

**COMITÉ DES RÉSIDENTS - CENTRE D'HÉBERGEMENT  
DE LIMOILOU**

**COMITÉ DES USAGERS DE LA 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**

Au cours de l'année 2024-2025, nos réunions se sont déroulées en présentiel avec les membres résidents et répondants ainsi que la gestionnaire responsable du milieu de vie (GRMV) et les chefs de service. À quelques occasions, la technicienne en loisir s'est jointe au comité afin de nous entretenir sur les différentes activités organisées pour les résidents.

La gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de services ont informé le comité sur les événements survenus au CH tels que les indicateurs cliniques, les projets d'amélioration des lieux, la mise en service du Wifi, les services alimentaires, les incidents particuliers avec les correctifs apportés.

Par les Infolettres provenant du CIUSS-CN et les rencontres virtuelles du comité consultatif des comités des résidents, l'établissement nous a tenu au courant des situations vécues dans les CHSLD de la Capitale-Nationale ainsi que celles concernant les ressources humaines dans l'ensemble des sites.

Des membres du comité ont également participé au forum organisé par le Comité des usagers du centre intégré de la Capitale-Nationale qui s'est déroulé au mois d'octobre 2024. À cette occasion, plusieurs conférenciers ont abordé des sujets liés aux actions des comités des résidents, à la bientraitance envers les usagers et autres sujets liés au mandat des comités.

Enfin, je tiens à remercier tout le personnel du centre d'hébergement qui contribue à maintenir un excellent milieu de vie pour nos résidents.

*Gaston Gamache*, président

## **PARTIE 3 PRIORITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

- Nous nous sommes assurés que les consignes sanitaires et les mesures de sécurité étaient appliquées et respectées, et que le matériel de protection était disponible aux résidents et au personnel.
- Nous avons reçu et commenté les informations sur les indicateurs cliniques, sur les activités particulières de loisir mises en place sur les étages et sur les différentes activités organisées pour les résidents.
- Nous nous sommes assurés que des affiches sur les droits des usagers étaient installées aux endroits propices, en s'assurant de la présence de la brochure dans la pochette d'admission de résidents. En novembre 2024 nous avons tenu un kiosque d'information sur les droits des usagers à l'intention des résidents et des proches aidants. Malheureusement, peu de personnes se sont intéressées au kiosque d'informations. Nous devons repenser à cette formule afin de créer un plus grand intérêt à cet évènement.

#### PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : sept en cours d'année

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Arseneault, Marie-Andrée		Ex-répondante	Conseillère
Noël, Doris		Répondante	<b>Secrétaire</b>
Moore, Francine (démission)		Répondante	Conseillère
Leduc, François	X		<b>Vice-président</b>
Bouchard, Marie-Anne	X		Conseillère
Chamberland, Lise	X		Conseillère
Gamache, Gaston		Ex-répondant	<b>Président/trésorier</b>

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

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE	TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Gamache, Gaston	1401, ch.de la Canardière, Québec	418 529-6571, poste 19911	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				

Commentaires s'il y a lieu :

La personne-ressource mentionnée est une employée du CIUSSS-CN affectée au Comité des usagers de la Vieille-Capitale. Elle contribue à l'organisation et au déroulement des réunions.

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

- 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. Nous avons tenu un kiosque d'information à l'occasion de la semaine sur les droits des usagers en novembre 2024 mais avec peu de résultat comme mentionné précédemment.
- 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 des ascenseurs à l'entrée de centre d'hébergement. Cette brochure est également disponible sur le site Web du Comité des usagers Vieille-Capitale et les répondants en ont été avisés.

### Fonction 2A – 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, le nombre de bain offert aux résidents hebdomadairement, l'entretien et la désinfection des lieux et du matériel ambulatoire, le lavage du linge personnel et de literie.
- La gestionnaire et les chefs de service nous ont tenus au courant des projets d'améliorations proposés par le comité qualité du milieu de vie, et sur leur réalisation. Un membre de notre comité a participé aux rencontres de ce comité.
- Au cours de l'année 2024-2025, le centre d'hébergement de Limoilou a reçu un budget spécial pour mettre en œuvre un ou des projets pour améliorer le milieu de vie en impliquant la communauté. Notre comité a contribué financièrement encore cette année à la réalisation d'un projet d'amélioration du milieu.

