

COMITÉ DES USAGERS Vielle 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 PRÉSIDENTE

Tout au long de l'année 2023 – 2024, les membres du comité des usagers Vieille Capitale (« CUVC ») sont demeurés très actifs et motivés à faire avancer leurs projets. Plusieurs rencontres ont été tenues virtuellement et les membres ont répondu présents lorsque sollicités pour répondre à des consultations ou participer à des rencontres d'information sur le fonctionnement de certains secteurs du CIUSSS Capitale Nationale (« CIUSSS CN »).

L'assemblée générale annuelle du comité des usagers Vieille Capitale a été tenue virtuellement. À nouveau, la promotion faite avant la tenue de l'événement n'a pas permis d'attirer des participants de la population.

Pour le volet communautaire, le comité des usagers s'est particulièrement intéressé aux soins à domicile pour les aînés. Des rencontres ont été tenues avec la gestionnaire de ce secteur au CIUSSS de la Capitale Nationale afin de mieux comprendre ce parcours de soins. Des brochures pour faire connaître les droits des usagers ainsi que le comité des usagers ont été élaborées et la distribution a pu débuter auprès des usagers. Dans le cadre du projet de loi 15, les membres ont également réfléchi à la mission qui pourrait être réaliste pour bien servir les usagers. Des échanges ont eu cours avec le CUCI de la Capitale Nationale et le parcours aînés semble porteur. C'est un dossier à suivre.

Au niveau des comités de résidents, une stabilité des membres a été observée et les activités ont été maintenues. Cependant, la fonction de présidence demeure toujours difficile à combler pour certains comités. Les membres sont motivés à participer aux travaux du comité de résidents, à défendre les droits des usagers et à contribuer à améliorer la qualité du milieu de vie pour les résidents. Cependant, l'ampleur de la tâche administrative attachée à la présidence fait peur à plusieurs. Ainsi, trois des neuf comités ont été appuyés, à nouveau cette année, par un membre de l'exécutif du CUVC afin d'assumer la présidence.

Tout au long de l'année, le comité des usagers Vieille Capitale a pu compter sur le support du personnel du bureau du partenariat avec l'usager et l'éthique (BPUE). Leur contribution à l'avancement des projets du comité est des plus appréciée. Nous les en remercions.

Je tiens personnellement à remercier tous les membres du comité des usagers Vieille Capitale pour leur engagement et plus particulièrement la vice-présidente madame Lise Royer, le trésorier monsieur Gaston Gamache ainsi que la secrétaire madame Jocelyne Duperron pour leur support indéfectible à l'avancement des projets tout au long de la période.

Les membres du comité des usagers désirent également souhaiter une retraite heureuse à madame Rolande Goudreault qui a quitté ses fonctions d'agente administrative du CUVC en mars 2024.

Marthe Lacroix, présidente

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Pour la période 2023-2024, le comité des usagers Vieille Capitale a mis de l'avant des projets permettant de supporter les comités de résidents de son territoire et pour rejoindre toutes les populations du mandat du CUVC.

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

- Afficher sur les écrans des salles d'attente des CLSC et des GMF-U de l'information sur les droits des usagers, si le projet de modification technologique du CIUSSS CN va de l'avant afin de remplacer les écrans actuellement fermés.
- Produire un calendrier 2024 pour les résidents en centre d'hébergement

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

- Intervenir auprès des gestionnaires responsables du milieu de vie des CHSLD par les comités de résidents
- Se faire connaître des aînés recevant des soins à domicile et établir un processus de communication continu avec la gestionnaire du CIUSSS CN responsable de ce secteur

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

Le CUVC désire collaborer avec l'équipe du CIUSSS CN afin d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus et ne compte pas faire d'évaluation de façon indépendant. Les projets sont donc de :

- Participer aux comités d'élaboration des questionnaires d'évaluation du degré de satisfaction des usagers pilotés par le CIUSSS CN
- Analyser les résultats des sondages

Fonction 5 – Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

- Organiser un Forum des comités de résidents sous le CUVC
- Appuyer les comités de résidents dans leur recrutement et l'accueil des nouveaux membres
- Au besoin, apporter le soutien requis au comité de résidents de Louis-Hébert dans le cadre de la fermeture de ce centre d'hébergement et du déménagement des résidents vers une maison des aînés

Projet de Loi 15

Suivre les impacts du projet de Loi 15 pour les comités des usagers et ajuster le plan d'action du CUVC en conséquence.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 9 (au 31 mars 2024)

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	Usager (X)	Autre (précisez)	
Bouchard, Chantal (Démission décembre 2023)	X	Membre du sous-comité population	Membre
Chicoine-Royer, Lise		CR - Saint-Antoine CR - Christ-Roi (intérim) Membre du sous-comité population	Vice-présidente
Gamache, Gaston		CR - Limoilou CR - Le Faubourg (intérim) CR - Notre-Dame de Lourdes (intérim) Membre du sous-comité population	Trésorier
Dumont, Irène		CR – Louis-Hébert (jusqu'à fermeture) CR – Maison des aînés et alternative Ste-Foy	Membre
Duperron, Jocelyne		CR – Sacré-Cœur	Secrétaire
Filali, Mohammed	X	Membre du sous-comité population	Membre
Gagnon, Mélanie		CR – Maison Paul Triquet	Membre
Lacroix, Marthe		CR – Hôpital général de Québec Membre du sous-comité population	Présidente
Malaison, Sylvie	X	Membre du sous-comité population	Membre
Roy, Lise	X	Membre du sous-comité population	Membre

