

COMITÉ DE RÉSIDENTS MAISON DES AÎNÉS ET ALTERNATIVE (MDAA)

Comité des usagers de la Vieille-Capitale

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 PRÉSIDENCE

Ce rapport tiendra compte des activités réalisées entre les mois d'avril et de novembre 2023 au Centre d'hébergement Louis-Hébert et de décembre 2023 à mars 2024 à la nouvelle maison des aînés et alternative de Ste-Foy.

Cette année de transition est très importante pour assurer une adaptation la plus facile possible entre les deux milieux de vie pour tous les résidents. Notre action s'est donc concentrée sur cet objectif principal.

Le respect des droits des résidents, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident nos actions. Nous avons une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travaillons à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

En plus des réunions du comité, le comité des résidents participe également au Comité des usagers Vieille-Capitale et aux comités initiés par le CIUSSS Vieille-Capitale tel le Comité consultatif des comités de résidents de la direction SAPA/volet hébergement et le comité milieu de vie pour la MDAA sera mis en place. La participation du Comité de résidents est importante pour participer à l'amélioration de la qualité de vie des résidents.

Nous avons pu compter sur la précieuse collaboration de Monsieur Pascal Blackburn, de Mesdames Isabelle Létourneau et Véronique Blais, gestionnaires.

À tous les membres du comité de résidents, merci à vous, qui offrez bénévolement votre temps et votre savoir aux services des résidents.

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Écouter les résidents et les proches.
- Participer aux différents comités du CIUSS pour être informé du développement du dossier Maison des Aînés.
- Participer aux rencontres d'information offertes aux résidents et à leurs proches pour préparer la transition CHSLD et MDAA.
- Communiquer avec les familles pour les rassurer et favoriser leur implication à l'opération déménagement.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

- Nombre total de membres : xxx

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Irène Dumont		Bénévole	Présidente, trésorière
Lise Roy		Bénévole	Vice-présidente
Ginette Demers	x		Conseillère
Linda Demers (demi mandat)		Membre de famille	Conseillère
Normand Lantagne		Membre de famille	Secrétaire
Johanne Petit		Membre de famille	Conseillère
Guertin, Michelle (demi-mandat)		Membre de famille	Conseillère
Désilets, Anne-Marie (demi-mandat)	x		Conseillère
Lévesque, Lalina (demi-mandat)		Membre de famille	Conseillère

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE, COURRIEL
Présidente	Dumont, Irène	418-956-6583	1592, Pointe-aux-Lièvres, app. 303 Québec, G1L 4M8 irenedumont29@gmail.com
Vice-présidente	Roy, Lise	418-682 5316	3775. Av Des Compagnons, app. 318 Québec, G1X 5C3 lise05757@gmail.com
Secrétaire	Normand Lantagne	418-955 3281	170, 12 rue Québec, G1L 2K9 normand.lantagne@videotron.ca

Commentaires s'il y a lieu :

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

(Décrire les actions prises en lien avec les trois fonctions du comité de résidents)

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

- Une brochure mise à jour par le Comité des usagers de la Capitale-Nationale a été distribuée et incluse dans la pochette d'accueil.
- Une révision de la pochette d'accueil faite conjointement avec la Direction pour l'adapter à la vision MDAA.
- Le lettre d'accueil pour les nouveaux résidents et leurs proches a été révisée.

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

- En CHSLD Louis-Hébert, on devait régulièrement revenir sur la sécurité des sorties de secours. En MDAA la question ne se pose plus.
- Travailler conjointement avec la direction pour faire connaître les différentes étapes du déménagement et les rassurer sur le déroulement des opérations.
- En MDAA, il est important de s'assurer que la nouvelle façon de promouvoir les services soit conforme à l'orientation ministérielle.
- Le comité des résidents a fait une tournée des étages à l'occasion de Noël accompagné par un joueur d'accordéon pour briser l'isolement et rencontrer les résidents et proches.

