

**COMITÉ DES USAGERS VIEILLE-CAPITALE
COMITÉ DE RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT NOTRE-DAME-DE-LOURDES**

**Rapport d'activités
2023-2024**

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 2023-2024, nos réunions se sont déroulées en présentiel avec la présence du gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de service. À quelques occasions, la monitrice des activités de loisir s'est jointe au comité afin de nous entretenir sur les différences activités de loisir organisées pour les résidents.

Au cours de ces réunions j'ai eu le plaisir de constater l'intérêt démontré par les membres du comité et aussi par le gestionnaire et les chefs de service.

À ces occasions, le gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de services nous ont tenus au courant des mesures mises en place pour prévenir les éclosions de toutes sortes, pour soigner les personnes atteintes et s'assurer que le personnel et autres personnes autorisées à se présenter au centre d'hébergement respectaient les consignes.

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

Au cours de l'année nous avons eu le plaisir d'accueillir un nouveau membre au sein de notre comité, Madame Nancy Ford. En contrepartie, Madame Alex Côté-Asselin nous a quitté en raison du déplacement de son proche vers un autre site.

Des membres du comité ont participé au forum organisé par le Comité des usagers du centre intégré de la Capitale-Nationale qui s'est tenu au mois d'octobre 2023. À cette occasion, plusieurs conférenciers ont abordé des sujets reliés aux actions des comités de résidents, notamment la bienveillance envers les usagers et autres thèmes 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 par intérim

PARTIE 3 ACTIONS PRIORITAIRES 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 ainsi que sur le déplacement des résidents lors des éclosions.
- Nous avons assuré un suivi sur la diffusion des droits des usagers par l'installation d'affiches aux endroits propices, en s'assurant de la présence de la brochure dans la pochette d'admission et en installant un kiosque d'information lors de la semaine sur les droits des usagers en novembre 2023, avec la présence de membres du comité.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 6 membres actifs et un membre par intérim

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Paquin, Diane		Membre de famille	Conseillère
Bujold, Margot		Membre de famille	Conseillère
Côté-Asselin, Alex		Démission en janvier 2024	Conseillère
Bérubé, Diane		Membre de famille	Conseillère
Julie Poulin		Membre de famille	Conseillère
Nancy Ford		Membre de famille	Conseillère
Gamache, Gaston		Ex-membre de famille	Président par intérim

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE	TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Gamache, Gaston	525, boul. Wilfrid-Hamel, Québec	418 529-9141, poste 42496	gaston.gamache.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	525, boul. Wilfrid-Hamel, Québec	418 529-9141, poste 42496	rolande.goudreault.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE				

Commentaires :

Il est à noter qu'aucun membre du comité ne désire assumer le rôle de la présidence en raison de la charge de travail qu'implique cette fonction et des obligations qui en découlent. C'est la raison pour laquelle la présidence est occupée de façon intérimaire par le soussigné.

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

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

- Le comité s'est assuré que la pochette remise à un résident lors 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 2023 auquel ont participé les membres du comité.
- 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, l'entretien et la désinfection des lieux et du matériel ambulatoire, le lavage du linge personnel et de literie. Ce dernier point fait présentement l'objet d'une étude par un comité de travail afin d'éliminer la perte et le mélange des articles vestimentaires des résidents.
- Le gestionnaire et les chefs de service nous ont tenus au courant des travaux de réfection et d'amélioration qui sont en cours et ceux à venir. D'autre part, un comité de travail chargé de proposer des améliorations au milieu de vie a été formé et un budget spécial a été accordé par le MSSS à cet effet. Un de nos membres participe aux réunions de ce comité de travail. De plus, le comité de résidents a participé par l'intermédiaire des projets spéciaux, au financement partiel de ces projets d'amélioration.
- Des travaux de peinture, et de réaménagement des corridors des lieux de résidence ont amélioré de façon importante l'apparence et l'atmosphère de ces endroits.

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 les services obtenus de l'établissement. Le comité a pris connaissance de cette évaluation qui s'avère excellente.

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 du gestionnaire responsable du milieu de vie et des mesures sont prises pour corriger la situation. Compte tenu de la grande qualité d'écoute du gestionnaire, de telles situations se règlent rapidement.

La communication entre le gestionnaire du milieu de vie et les membres du comité de résidents est excellente. Il en est de même avec les chefs de services et autres membres du personnel.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année 2023-2024 nous avons tenu cinq réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale en présentiel et en vidéo-conférence. À cette occasion, le rapport d'activités de l'année 2022-2023 a été distribué en format papier à tous les résidents ainsi que par courriel aux membres des familles. Ce rapport a été adopté lors de l'assemblée générale.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour l'année 2024-2025, le comité reconduit son plan d'action déjà défini en 2023-2024 :

- S'assurer que la brochure et le mot de bienvenue du comité sont incluses dans la pochette remise lors de l'admission d'une personne.
- 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 lors du déroulement des repas.
- S'assurer de la mise en place de mesures pour prévenir le mélange et/ou la perte d'articles vestimentaires des résidents. Assurer un suivi sur l'efficacité de ces mesures.
- 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 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 de travail mis en place à cet effet.
- Être à l'écoute et intervenir auprès du gestionnaire responsable du milieu de vie lorsque surviennent des situations inappropriées pouvant porter préjudice à l'ensemble des résidents.
- Conseiller un résident ou un membre de famille lors d'une demande d'aide ou d'accompagnement.

PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le comité a été sollicité à quelques reprises par des résidents et membres des familles sur des interrogations ou évènements 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 le gestionnaire responsable du milieu de vie.

PARTIE 10A 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 le gestionnaire responsable du milieu de vie et le personnel du centre d'hébergement et ce, malgré la difficulté d'embauche, l'épuisement des travailleurs, la chorégraphie des espaces de vie sur 10 étages et la perte d'autonomie de plus en plus significative des personnes hébergées.

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

Merci à monsieur Louis Sirois, gestionnaire responsable du milieu de vie ainsi qu'aux chefs de services qui ont participé activement à nos rencontres. Un merci également aux chefs d'unités et à tout le personnel du centre d'hébergement qui ont été vigilants lors des situations difficiles et qui démontrent une empathie extraordinaire envers les personnes hébergées.

Gaston Gamache, président par intérim

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 de résidents)

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
2				1	2
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
2		1			Total interventions
					8

Aucune de ces demandes d'information n'a nécessité de recourir au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Ces demandes ont été soumises au gestionnaire responsable du milieu de vie qui a apporté les réponses ou les solutions appropriées.

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER – EN ANNEXE

Date de rédaction du rapport	2024-03-10
Date de l'adoption du rapport	2024-05-21

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

Poste vacant
Signature – Secrétaire du CR

**RAPPORT FINANCIER
EN FIN D'EXERCICE**

ANNÉE :

2023-2024

DATE :

2024-03-31

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année :

2023-2024

3 290.00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) :

6 620.88 \$

BUDGET DISPONIBLE :

9 910.88 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405

845.54 \$

Service acheté à l'externe - 6030

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

Déplacements courants - 6210

413.61 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

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

389.02 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750

52.89 \$

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800

353.90 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

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

Participation du comité à la mesure 13 à même son

1 063.60 \$

1 063.60 \$

budget de fonctionnement.

TOTAL DES DÉPENSES :

3 118.56 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU :

2024-03-31

6 792.32 \$

Ces données financières sont intégrées dans le rapport financier du comité des usagers de qui relève ce comité de résidents

Gaston Gamache

2024-03-31



Compte rendu

Assemblée générale annuelle 2023 – 6 juin 2023

Visioconférence et présentiel

- Présences :** Côté-Asselin, Alex, membre de famille
Gaston Gamache, *président par intérim*
Paquin, Diane, membre de famille
- Absences :** Bérubé, Diane, membre de famille
Bujold, Margot, membre de famille
- Gestionnaires :** Archambault, Gabrielle, cheffe de service DL
Djenadek, Alice, cheffe de service
Gingras, Annie, cheffe d'unités de vie DSAPA
Guilbeault-Desbiens, Nicolas, chef de service DST
Hachemi, Malika, cheffe de service
Lidam, Meryam, cheffe d'unités de vie DSAPA
Milot, Caroline, cheffe de service DL
Néron, Isabelle, cheffe d'unités
Sirois, Louis, gestionnaire du milieu de vie
Thibodeau, Jean-François, responsable DST
- Invités :** Deux personnes

1. Mot de bienvenue et présentation des membres et de l'équipe de gestion du centre d'hébergement

M. Gamache souhaite la bienvenue aux participants, présente les membres du comité et les membres de l'équipe de gestion. Il profite de l'occasion pour mentionner que les membres du personnel collaborent à offrir les services requis pour assurer la qualité des soins du milieu de vie des résidents. Il souligne que le comité est en mode sollicitation afin d'augmenter le nombre de membres.

2. Lecture et adoption de l'ordre du jour et dépôt du compte rendu de l'AGA du 16 juin 2022

M. Gamache présente l'ordre du jour et dépose le compte rendu de l'AGA du 16 juin 2022.

3. Présentation du Rapport d'activités 2022-2023

M. Gamache fait un résumé du Rapport d'activités et financier 2022-2023 et apporte certaines précisions pour la compréhension des participants.

Il souligne que les surplus budgétaires sont de 6 620 \$ et sont conservés, ce qui totalisera environ 10 000 \$ pour l'année 2023-2024. De plus, le comité va probablement pouvoir participer financièrement à l'amélioration du milieu de vie. Une réponse de confirmation est en attente du MSSS.

Le Rapport d'activités et financier 2022-2023 est adopté à l'unanimité par l'assemblée générale annuelle 2023.

4. Allocutions du gestionnaire et des chefs de service

M. Sirois fait un bilan des années 2020 à 2023, dont des travaux terminés et ceux à venir. Il souligne que les travaux du centre d'hébergement ont grandement amélioré l'aspect visuel et Il spécifie que les gestionnaires et les membres du personnel font un travail remarquable.

Il fait un résumé des recommandations émises lors de la visite d'Agrément Canada. Dans l'ensemble, le centre d'hébergement a reçu des résultats très satisfaisants.

Mme Archambault fait un résumé des rénovations majeures effectuées dans la cuisine et ceux à venir. Elle souligne que les menus d'été seront disponibles bientôt. Pour la buanderie, une étude est en cours pour éviter la perte et le mélange des vêtements des résidents. Le dossier du manque de stationnements est à suivre.

5. Période de questions des participants

Les gestionnaires répondent à diverses questions des participants en apportant des éclaircissements.

6. Fin de la séance

La séance se termine à 20 h 30.

Gaston Gamache

Gaston Gamache, président *par intérim*
Comité de résidents Notre-Dame-de-Lourdes