

Comité de résidents

Centre d'hébergement St-Jean-Eudes

Centre d'hébergement d'Assise

2022-2023

**Rapport d'activités
du comité de résidents**



Déposé le : 26 mai 2023

Table des matières

| | |
|---|----------|
| PARTIE 1 - Informations relatives à l'établissement | 2 |
| PARTIE 2 - Mot de la présidente | 2 |
| PARTIE 3 - Priorités et réalisations de l'année écoulée | 3 |
| PARTIE 4 - Composition et portrait des membres | 3 |
| PARTIE 5 - Coordonnées de la présidente et des ressources | 4 |
| PARTIE 6 - Bilan des activités du comité de résidents | 4 |
| FONCTION 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations | 4 |
| FONCTION 2A : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers | 5 |
| FONCTION 2B : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus | 5 |
| FONCTION 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers | 6 |
| FONCTION 4 : Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte | 6 |
| FONCTION 5 : Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions | 6 |
| PARTIE 7 - Tenue des rencontres | 6 |
| PARTIE 8 - Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes | 7 |
| PARTIE 9 - Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine | 7 |
| PARTIE 10 - Conclusion - Enjeux prioritaires et recommandations | 8 |
| Annexe 1 - Bilan financier | 9 |

PARTIE 1 - Informations relatives à l'établissement

| | |
|------------------------|--|
| NOM DE L'ÉTABLISSEMENT | CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JEAN-EUDES INC.* 6000, 3 ^E AVENUE OUEST QUÉBEC (QC) G1H 7J5 |
| TYPE | ÉTABLISSEMENT PRIVÉ CONVENTIONNÉ |

PARTIE 2 - Mot de la présidente

Comme chaque année, voici le temps de partager avec vous les fruits de notre travail. C'est donc avec plaisir que je vous présente, au nom des membres du comité de résidents, notre rapport d'activités pour l'année se terminant le 31 mars 2023.

Essentiellement, malgré le maintien de certaines restrictions sanitaires, vous pourrez constater que 2022-2023 a été une année bien occupée pour notre comité à la fois de renouveau et de continuité.

Je veux particulièrement souligner l'engagement des membres du comité, motivés à assurer les projets en ayant à cœur le bien-être et l'amélioration de la qualité des services pour les résidents des Centres d'hébergement St-Jean-Eudes (CHSJE) et d'Assise (CHDA). Je tiens aussi à remercier pour leur implication monsieur Denis Leclerc, qui a quitté ses fonctions au cours de la dernière année, et madame Louise Plante, qui continue de collaborer avec nous en tant que membre partenaire.

L'année qui s'amorce nous laisse espérer une plus grande liberté d'action, mais de toute façon soyez assurés que nous serons toujours là pour les résidents, afin de les écouter, les renseigner, défendre leurs droits et promouvoir l'amélioration de leur qualité de vie.

Pour l'instant, nous vous invitons à parcourir les pages qui suivent pour découvrir plus en détails les activités réalisées au cours de la dernière année.

Bonne lecture!



Claire Lépine

Claire Lépine
Présidente par intérim

PARTIE 3 - Priorités et réalisations de l'année écoulée

Rencontre des résidents (reprise) : Lorsque les mesures sanitaires ont été levées, c'était une priorité pour nous de recommencer à visiter les résidents et de rencontrer les nouveaux arrivants.

Cafés-causeries : Lors des cafés-causeries organisés par les techniciens en éducation spécialisée des deux centres, nous trouvons important qu'un membre du comité soit toujours présent pour renseigner les participants sur leurs droits en lien avec les sujets traités et pour vérifier leur satisfaction sur ces droits.

Commentaires sur les valeurs du CHSJE inc. : Dans le cadre de la révision du plan stratégique du CHSJE inc., la Direction générale nous a consultés en tant que partenaire pour leur faire part de nos commentaires sur les valeurs auxquelles ils pourraient se baser pour déterminer leurs actions.

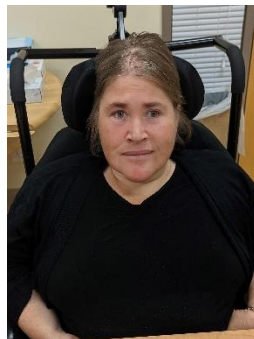
Congrès du RPCU 2022 - Mon implication ... ma contribution! : Une autre de nos priorités a été la participation d'un de nos membres pour nous représenter à ce congrès provincial, de façon à parfaire ensuite les connaissances et compétences de nos membres.

