

---

# Rapport d'activités 2018-2019

## Comité des usagers du Centre d'hébergement du Boisé



## Identification

Nom du comité des usagers

**Comité des usagers du Centre d'hébergement du Boisé**

### Coordonnées

Adresse postale du comité :

**3690 boulevard Neilson, Québec (Québec) G1W 0A9**

N° de téléphone du comité : **418-781-0471 poste 45**

Courriel du comité : **comiteduboise@gmail.com**

### Indiquez le nom des comités de résidents actifs

Non pertinent

## Mot de la présidente

L'année 2018-19 a été une année de plus grande stabilité du Comité. Le seul changement est celui de Madame Geneviève LeBlanc Fraser, nouvelle commissaire aux plaintes et à la qualité des services, comme membre invitée au Comité. Elle s'est jointe à nos travaux en septembre dernier. J'en profite pour remercier chaque membre pour leur participation assidue à toutes les réunions, et ce dans un bel esprit de collaboration.

Lors de la dernière assemblée générale annuelle, il y a eu une participation intéressante, encore une fois, de près d'une vingtaine de personnes (résidents, représentants, membres de famille, directeur général, membres du comité), ce qui est encourageant. La majorité des échanges confirmait une très grande satisfaction par rapport à la qualité des services reçus et une grande reconnaissance à l'égard de l'ensemble du personnel.

D'autre part, comme le veut notre tradition, la fête de Noël avec les usagers et les familles a remporté un grand succès, une fois de plus. Plusieurs nouveaux résidents se sont dit impressionnés par cet événement en compagnie de membres de leur famille. Le fait que nous ayons souligné la contribution des usagers artistes-peintres et d'une poète à notre calendrier a été une reconnaissance très touchante pour chacun d'eux. Le personnel, les bénévoles et la direction nous ont aidés à obtenir la participation de plus de 180 personnes, sur 2 soirs. C'est le moment de choix où nous présentons l'ensemble des membres du Comité et notre rôle. C'est aussi un temps d'échanges directs très fructueux.

## Coordonnées professionnelles des membres

### Président

Prénom : Lise

Nom : Landry

N° de téléphone du comité : **418-781-0471 POSTE 45**

Courriel du comité : **comiteduboise@gmail.com**

Adresse postale du comité : **3690 boulevard Neilson, Québec (Québec) G1W 0A9**

### Répondant de l'établissement auprès des CU

Prénom : Stephan

Nom : Pichette

N° de téléphone : **418-781-0471 poste 11**

Courriel : **stephan.pichette.chsld03@ssss.gouv.qc.ca**

Adresse postale : **3690 boulevard Neilson, Québec (Québec) G1W 0A9**

### Personne ressource, si applicable

Prénom : Maryline

Nom : Soule

N° de téléphone du comité : **418-781-0471 poste 10**

Courriel du comité : **maryline.soule.chsld03@ssss.gouv.qc.ca**

Adresse postale : : **3690 boulevard Neilson, Québec (Québec) G1W 0A9**

## Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Nom du comité	Rôle
	<b>Lise</b>	<b>Landry</b>	<b>Comité des usagers du CH du Boisé</b>	<b>Présidente</b>
	<b>François</b>	<b>Marcotte</b>	<b>Comité des usagers du CH du Boisé</b>	<b>Vice-président</b>
	<b>Catherine</b>	<b>Gagné</b>	<b>Comité des usagers du CH du Boisé</b>	<b>Trésorière</b>
				<b>Secrétaire</b>
	<b>Jeannine</b>	<b>Latouche</b>	<b>Comité des usagers du CH du Boisé</b>	<b>Membre régulier</b>
	<b>Ghislaine</b>	<b>Painchaud</b>	<b>Comité des usagers du CH du Boisé</b>	<b>Membre régulier</b>
	<b>Pierre</b>	<b>Marcotte</b>	<b>Comité des usagers du CH du Boisé</b>	<b>Membre régulier</b>
				Rôle
				Rôle
				Rôle
				Rôle
				Rôle
				Rôle
				Rôle
				Rôle
				Rôle

## **Priorités et réalisations de l'année écoulée**

- Réalisation du Sondage sur la satisfaction des services auprès des usagers ou des répondants et diffusion des résultats.
- Planification d'activités de visibilité afin d'augmenter la connaissance et le rôle du Comité des usagers de la part des usagers et des répondants.
- Activités de promotion de la Semaine des droits des usagers (semaine du 20 septembre).
- Organisation de la fête de Noël comme activité de promotion du Comité des usagers et distribution du calendrier 2019 (outil de promotion des droits des usagers).
- Adoption du document Guide de valeurs et d'éthique des membres du Comité des usagers du CH du Boisé.
- Engagement à la confidentialité signé par chaque membre du Comité.
- Mise à jour du document Règles de fonctionnement du Comité du CH du Boisé.
- Intégration de la nouvelle commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Madame Geneviève LeBlanc Fraser, comme membre invitée au Comité.
- Participation de 4 membres au Congrès annuel du RPCU à Québec.
- Assemblée générale annuelle tenue le 6 mai 2018.
- Mise à jour du registre des élections des membres du Comité.
- Rencontres avec le directeur général et cadres pour information et échanges sur les différents projets.

