

**COMITÉ DES RÉSIDENTS – CENTRE D’HÉBERGEMENT
NOTRE-DAME-DE-LOURDES
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 du comité ainsi que le gestionnaire responsable du milieu de vie et des 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.

Le gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de services ont informé le comité sur les événements survenus au CH tels que les événements particuliers qui sont survenus (en l'absence des 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 tenus 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 trois membres ont quitté le comité : mesdames Nancy Ford, Margot Bujold et Diane Bérubé. Une campagne de recrutement a été mise sur pieds auprès des répondants des résidents.

Des membres de notre 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 2024. À cette occasion, plusieurs conférenciers ont abordé des sujets liés aux actions des comités des résidents, notamment la bienveillance envers les usagers et autres thèmes liés au mandat des comités. Un aperçu des projets spéciaux réalisés en 2023-2024 fut présenté lors de cet événement.

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 (lorsque disponibles), 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 de résidents et en tenant un kiosque d'information lors de la semaine sur les droits des usagers en novembre 2024, avec la présence de membres du comité.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : deux 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
Poulin, Julie		Membre de famille	Conseillère
Gamache, Gaston		Ex-membre de famille	<i>Président par intérim</i>

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.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 :

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 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 auquel ont participé des 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 encore l'objet de discussions lors des rencontres notamment en raison du mélange des articles vestimentaires lors de la livraison chez le résident. La responsable de la logistique travaille afin d'éliminer ce problème.
- 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, le comité qualité milieu de vie chargé de proposer des améliorations 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 plus, le comité des résidents a contribué par l'intermédiaire des projets spéciaux, au financement 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 des résidents est excellente. Il en est de même avec les chefs de service et autres membres du personnel.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année 2024-2025 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 2023-2024 a été distribué en format papier aux 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 2025-2026, le comité reconduit son plan d'action déjà défini en 2024-2025 :

- S'assurer que la brochure et le mot de bienvenue du comité sont inclus 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 au 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 qualité milieu de vie 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 11 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 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 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.

À compter du 1^{er} avril 2025 je quitterai la présidence par intérim et madame Jocelyne Duperron, secrétaire du Comité des usagers de la Vieille-Capitale prendra la relève. Merci à madame Duperron d'assurer la continuité du comité.

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 des 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	
		1			Total interventions
					6

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.

Date de rédaction du rapport	2025-03-04
Date de l'adoption du rapport	2025-03-11

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

Poste vacant
Signature – Secrétaire du CR

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER – EN ANNEXE

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	3 290.00 \$
------------------	--------------------

Revenus provenant d'autres sources :

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

BUDGET DISPONIBLE : 3 290.00 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405

970.71 \$

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

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

Déplacements courants - 6210

333.10 \$

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

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

104.59 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800

625.45 \$

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 : 2 033.85 \$

2025-03-31 EXCÉDENT OU (DÉFICIT) BUDGÉTAIRE : 1 256.15 \$

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