PARTIE 4 - Composition et portrait des membres

Au 31 mars 2023, le comité de résidents était constitué des personnes suivantes :



Claire Lépine



Geneviève Gagnon



Micheline Buteau



Claire Labrie



Roger Côté



Marie Bergeron

NOMBRE TOTAL DE MEMBRES

| NOM ET PRÉNOM | TYPE DE MEMBRE | | RÔLE AU SEIN DU COMITÉ |
|-------------------|----------------|------------------|------------------------|
| | Usager | Autre (précisez) | |
| LÉPINE, Claire | X | Résidente CHSJE | Présidente par intérim |
| GAGNON, Geneviève | X | Résidente CHSJE | Secrétaire-trésorière |
| BUTEAU, Micheline | X | Résidente CHSJE | Conseillère |
| LABRIE, Claire | | Bénévole | Conseillère |
| CÔTÉ, Roger | | Bénévole | Conseiller |
| BERGERON, Marie | X | Résidente CHSJE | Conseillère |

PARTIE 5 - Coordonnées de la présidente et des ressources

| FONCTION | NOM ET PRÉNOM | COORDONNÉES | |
|--|---------------------|--|---|
| | | ADRESSE | TÉLÉPHONE/COURRIEL |
| Présidente par intérim | LÉPINE, Claire | Centre d'hébergement St-Jean-Eudes 6000, 3 ^e Avenue Ouest Québec (QC) G1H 7J5 | 418-627-1124 #1238 comiteduchsje@gmail.com |
| Responsable du dossier du comité de résidents de l'établissement | GAUTHIER, Catherine | Centre d'hébergement St-Jean-Eudes 6000, 3 ^e Avenue Ouest Québec (QC) G1H 7J5 | 418-627-1124 #1204 catherine.gauthier5.chsld03@ssss.gouv.qc.ca |

PARTIE 6 - Bilan des activités du comité de résidents

FONCTION 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Journal « La Voix des résidents » : Nous avons poursuivi la publication de notre journal « *La Voix des résidents, une voix forte qui a à cœur votre bien-être* » adressé aux résidents et à leurs proches. Dans le numéro d'avril 2022, deux ans depuis le début de la pandémie, nous avons priorisé la publication d'un article pour encourager les personnes hébergées à garder espoir, en les informant de la reprise des activités des deux centres, tout en rappelant l'importance de l'hygiène des mains. De plus, nous avons diffusé des renseignements pour promouvoir la civilité, pour mieux connaître la maladie de Parkinson et pour informer de l'acquisition, par la direction, d'une console de jeux interactifs pour les personnes atteintes de troubles cognitifs. Dans le journal paru en octobre dernier, nous avons mis en valeur la bienveillance chez les personnes âgées. Nous avons également précisé le droit aux services offerts en les référant au guide d'accueil et nous avons démontré l'importance de se faire vacciner contre la grippe. De plus, nous avons publié une lettre rédigée par une résidente, pour aider à mieux comprendre sa condition de santé, et un article par la Direction générale sur la réalisation du projet « Trues Doors », qui consistait à transformer certaines sections du CHSJE en un endroit familial et chaleureux en installant des autocollants avec motifs imprimés sur les portes de chambre d'une unité en particulier.

Campagne de sensibilisation « Les droits des usagers : les connaissez-vous? » : Dans le cadre de la semaine des droits des usagers, qui s'est tenue du 13 au 19 novembre 2022, les nouveaux dépliants promotionnels publiés par le RPCU sur les 12 droits ont été distribués à tous les résidents et d'autres ont été déposés dans les présentoirs des deux centres. De plus, plusieurs exemplaires de l'affiche publiée aussi à cette fin ont été imprimés et apposés à divers endroits.

Calendrier 2023 du comité de résidents « Le respect de nos droits et de nos responsabilités, C'EST IMPORTANT! » : À nouveau cette année, le comité a publié son calendrier annuel. En plus d'y promouvoir les droits des résidents, celui-ci a été illustré avec des œuvres réalisées aux ateliers de peinture offerts aux résidents, permettant ainsi d'y valoriser leur talent. Pour en faire le lancement, nous avons transmis à tous un cahier présentant les artistes-résidents avec leur œuvre dans le but de les féliciter pour leur qualité et de les remercier pour leur collaboration. Des calendriers ont par la suite été distribués à tous les résidents des deux centres et aussi offerts aux familles et visiteurs.