## **Plan d'action**

Le comité a un plan d'action :    Oui             Non

## **Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

- Production du matériel promotionnel des droits des usagers- le calendrier 2019 (distribué à la fête de Noël ou lors de l'admission de nouveaux résidents)
- Organisation et participation à la semaine des droits des usagers du 20 au 27 septembre 2018 (obtention du matériel promotionnel, installation à l'accueil et sur les unités de soins)
- Participation de 3 membres du Comité au café-rencontre organisé par la commissaire aux plaintes sur la bienveillance (le 12 mars 2019).

- Rencontres individuelles des nouveaux résidents par un membre du Comité des usagers conjointement avec la commissaire aux plaintes.
- Promotion du Comité auprès des résidents (nouvelles affiches du Comité et cartes d'affaire).
- Achat d'affiches présentant le thème de la semaine des droits des usagers et installation à l'accueil du Centre et sur les étages.

## **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**

- Rencontre de groupe de l'ensemble des usagers et leur famille lors de la fête de Noël pour promotion du Comité et distribution des différents outils de promotion (calendrier 2019, dépliant du Comité des usagers et carte d'affaire) les 7 et 8 décembre 2018.

## **-Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**

- Réalisation du sondage de satisfaction des usagers du 5 au 24 juin 2018.
- Diffusion des résultats aux usagers et répondants lors d'une soirée d'informations le 25 septembre et envoi par courriel ou par la poste.
- Dépôt au directeur général de la liste des priorités à travailler (22 novembre 2018).

## **Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

- Présentation du rôle du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, par Mme Dominique Tremblay, conseillère du CAAP de la Capitale-Nationale.
- Échanges avec le directeur général et la conseillère en soins infirmiers (Mme Roxanne Côté) concernant les préoccupations du Comité des usagers le 22 novembre 2018. Suivi à faire concernant les thématiques de bien-être à diffuser (printemps 2019).

## **Assistance et accompagnement effectués par le Comité**

Aucune plainte reçue

## Tenue des rencontres du Comité

- 6 mai : Assemblée générale annuelle
- 8 rencontres régulières du Comité

## Autres rencontres

- Participation de 4 membres du Comité au Congrès annuel du RPCU (17 et 18 octobre 2018) à Québec.
- Investigation de formation sur la maltraitance par le RPCU mais non réalisée à cause de coûts excessifs. Reportée à l'an prochain.
- Inscription d'un membre du Comité au colloque *Pour le mieux être des aînés* (11 avril 2019)

## Formations et conférences suivies par le Comité

Nombre de formations et conférences	0
Nombre de membres formés	0
Nombre d'heures de formations	0

## Enjeux Prioritaires

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui  Non

## Activités et projets prévus pour l'année prochaine

- Participation à la visite d'agrément prévue en avril prochain.
- Recrutement d'un nouveau membre du Comité en remplacement de la présidente qui est actuellement en fin de mandat.
- Activités diverses afin d'augmenter la visibilité du Comité pour une meilleure connaissance du Comité et de son rôle de la part des usagers et des familles.
- Participation au Congrès annuel du RPCU en octobre.
- Formation sur la maltraitance pour l'ensemble du Comité.
- Dépôt de candidature au Prix d'excellence du RPCU (catégorie promotion) pour notre calendrier 2019.
- Suivi à faire concernant les thématiques de bien-être à diffuser (printemps 2019).

## Autoévaluation du Comité

Le Comité a procédé à son évaluation : Oui  Non

Évaluation effectuée le 19 mars 2019 en présence des membres du Comité et de la Comissaire aux plaintes et à la qualité des services. Satisfaction générale reliée aux activités effectuées au cours de l'année.

## Conclusion

L'année 2018-19 a été une année très encourageante pour le Comité. Avec les résultats de sondage de 94% de taux de satisfaction générale de la part des usagers envers le Centre, cela est un bel indicateur du bien-être des usagers chez-nous.

Nous sommes très reconnaissants envers l'ensemble du personnel et envers la direction qui sont très impliqués au quotidien auprès de tous les résidents et qui contribuent grandement à cette réalité.

## Rapport Financier

Rapport financier joint

## Signature

Signature du président/de la présidente :



Date : 19 mars 2019



