

COMITÉ DE RÉSIDENTS

CENTRE D'HÉBERGEMENT HÔPITAL GÉNÉRAL DE QUÉBEC



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 contexte sanitaire de l'année 2021-2022 a à nouveau imposé plusieurs contraintes et perturbé le fonctionnement des activités dans les milieux de vie et l'Hôpital général de Québec n'a pas été épargnée. Le comité de résidents tient à remercier tout le personnel et l'équipe de gestionnaires qui a su composer avec la situation en maintenant les soins requis par les résidents et en tentant de leur offrir une certaine normalité.

Tout au long de l'année, les membres du comité de résidents ont été assidus et très motivés à poursuivre leurs activités. Plusieurs rencontres ont été tenues et les membres ont répondu présents lorsque sollicités pour des participations au comité milieu de vie de l'Hôpital général de Québec, à des comités du CIUSSS Capitale-Nationale ou d'organismes externes ainsi qu'à la visite ministérielle d'évaluation de la qualité du milieu de vie. Pour une deuxième année, l'assemblée générale annuelle a été tenue virtuellement, une expérience à nouveau positive qui amène le comité de résidents à favoriser dans le futur, un mode hybride, présentiel et virtuel, afin de rejoindre le plus grand nombre possible de résidents et de proches.

L'amélioration du milieu de vie aux bénéfices des résidents est un sujet de discussion constant au comité de résidents. Les rencontres périodiques ont permis des échanges très constructifs avec le gestionnaire responsable du milieu de vie. Nous le remercions pour sa disponibilité, sa transparence et son ouverture à discuter les thèmes abordés.

La présidence tient à remercier également tous les membres du comité de résidents de l'Hôpital général de Québec pour leur apport soutenu tout au long de l'année. Leur contribution a permis de mettre de l'avant les projets que le comité de résidents désirait réaliser afin de répondre à son mandat.

PARTIE 3 PROJETS RÉALISÉS DURANT L'ANNÉE ÉCOULÉE

Pour la période 2021-2022, le comité de résidents désirait mettre de l'avant des projets pour rejoindre les résidents et leurs proches et continuer à se faire connaître en :

- Transmettant un courriel aux répondants des résidents, deux à trois semaines après l'admission du résident.
- Élaborant un questionnaire pour comprendre les obstacles qui rendent les visites aux résidents difficiles et le diffuser aux répondants.
- Transmettant un bulletin d'information trois fois par année aux résidents et leurs répondants.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 7

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Marthe Lacroix		Ex-membre de famille	Présidente et secrétaire
Gilles Chabot		Membre de famille	Vice-président
Stéphane Boies	X		Trésorier
Marjolaine Carrier		Ex-membre de famille	Membre
Maryse Lévêque		Membre de famille	Membre
Geneviève Marcotte		Ex-membre de famille	Membre
Alain Robitaille		Membre de famille	Membre depuis janvier 2022

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENTE	Lacroix, Marthe	Hôpital général de Québec 260 boul. Langelier, Québec (QC) G1K 5N1	418 529-0931 Poste 26477	marthe.lacroix.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Goudreault, Rolande	Comité des usagers 525 boul. Wilfrid Hamel, bureau C106 Québec (QC) G1M 2S8	418 529-9141 Poste 2496	rolande.goudreault.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE	Allen, Marie-France	Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique CIUSSS CN	418 663-5000 Poste 6987	marie-france.allen.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

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

Au cours de la dernière année, le comité de résidents a fait diverses communications aux résidents et aux proches. Certains documents ont été distribués aux résidents en format papier et l'envoi par courriel aux proches a été privilégié.

- Lettre dans la pochette d'accueil remise aux proches des nouveaux résidents.
- Lettre transmise aux proches, incluant le dépliant *L'usager est au cœur de nos préoccupations*, dépliant décrivant les fonctions du comité, les droits des résidents et leurs responsabilités.
- Invitation à l'assemblée générale annuelle qui s'est tenue virtuellement.
- Diffusion de trois bulletins d'information.
 - Rapport annuel du comité de résidents (juin 2021).
 - La présence des proches et le droit à l'information (novembre 2021).
 - Mon milieu de vie, mon chez-moi et le droit à l'intimité (février 2022).
- Carte de vœux pour la période des fêtes distribuée aux résidents.