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

Nous avons participé à la révision du questionnaire de l'évaluation de l'expérience hébergement préparé par la direction du soutien aux personnes âgées volet hébergement (SAPA-HEB) et le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE).

Nous avons la collaboration d'une résidente pour nous transmettre les irritants ou les situations particulières.

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Aucune plainte a été transmise au Commissariat.

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

Comme nous sommes en transition mode CHSLD et MDAA, il faut être vigilant pour nous assurer que les intérêts et les droits des résidents deviennent la préoccupation de toutes les équipes de soins. Le personnel a besoin d'adaptation et le comité se doit d'observer l'évolution de leur adaptation. Il faut reconnaître que le personnel fait face à de nouveaux outils de travail, des espaces plus grands.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

Nous avons tenu 5 rencontres au CHSLD Louis-Hébert dont une pour l'assemblée générale et 2 rencontres à la MDAA de Ste-Foy.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Dans un premier temps, il faut travailler à mettre en place un plan de communications pour rejoindre proches et résidents.
- Il faudra recruter de nouveaux membres du comité afin de rejoindre les différentes maisonnées.
- Comme la Maison est dite alternative, il faut également se préoccuper de cette nouvelle clientèle qui a des besoins particuliers.
- Travailler avec la direction de la MDAA pour que la Maison soit intégrée au quartier Saint-Louis-de-France et connue des citoyens afin de favoriser leur implication à titre de bénévole.

PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes)

Aucune situation n'a nécessité l'intervention du Commissariat aux plaintes. Il faut préciser qu'une famille a porté à notre attention les procédures lors de l'hospitalisation d'un résident. L'analyse de la situation nous a permis de revoir les procédures de communication avec les familles et de valider le processus déjà en place.

PARTIE 10A CONCLUSION

(La présidence du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

Au cours de cet exercice qui se termine, on peut facilement dire que le dossier Maison des aînés a été notre préoccupation première.

On a dû faire face à plusieurs reports de la date effective du déménagement. Finalement le déménagement a eu lieu le 8 décembre et nous avons eu la collaboration des familles pour préparer ce déménagement et installer la chambre du résident.

Pour la première partie de cette année, notre action se limite donc à nous assurer que les soins sont apportés dans les meilleures conditions possibles, que les équipes de soins sont stables, que les infections sont strictement contrôlées et que les inquiétudes des résidents et des proches sont écoutées et répondues. Dans la deuxième partie, on a travaillé à revoir nos outils d'information aux familles et aux résidents, profiter de Noël pour faire une tournée auprès de chaque résident et constater le progrès de leur adaptation à ce nouvel environnement.

Irène Dumont, 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 de résidents)

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

Commentaires s'il y a lieu : xxx

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER



COMITÉ DES USAGERS

VIEILLE-CAPITALE

COMITÉ DE RÉSIDENTS

CH - MAISON DES AÎNÉS STE-FOY

RAPPORT FINANCIER
EN FIN D'EXERCICE

ANNÉE : 2023-2024
DATE : 2024-03-31

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année :	1 500,00 \$
Revenus provenant d'autres sources :	
Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) :	2 821,06 \$

BUDGET DISPONIBLE : 4 321,06 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405	-----
Service acheté à l'externe - 6030	-----
Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription - 6200	-----
Déplacements courants - 6210	226.74 \$
Cotisations - 6305	-----
Formation et perfectionnement / forum - 6505	-----
Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630	-----
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710	-----
Poste / timbres / messagerie - 6750	160.01 \$
Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800	-----
Petits équipements / matériel et réparations - 7560	1 021.08 \$
Autres charges - 7530 (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)	-----

TOTAL DES DÉPENSES : 1 407,83 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU 2024-03-31 2 913,23 \$

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

Irène Dumont

Présidente , trésorière du comité de résidents

Date de rédaction du rapport	25 mars 2024
Date de l'adoption du rapport	16 avril 2024

Irène Dumont

Signature – Président(e) du CR

Normal Fontagne

Signature – Secrétaire du CR