée	525, boul. Wilfrid-Hamel, Québec	418 529-9141, poste 42496	josee.lefebvre.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE	Marie-France Allen	Chef d'équipe et responsable des CU au BPUE		marie-france.allen.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca

Commentaires s'il y a lieu :

La personne-ressource est une employée du CIUSSS-CN affectée au Comité des usagers de la Vieille-Capitale et qui apporte un soutien administratif aux comités des résidents.

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

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

- Le comité s'est assuré que la pochette remise à un résident au moment de son admission, contient le mot de bienvenue de la part du comité ainsi que la brochure qui traite des droits et des obligations des usagers du système de santé et de services sociaux. Sur ce dernier point, la brochure a été révisée et mise à jour. Nous avons tenu un kiosque d'information à l'occasion de la semaine sur les droits des usagers.
- Sur chaque étage du centre d'hébergement on retrouve une affiche sur laquelle sont inscrits les droits des usagers. De même, la brochure qui détaille les droits est disponible dans un présentoir situé près de l'ascenseur à l'entrée du centre d'hébergement. Cette brochure est également disponible sur le site Web du Comité des usagers Vieille-Capitale.

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

- Au cours de nos réunions nous avons discuté des améliorations à apporter dans différents domaines : le service alimentaire et l'aide aux repas, l'entretien et la désinfection des lieux et du matériel ambulatoire, le lavage du linge personnel et de literie ainsi que le nombre de bain hebdomadaire des résidents.
- La gestionnaire et les chefs de service nous ont tenus au courant des projets d'améliorations proposés par le comité qualité milieu de vie et du budget spécial obtenu du CIUSSSCN (mesure 25). Notre comité a contribué pour un montant de 14 900 \$ par le biais d'un budget spécial accordé par le CUCI à un projet réalisable avec l'aide communautaire. Un membre de notre comité participe régulièrement aux réunions du comité qualité milieu de vie.

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

- Il y a eu une évaluation en 2024 sur la satisfaction des usagers sur les services et soins reçus. Les formulaires d'évaluation ont été complétés par les proches aidants. Le résultat de cette évaluation a été excellent. Nous avons pris connaissance du résultat de cette évaluation. Les questionnaires furent complétés par les proches aidants des résidents.

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

- Lorsque surviennent des situations problématiques qui peuvent porter préjudice de façon collective ou vis-à-vis un résident dont le proche aidant a demandé l'aide du comité, nous intervenons auprès de la gestionnaire responsable du milieu de vie et des mesures sont prises pour corriger la situation. Compte tenu de la grande qualité d'écoute de la gestionnaire, de telles situations se règlent rapidement.

## **PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES**

Au cours de l'année 2024-2025 nous avons tenu cinq réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale qui a eu lieu le 3 juin 2024. À cette occasion, le rapport d'activités de l'année 2023-2024 ainsi que le rapport financier ont été déposés et adoptés par les participants à cette assemblée générale.

## **PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE**

### **PLAN D'ACTION 2025-2026**

- Accentuer la motivation des membres du comité afin d'assurer la relève de la présidence de notre comité des résidents. Apporter les modifications qui découleront de la nouvelle réglementation qui sera émise éventuellement par le Comité National des usagers.
- S'assurer que la brochure sur les droits est incluse dans la pochette d'admission et disponible dans le présentoir installé à la réception.
- Assurer un suivi permanent sur les indicateurs cliniques, sur la qualité des soins, sur la fréquence des bains, sur la qualité et la diversité des menus et l'aide apportée au déroulement des repas.
- Assurer un suivi permanent sur le programme de nettoyage et d'entretien des équipements ambulatoires et sur la salubrité des chambres et autres locaux.
- S'assurer de la qualité, de la fréquence et de la diversité des activités de loisir, en groupe ou de façon individuelle.
- Se tenir au courant des projets d'amélioration du milieu de vie et participer aux rencontres du comité mis en place à cet effet.
- Être à l'écoute des situations inappropriées remarquées pouvant porter préjudice à l'ensemble des résidents.
- Conseiller un membre de famille lors d'une demande d'aide ou d'accompagnement.

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

Le comité a été sollicité à quelques reprises par des membres des familles sur des interrogations ou événements particuliers mais aucune situation n'a nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Les quelques interventions qui ont eu lieu se sont résolues avec la gestionnaire responsable du milieu de vie.

## PARTIE 10-A

## CONCLUSION

Une des responsabilités du comité est de veiller à la qualité des soins et des services dispensés aux personnes hébergées. Nous avons été à même de constater que ces préoccupations sont partagées par la gestionnaire responsable du milieu de vie et le personnel du centre d'hébergement Le Faubourg. Merci à tous les intervenants pour leur générosité, leur empathie envers les résidentes et les résidents et pour l'excellente qualité de leur travail. Nous vous remercions d'agir de façon professionnelle et avec courtoisie auprès de nos aînés.

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

Des remerciements à madame Marie-Josée Santerre, gestionnaire responsable du milieu de vie ainsi qu'aux chefs de service qui ont participé activement à nos rencontres. Un merci également aux chefs d'unités et à tout le personnel du centre d'hébergement pour votre vigilance et votre rapidité lorsque surviennent des situations difficiles.

*Gaston Gamache, président*

## PARTIE 10-B

## STATISTIQUES

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
3					
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat	Total
					3

Date de rédaction du rapport	2025-03-10
Date de l'adoption du rapport	2025-00-00

<i>Gaston Gamache</i>
Signature – Président(e) du CR

<i>Johanne Parent</i>
Signature – Secrétaire du CR

## PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER – EN ANNEXE

<b>COMITÉ DES USAGERS DE :</b>		<b>VIEILLE-CAPITALE</b>	
<b>COMITÉ DES RÉSIDENTS :</b>		<b>CHSLD - LE FAUBOURG</b>	
<b>RAPPORT FINANCIER</b>		<b>ANNÉE :</b>	<b>2024-2025</b>
<b>D'UN COMITÉ DES RÉSIDENTS</b>		<b>EN DATE DU :</b>	<b>2025-03-31</b>
		<b>Protection : cuci</b>	

## 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 :

<b>2024-2025</b>	<b>1 960.00 \$</b>
------------------	--------------------

Revenus provenant d'autres sources :

<b>0.00 \$</b>
----------------

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

<b>BUDGET DISPONIBLE :</b>	<b>1 960.00 \$</b>
----------------------------	--------------------

### DÉPENSES

Service traiteur (repas lors des réunions ou autres évènement) - 5405 369.59

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

Colloque / frais de séjour et d'inscription - 6200

Déplacements - 6210 306.42

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 31.03

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 232.50

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**

Participation financière à un projet milieu de vie

630.00 \$

**630.00 \$**

<b>TOTAL DES DÉPENSES :</b>	<b>1 569.54 \$</b>
-----------------------------	--------------------

**2025-03-31**

<b>EXCÉDENT OU DÉFICIT (-) :</b>	<b>390.46 \$</b>
----------------------------------	------------------

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

*Gaston Gamache*

2025-04-10

Présidence du comité des résidents

Date