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

La présence des proches dans le milieu de vie est un élément important pour améliorer la qualité de vie des résidents. Cependant, force est d'admettre que le nombre de visiteurs varie considérablement d'un résident à l'autre. C'est dans cette perspective que le comité de résidents s'était donné comme projet de réaliser un sondage auprès des proches afin de comprendre les raisons (distance, lieux inappropriés, inconfort personnel, etc.) qui peuvent empêcher les visites. Afin de réaliser le sondage, le comité de résidents a saisi l'opportunité de se joindre à un groupe d'étudiantes de l'Université Laval qui a procédé à l'élaboration du sondage et qui en fera la compilation et l'analyse. Le sondage ayant été dispensé en avril 2022, le projet se poursuivra dans la prochaine année.

Les membres du comité de résidents ont continué à mettre en évidence les besoins des résidents et de leurs proches lors des rencontres avec le gestionnaire responsable du milieu de vie de l'installation et ont pu énoncer leurs questions et préoccupations sur les projets mis de l'avant par l'établissement. Des échanges ont également eu cours pour suivre l'avancement de ces projets. Le comité de résidents salue la réalisation de plusieurs initiatives et les avancées faites dans plusieurs projets.

Parmi les sujets abordés, on peut noter

- Communiquer avec les résidents et leurs proches
 - Maintien des communications virtuelles pour garder le lien entre le résident et ses proches.
 - Communication périodique aux proches sur l'état de santé des résidents.

- Révision du processus d'admission des nouveaux résidents en intégrant le préposé accompagnateur, une relance après deux semaines, une présentation du plan d'intervention après quatre à six semaines.
 - Réponse téléphonique sur les unités.
 - Appel masqué venant de HGQ sans message.
 - Respect du rythme des proches pour récupérer les effets personnels du résident à la suite de son décès.
- Agrémenter les lieux, amener de la joie aux résidents :
 - Charte de couleur pour la peinture des murs
 - Trompe-l'œil
 - Arôme
 - Musique
- Améliorer la qualité de vie des résidents :
 - Programme pour prévenir le déconditionnement.
 - Projet mémoire en musique qui permet de personnaliser des listes d'écoute en fonction du résident.
 - Révision des micro-milieus.
- Réaliser des travaux d'amélioration du site :
 - Ventilation et climatisation pour la période estivale.
 - Rénovation de chambres, remplacement de planchers, peinture, rideaux, toiles.
 - Identification facilitant la reconnaissance des lieux par les résidents et la circulation des proches.
 - Fleurissement des balcons et bacs jardin.
 - Accès Internet pour les résidents et pour les proches.
 - Décorations extérieures pour la période des fêtes.
 - Atténuation des odeurs grandement améliorée.
 - Ajout de tables en trèfle très fonctionnelles.
- Contact avec la communauté :
 - Venue de jeunes dans les lieux.
 - Distribution de cartes de Noël et de décorations préparées par les jeunes d'une école primaire du quartier.
- État de situation :
 - Suivi de la situation sanitaire.
 - Ressources humaines : dévouement du personnel, reprise du rôle du préposé accompagnateur, évolution de l'implication des infirmières dans les tâches plus administratives par l'ajout d'agentes administratives, rapprochement des chefs d'unités des résidents par leur déplacement sur les unités.

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

Aucun sondage de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus n'a été réalisé par le comité de résidents au cours de l'année 2020-2021. Le comité de résidents privilégie la participation aux sondages réalisés en collaboration avec le CIUSSS CN et aucun n'a été dispensé au cours de la période.

Le comité de résidents a toutefois analysé en avril 2021 les résultats du sondage réalisé en 2020 qui s'intitulait *Expérience des familles et des proches des résidents en centre d'hébergement pendant la période de confinement lié à la Covid 19 au CIUSSS de la Capitale Nationale*. Comme les pistes d'amélioration énoncées dans le rapport étaient déjà connues et que des actions avaient déjà été initiées, aucune action additionnelle n'a été discutée avec le gestionnaire responsable du milieu de vie.

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

Afin de faire connaître les droits des usagers, le comité a :

- distribué le dépliant *L'usager est au cœur de nos préoccupations*.
- Afficher les 12 droits des usagers lors de la semaine de la promotion des droits.
- Mettre en évidence un des droits dans chacune des publications de son bulletin d'information.

Au cours de la période, le comité a répondu à cinq demandes de proches de résidents :

- Deux demandes relativement à la fiscalité.
- Deux demandes relativement aux communications.
 - Quand aurons-nous accès à Internet dans les chambres des résidents.
 - Comment mettre en place une communication virtuelle entre un résident et son proche.
- Une demande relativement aux activités et sujets traités par le comité de résidents.

Pour toutes les situations, le comité de résidents a pu assister et diriger les personnes afin de régler leur situation de façon satisfaisante.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

Au cours de l'année 2021-2022, le comité de résidents a tenu ou participé aux rencontres suivantes :

- Sept rencontres régulières.
- Une assemblée générale annuelle.
- Une rencontre spéciale pour la conception et la préparation du bulletin d'information.