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

- Il y a eu une évaluation de la satisfaction des usagers sur l'aide et les services reçus. Ce questionnaire s'adressait aux résidents et aux répondants. Le résultat de ce sondage nous a été communiqué par la GRMV lequel révélait une note d'excellence avec quelques points à améliorer.

### 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 qui a demandé l'aide du comité, nous intervenons auprès de la GRMV 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 le comité a tenu cinq réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale au mois de mai 2024. À cette occasion, le rapport d'activités de l'année 2023-2024 a été distribué en format papier à tous les résidents ainsi que par courriel aux membres des familles.

L'assemblée générale a été diffusée en direct sur les étages où plusieurs résidents ont pu assister à son déroulement. On a évalué le nombre de participants à l'AGA à 39 personnes soit 20 personnes présentes à l'endroit de la diffusion et 19 résidents par transmission dans les salons.

## **PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Pour l'année 2025-2026, le comité reconduit son plan d'action déjà défini en 2024-2025 soit :

- S'assurer que la brochure sur les droits est incluse dans la pochette remise lors de l'admission d'une personne ainsi que le mot de bienvenue diffusé par le comité.
- Informer les répondants et membres des familles de l'existence de la brochure sur les droits ainsi que d'autres documents d'information placés sur le site Web du Comité des usagers de la Vieille-Capitale.
- 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 espaces de vie.
- 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 qualité milieu de vie.
- Apporter l'aide nécessaire aux résidents pour répondre au sondage sur la satisfaction des services.
- Être à l'écoute des situations inappropriées pouvant porter préjudice aux résidents.
- Conseiller et accompagner, sur demande, un résident ou un membre de famille qui désire porter plainte.

## **PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ**

Le comité a été sollicité à quelques reprises par des résidents ou 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 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. Ces préoccupations sont partagées par la gestionnaire responsable du milieu de vie et le personnel du centre d'hébergement et des actions précises sont mises en place pour assurer la qualité des soins et des services. De plus des aménagements ont été réalisés afin de rendre le milieu de vie d'avantage comparable à un milieu familial.

Merci à tous les intervenants pour leur générosité, leur empathie envers les personnes hébergées et pour l'excellente qualité de leur travail. Nous vous sommes très reconnaissants de le faire de façon professionnelle et avec courtoisie.

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 de loisir. Elles sont des aidants importants pour les personnes hébergées et aussi pour le personnel. Merci pour votre dévouement.

Merci à madame Nathalie Fournier, gestionnaire responsable du milieu de vie ainsi qu'aux chefs de service qui ont participé activement à nos rencontres.

*Gaston Gamache*, président

## PARTIE 10 - B STATISTIQUES

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
2		1			1
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Commissariat aux plaintes	
2	2	1			Total : 9

Date de rédaction du rapport	2025-03-06
Date de l'adoption du rapport	2025-05-07

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

<i>Doris Noël</i>
Signature – Secrétaire du CR

## PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER (Remplir le fichier Excel)

RAPPORT FINANCIER  
DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

ANNÉE : 2024-2025  
EN DATE DU : 2025-03-31

**PARTIE - 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS**

Protection : cuvc

**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	2 280.00 \$
-----------	-------------

Revenus provenant d'autres sources :

Excédent budgétaire conservé de l'année précédente (s'il y a lieu) :

**BUDGET DISPONIBLE : 2 280.00 \$**

**DÉPENSES**

Service traiteur - 5405 910.59 \$

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

Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription - 6200

Déplacements courants - 6210 177.28 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 186.23 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 448.94 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

**Autres charges - 7530 (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)**

Inscrire une brève description des dépenses effectuées	Montant	Total
		0.00 \$

**TOTAL DES DÉPENSES : 1 723.04 \$**

**2025-03-31 EXCÉDENT OU (DÉFICIT) BUDGÉTAIRE : 556.96 \$**

Ces données financières sont intégrées dans le rapport financier du comité des usagers de la Vieille-Capitale

*Gaston Gamache*

2025-03-31

Président(e) du comité des résidents

Date