Dépliant promotionnel du comité : Afin de mieux représenter notre comité, nous avons entrepris des démarches afin d'actualiser notre dépliant promotionnel avec des images plus appropriées.

Accueil des nouveaux résidents : Lors de l'admission d'un nouveau résident, la travailleuse sociale du centre concerné remet au nouvel arrivant le calendrier et le dépliant du comité de résidents, afin de lui fournir de l'information supplémentaire sur le comité et sur ses droits.

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

Position du comité de résidents sur diverses procédures : Lors de la préparation des procédures sur la prévention de la violence et du harcèlement au travail, ainsi que sur des grilles d'entrevue pour l'embauche de personnel par la Direction générale, nous avons été consultés pour en prendre connaissance et apporter nos commentaires avant que celles-ci soient entérinées.

Représentant sur différents comités : Tout au cours de l'année, un membre de notre comité a siégé sur le comité de gestion des risques et un autre sur le comité de milieu de vie, afin d'être la voix des résidents des deux centres et de leur famille.

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

En préparation de la visite d'évaluation d'Agrément Canada, qui a lieu tous les quatre ans, la Direction générale procède à un sondage, en partenariat avec notre comité, pour connaître le degré de satisfaction auprès des résidents concernant tous les services obtenus. Dans ce contexte, il a été convenu qu'entretemps le comité de résidents se concentre plutôt à effectuer des évaluations de satisfaction sur des sujets spécifiques, par divers moyens selon les besoins.

Cafés-causeries : Lors des cafés-causeries tenus dans les activités des deux centres, un membre du comité est toujours présent pour renseigner les participants sur leurs droits en lien avec les sujets traités et pour vérifier leur satisfaction sur ces droits.

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

Échanges continus avec les résidents du CHSJE et du CHDA : Les résidents ou leurs proches ont l'opportunité de soumettre leurs préoccupations aux membres du comité par plusieurs moyens de communication (téléphone, courriel, poste, questionnaire via le site Web), lorsqu'il est possible de les croiser ou encore lors de rendez-vous de consultation. Dès lors, des démarches sont entreprises avec les membres de l'équipe de gestion du centre concerné pour évaluer la situation et procéder à des mesures correctives si cela est pertinent.

FONCTION 4 : Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte

Lorsque des préoccupations nous ont été adressées, les représentations nécessaires ont été faites auprès des membres de l'équipe de gestion du centre concerné, afin que des mesures correctives soient appliquées, lorsque pertinentes.

FONCTION 5 : Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

Bien que les membres aient choisi de conserver le nom de « comité de résidents », notre comité joue légalement le rôle d'un comité des usagers exerçant ses fonctions dans deux centres regroupés en un seul comité.

PARTIE 7 - Tenue des rencontres

Réunions du comité de résidents : Les réunions du comité ont lieu le 2^e jeudi du mois. Compte tenu des restrictions sanitaires, la rencontre du mois d'avril 2022 s'est tenue par visioconférence. Par la suite, les membres ont pu se réunir en mai, juin, septembre, octobre, novembre, décembre 2022, ainsi qu'en février et mars 2023. Lors de ces réunions, les invités étaient :

- Madame Catherine Gauthier, coordonnatrice des services d'hébergement et représentante de la Direction générale;
- Madame Nancy Lemay, technicienne en éducation spécialisée et adjointe à la représentante de la Direction générale;
- Monsieur Nicolas Labrèche, directeur général;
- Monsieur Yves Villeneuve, consultant pour la Direction générale;
- Madame Nathalie Durand, chef du service alimentaire, accompagnée de Madame Maria Nunez, nutritionniste;
- Madame Marie-Josée Cormier, infirmière clinicienne.

Assemblée générale 2022 : C'est avec plaisir que nous avons pu nous rassembler cette année pour tenir l'assemblée générale le 28 septembre 2022. À la suite de kiosques organisés par le personnel du CHSJE, nous avons rencontré des résidents et des proches. Le directeur général, monsieur Nicolas Labrèche, a tout d'abord souhaité la bienvenue à tous et en a profité également pour remercier les participants présents. Nous avons ensuite présenté notre rapport annuel d'activités 2021-2022. Même si deux postes étaient vacants au sein du comité, aucune candidature n'a été présentée à cette occasion. Une période a par la suite été allouée aux participants pour poser des questions et partager leurs commentaires.

PARTIE 8 - Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

Le comité n'a eu aucune situation nécessitant la collaboration d'un acteur du régime d'examen des plaintes cette année.