- Une rencontre spéciale avec le groupe d'étudiantes de l'Université Laval pour la préparation du questionnaire pour comprendre les obstacles qui rendent les visites difficiles.
- Deux rencontres du comité milieu de vie de HGQ (deux membres).
- Rencontres du comité consultatif des comités de résidents avec la direction SAPA (un membre et son remplacement au besoin par un autre membre).
- Comité opérationnel pour la mise en place de la maison des aînés (un membre).
- Comité sur les œuvres d'art pour les maisons des aînés (un membre).
- Rencontre avec Nature Québec dont le thème était *Scénario de verdissement et de lutte aux îlots de chaleur* (un membre).
- Comité des usagers Vieille Capitale (un membre).

PARTIE 8 PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

Pour la période 2022-2023, le comité de résidents désire mettre de l'avant des projets afin de rejoindre les résidents et leurs proches et continuer à se faire connaître.

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

- Produire et distribuer trois bulletins d'information.
- Concevoir un affichage à installer sur les unités pour faire connaître le comité et promouvoir les droits.
- Tenir un café-rencontre avec une conférence.
- Tenir un kiosque d'information à l'entrée du site.
- Visiter les nouveaux résidents.

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

- Analyser les résultats du questionnaire pour comprendre les obstacles qui rendent les visites difficiles et identifier des initiatives pouvant être mises en place pour atténuer les obstacles.
- Élaborer un projet structurant qui pourrait améliorer le milieu de vie des résidents.
- Évaluer la possibilité de mettre en place un espace électronique fermé avec des photos de moments de vie dans le site (résidents, activités, personnel) *Note : ce projet doit être fait en accord avec l'équipe de gestion et les consentements requis devront être obtenus des résidents ou répondants.*

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

- Contribuer au sondage qui est en cours d'élaboration par l'équipe du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

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

- Répondre aux demandes des résidents et de leurs proches.
- Assurer une vigilance et soulever les situations qui pourraient enfreindre les droits et intérêts collectifs des usagers.

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

Aucune demande n'a été faite au comité de résidents pour obtenir sa collaboration en vue du dépôt d'une plainte au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

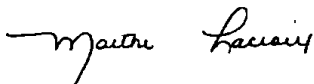
PARTIE 10A CONCLUSION

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

Le comité de résidents de l'Hôpital général de Québec a été très actif au cours de l'année 2021-2022. Malgré les contraintes engendrées par les mesures sanitaires et les rencontres tenues virtuellement, on peut souligner l'engagement des membres et l'énergie déployée pour mettre en œuvre les projets spécifiques qu'il s'était donnés.

Le défi de rejoindre les résidents et leurs proches et de se faire connaître auprès d'eux demeure entier. Le constat est le même, année après année, le comité de résidents est peu interpellé par les résidents et leurs proches. Malgré ce constat, on peut conclure que le comité de résidents a sa raison d'être par ses réflexions, projets et interventions afin d'améliorer la qualité de vie des résidents.

Le comité de résidents aborde la prochaine année avec optimisme. Il déploiera à nouveau des efforts pour se faire connaître des résidents et leurs proches et continuera les échanges toujours fructueux avec le gestionnaire responsable du milieu de vie dans l'objectif partagé avec le personnel et les gestionnaires de l'Hôpital général de Québec d'y créer un vrai milieu de vie pour les résidents.



Marthe Lacroix
Présidente,
Comité des résidents Hôpital général de Québec


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
4					
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
			1		

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe.


Signature – Président(e) du CR


Signature – Secrétaire du CR

ANNÉE : **2021-2022**
DATE : **2022-03-31**

PARTIE 11 DU RAPPORT D'ACTIVÉS

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le CUVC pour l'année : **2021-2022** 3 590,00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Surplus conservé de l'année précédente (mesure temporaire) : 2 410,08 \$

BUDGET DISPONIBLE : 6 000,08 \$

DÉPENSES

Service traiteur 146,95 \$

Service acheté à l'externe

Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription

Déplacements courants 80,80 \$

Cotisations

Formation et perfectionnement / forum

Honoraires professionnels / interprètes / autres

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne

Poste / timbres / messagerie

Publicité / promotions / informations aux usagers 1 269,63 \$

Petits équipements / matériel et réparations

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

		0,00 \$
--	--	---------

TOTAL DES DÉPENSES : 1 497,38 \$

SURPLUS BUDGÉTAIRE OU DÉFICIT () AU : 2022-03-31 4 502,70 \$

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

Maurice Lacroix

Président(e) du comité

2022-05-24

Date