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM		NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Président(e)	Lacroix, Marthe	525 boul. Wilfrid Hamel, local C-106-Québec, G1M 2S8	418-529-9141 Poste 42496	cu.vieille-capitale.ciussssc@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource	Josée Lefebvre	525 boul. Wilfrid Hamel, local C-106-Québec, G1M 2S8	418-529-9141 Poste 42496	cu.vieille-capitale.ciussssc@ssss.gouv.qc.ca
Responsable du comité des usagers	Allen, Marie-France	CIUSSS CN Bureau du partenariat avec l'utilisateur et l'éthique	418 809-9129	marie-france.allen.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
Autre				

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

(Décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers)

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

- **Afficher sur les écrans des salles d'attente des CLSC et des GMF-U de l'information sur les droits des usagers, si le projet de modification technologique du CIUSSS CN va de l'avant afin de remplacer les écrans actuellement fermés.**

Des suivis ont été demandés périodiquement auprès des communications du CIUSSS CN via le BPUE. Au 31 mars 2024, les écrans sont opérationnels mais l'information sur les comités n'a pas encore été intégrée. C'est un projet à suivre.

- **Produire un calendrier 2024 pour les résidents en centre d'hébergement**

Une sollicitation a été faite auprès des neuf CHSLD sous le CUVC afin d'obtenir des photos à insérer dans le calendrier 2024. Un choix a été effectué, le calendrier préparé et distribué auprès des résidents des neuf centres d'hébergement.

- **Rejoindre les usagers**

Les membres se sont interrogés sur les façons de rejoindre les usagers outre la distribution de dépliants en format papier. Un site Web dynamique ou une page Facebook pourraient permettre une meilleure communication. Le projet est à poursuivre.

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

- **Intervenir auprès des gestionnaires responsables du milieu de vie des CHSLD par les comités de résidents**

Les comités de résidents ont été très actifs tout au long de l'année en tenant bon nombre de rencontres avec les gestionnaires responsables des milieux de vie afin d'exprimer les besoins des résidents et exposer des projets qui pourraient être mis de l'avant pour améliorer la qualité de vie des résidents.

De façon exceptionnelle, les comités de résidents ont eu l'autorisation d'utiliser les surplus accumulés pour contribuer à la mise en œuvre de projets spéciaux visant l'amélioration des lieux. Tous les comités de résidents ont travaillé avec leur gestionnaire responsable du milieu de vie respectif pour identifier un projet à être réalisé dans l'installation. Du financement a pu être obtenu du CUCI. De belles initiatives ont ainsi été mises de l'avant aux bénéfices des résidents.

- **Se faire connaître des aînés recevant des soins à domicile et établir un processus de communication continu avec la gestionnaire du CIUSSS CN responsable de ce secteur**

Le comité des usagers Vieille Capitale a initié des démarches auprès des autres comités des usagers communautaires de la Capitale Nationale afin de connaître leur intérêt à mettre en place un comité consultatif sur les soins à domicile pour les aînés. À la suite de la réponse positive reçue, les contacts ont été établis auprès de la gestionnaire responsable de ce secteur au CIUSSS de la Capitale Nationale et le tout s'est mis en place.

Un dépliant et une brochure sur les droits des usagers a été élaborée et distribuée auprès des usagers aînés recevant des soins à domicile.

Les participants ont indiqué leur intérêt à participer à l'élaboration d'une pochette d'accueil qui serait remise aux usagers par les intervenants lors de leur première visite à domicile.

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

Le CUVC désire collaborer avec l'équipe du CIUSSS CN afin d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus et ne compte pas faire d'évaluation de façon indépendant. Les projets sont donc de :

- **Participer aux comités d'élaboration des questionnaires d'évaluation du degré de satisfaction des usagers pilotés par le CIUSSS CN**
Les membres ont participé à la revue du questionnaire d'évaluation du degré de satisfaction des usagers résidant en CHSLD.
- **Analyser les résultats des sondages**
Les résultats du sondage sur l'expérience repas en CHSLD ont été analysés et les plans d'action suivi par chacun des comités de résidents.

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

Le comité des usagers a maintenu à jour les brochures sur les droits et les a distribuées auprès de diverses clientèles.

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

Aucune demande n'a été formulée au comité des usagers au cours de la dernière année.

Fonction 5 – Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

- **Organiser un Forum des comités de résidents sous le CUVC**
Un comité organisateur composé de trois membres du CUVC s'est formé afin de préparer le Forum. À la suite d'une discussion avec le CUCI, il a été convenu d'ouvrir le Forum aux membres de tous les comités d'usagers et comités de résidents de la Capitale Nationale. Le comité organisateur a poursuivi l'organisation en élargissant l'auditoire visé. L'événement tenu en octobre 2023 fut une occasion d'apprendre, d'échanger et peut être qualifié d'un grand succès.