PARTIE 9 - Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Nous pouvons espérer qu'en 2023-2024 nous aurons la possibilité de développer et mettre en œuvre les projets suivants :

- Préparation et distribution du calendrier 2024 du comité de résidents « *Le respect de nos droits et de nos responsabilités, C'EST IMPORTANT!* »;
- Publication du journal « *La Voix des résidents, une voix forte qui a à cœur votre bien-être* » (printemps, automne);
- Campagne de sensibilisation sur le droit mis en promotion dans le cadre de la semaine des droits des usagers (12 au 18 novembre 2023);
- Assemblée générale annuelle 2023 au CHSJE et au CHDA, en partenariat avec la Direction générale et le personnel de l'établissement;
- Participation au congrès du RPCU (12 et 13 octobre 2023);
- Participation aux cafés-causeries des deux centres avec les résidents et leurs proches sur divers sujets afin de les renseigner sur les droits et les questionner sur leur degré de satisfaction ;
- Journées de promotion des droits à l'entrée des deux centres.

PARTIE 10 - Conclusion – Enjeux prioritaires et recommandations

Au cours de la dernière année, l'assouplissement des mesures sanitaires nous a permis de côtoyer à nouveau les résidents pour être davantage à leur écoute et pour assumer avec motivation les fonctions du comité de résidents. Nous envisageons donc qu'en 2023-2024 nous pourrions réaliser plusieurs projets, afin d'assurer aux résidents le respect de leurs droits et qu'ils demeurent dans un milieu où il fait bon vivre.

Enjeux prioritaires et recommandations : Le bien-être des résidents, leur sécurité et le respect de leurs droits est au cœur de nos préoccupations. Nous apprécions particulièrement pouvoir être des partenaires avec la Direction générale du CHSJE inc. dans un but commun soit l'amélioration continue de la qualité des soins et services. C'est dans cet objectif que nous avons considéré important de formuler cette année des recommandations à la Direction générale afin qu'elle prenne les moyens nécessaires :

- Pour que les règles de l'hygiène des mains soient encore mieux respectées par tous;
- Pour toujours faire preuve de discrétion lors de la transmission de renseignements personnels sur un résident (respect de son droit à la confidentialité).

Date de rédaction : 10 avril 2023

Date de l'adoption : 13 avril 2023

Clare Lépine

Signature de la présidente par intérim

Génévieve Gagnon

Signature de la secrétaire

Annexe 1 - Bilan financier

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021».

| | | | |
|---------------------------------|--|---------------------------|-------------|
| NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : | CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JEAN-EUDES INC. | NUMÉRO DE PERMIS : | 2750 - 8456 |
|---------------------------------|--|---------------------------|-------------|

| | | |
|--|------------|-----------------|
| SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé) | (a) | 2 988 \$ |
| BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé) | (b) | 4 532 \$ |
| TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i> | (c) | |
| DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel). | (d) | 300 \$ |
| TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e) | (e) | 7 820 \$ |

| | | |
|---|------------|--------|
| 1. DÉPENSES GÉNÉRALES | | |
| Soutien professionnel | | |
| Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.) | | 426 \$ |
| Publication de documents du comité | | |
| Communications interurbaines | | |
| Frais de recrutement | | |
| Formations des membres du comité | | |
| Colloques, congrès, conférences | | 600 \$ |
| Frais de déplacement, hébergement | | |
| Frais postaux | | 605 \$ |
| Allocation personne-ressource | | |
| Abonnements revues et journaux | | |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers | | 325 \$ |
| Autres (précisez) : Frais bancaires | | 76 \$ |
| Autres (précisez) : Abonnement logiciel visioconférence 1 an - Réunions comité | | 230 \$ |
| Autres (précisez) : | | |
| Autres (précisez) : | | |
| Autres (précisez) : | | |
| Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe) | (f) | |

| | | |
|---|--|--|
| 2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ | | |
| REPRÉSENTATION | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| COORDINATION | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| HARMONISATION | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Déplacement, hébergement

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez : Publication - Calendrier 2023 du Comité de résidents Promotion

2 736 \$

Précisez : Dépliants et affiches du RPCU - Les 12 droits

500 \$

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers

Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

| | | |
|--|------------|-----------------|
| TOTAL DES DÉPENSES | (g) | 5 498 \$ |
| SOLDE DES DONS | (h) | 300 \$ |
| SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i> | (i) | 2 022 \$ |