- **Appuyer les comités de résidents dans leur recrutement et l'accueil des nouveaux membres**

Deux membres de l'exécutif ont été très impliqués auprès de trois comités de résidents sous le CUVC en assumant la présidence, tenant les rencontres du comité et en mettant de l'avant des initiatives afin de recruter de nouveaux membres.

Lors de chacune des rencontres du CUVC, la présidence de chacun des comités de résidents a la possibilité de faire état de la situation dans son établissement. Le partage des activités et des enjeux est apprécié et bénéfique à l'ensemble des comités.

- **Au besoin, apporter le soutien requis au comité de résidents de Louis-Hébert dans le cadre de la fermeture de ce centre d'hébergement et du déménagement des résidents vers une maison des aînés**

Le comité de résidents de Louis-Hébert a été très impliqué auprès des résidents et de leurs proches afin que le déménagement se passe de façon la plus fluide possible. Le trésorier du CUVC a pu les appuyer pour la mise à jour des documents et leur impression.

Projet de Loi 15

Suivre les impacts du projet de Loi 15 pour les comités des usagers et ajuster le plan d'action du CUVC en conséquence.

Le plan d'action n'a pas eu à être mis à jour au cours de l'année. Toutefois, le comité s'est tenu informé des développements et a participé à une rencontre de réflexion sur le volet communautaire de la mission du comité. Des suggestions ont été faites afin d'axer le mandat vers les aînés pour tout les parcours qui les touchent directement dont les soins à domicile pour aînés et les centres d'hébergement.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

Les membres du CUVC ont été impliqués à différents niveaux :

Instance	Nombre de rencontres
Comité des usagers Vieille Capitale	6
Comité exécutif du CUVC	5
Assemblée générale annuelle du CUVC	1
Sous-comité population du CUVC	2
Comité consultatif – soins à domicile des aînés	2
Table de mission communautaire RPCU	2
Comité parcours des soins de vie et soins palliatifs – CIUSSS CN	3
Organisation du Forum des CU et CR	11
Participation au congrès du RPCU	1

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

Pour la période 2024-2025, le comité des usagers Vieille Capitale met de l'avant des projets permettant de supporter les comités de résidents de son territoire et pour rejoindre toutes les populations du mandat du CUVC.

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

- Produire une vidéo pour faire connaître les droits des usagers et l'existence des comités de résidents, permettre le recrutement et répondre aux questions les plus fréquentes des résidents et de leurs proches
- Faire évoluer le site Web pour le rendre dynamique et analyser d'autres moyens (ex. Facebook) pour favoriser les liens avec les usagers et pouvoir mieux les renseigner
- Produire un calendrier 2025 pour les résidents en centre d'hébergement

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

- Intervenir auprès des gestionnaires responsables du milieu de vie des CHSLD par les comités de résidents
- Intervenir auprès de la gestionnaire responsable des soins à domicile pour les aînés

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

Le CUVC désire collaborer avec l'équipe du CIUSSS CN afin d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus et ne compte pas faire d'évaluation de façon indépendante.

Les projets sont donc de :

- Participer aux comités d'élaboration des questionnaires d'évaluation du degré de satisfaction des usagers pilotés par le CIUSSS CN
- Analyser les résultats des sondages

Fonction 5 – Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

- Appuyer les comités de résidents dans leur recrutement et l'accueil des nouveaux membres

Projet de Loi 15

- Mettre en œuvre les actions requises en fonction du mandat qui pourrait être confié au CUVV.

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

Aucune demande d'assistance et accompagnement n'a été reçue au cours de la période

PARTIE 9B STATISTIQUES

(Inscrire le nombre de demandes d'information ou d'insatisfaction (selon la catégorie) reçues au cours de l'année par le comité des usagers et les comités des résidents)

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations Interpersonnelles
0	0	0	0	0	0
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
0	0	0	0	0	

PARTIE 10 CONCLUSION

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

Le comité des usagers Vieille Capitale n'a pas ménagé les efforts au cours de l'année 2023-2024 afin de réaliser son mandat. Plusieurs échanges constructifs se sont tenus lors des diverses rencontres et plusieurs angles ont été abordés afin de déterminer comment rejoindre les personnes âgées recevant des soins à domicile. Les initiatives se poursuivront au cours de la prochaine année.

Les membres du CUVC continuent de s'impliquer auprès du RPCU afin d'exprimer leur point de vue et suivre l'évolution des discussions qui ont cours en lien avec l'implantation de la Loi sur la gouvernance de la santé et des services sociaux et les impacts pour les comités des usagers. Les mesures à mettre en place afin de répondre aux nouvelles exigences seront analysées et mises en œuvre au moment opportun.

Marthe Lacroix, présidente

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

Date de rédaction du rapport	
Date de l'adoption du rapport	

Signature – Président(e) du CR	Signature – Secrétaire du CR