



*Le*  
**Comité**  
*des usagers*



**Rapport annuel  
2021-2022**

*Présenté le 14 septembre 2022*

**LES JARDINS  
DU HAUT SAINT-LAURENT**  
Milieus de vie évolutifs

# Mot de la Présidente

*À titre de présidente du Comité des usagers, c'est avec fierté que je vous présente le Rapport annuel 2021-2022.*

*L'année 2021-2022 aura été une année « post pandémie ». Progressivement, nous avons délaissé certaines mesures sanitaires imposées par le Ministère de la santé, pour reprendre petit à petit nos activités régulières.*

*Ce passage obligé s'est fait sous le signe de la différence. Nous avons dû utiliser des nouvelles technologies, telles que « Zoom » et « Team » pour alimenter nos rencontres.*

*Il va sans dire que certains changements appellent aussi de nouveaux défis. À notre tour, nous avons dû nous adapter dans notre communication pour ainsi réaliser des projets autrement.*

*Tout au long de cette année sont survenus plusieurs changements, dont l'accueil d'une nouvelle directrice d'établissement, Mme Sarah Martin, l'embauche de nouveaux employés et la disparition des appartements (RPA).*

*Notre société évolue rapidement et l'enjeu pour nos personnes âgées est important. Tous les jours ou presque, nous entendons parler de leurs conditions dans les médias. Le Comité des usagers existe pour veiller au bien-être de nos résidents et d'assurer un milieu de vie sécuritaire et adéquat dans le respect de leur dignité, ne l'oublions jamais.*

*Je remercie, particulièrement les membres du comité pour votre implication et votre dévouement. L'engagement de chacun et de chacune d'entre vous, avec vos compétences professionnelles, permettent de belles réalisations.*

*Mon souhait le plus cher serait de recruter de nouveaux membres à notre comité, afin de perpétuer l'engagement. Nous avons besoin de vous!*



Marie-Josée Truchon

## ***SOMMAIRE***

### ***Mot de la Présidente***

#### ***1. Comité des usagers des Jardins du Haut Saint-Laurent 1992 Inc.***

- *Mandat et responsabilités*
- *Valeurs*
- *Composition et portrait des membres*

#### ***2. Réalisations 2021-2022***

#### ***3. Perspectives 2022-2023***

#### ***4. États des revenus et dépenses au 31 mars 2021***

#### ***5. Conclusion***

#### ***6. Remerciements***

Le genre masculin est utilisé dans le présent document comme genre neutre. L'emploi du genre masculin a pour but d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture

## ***1. LE COMITÉ DES USAGERS DES JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT 1992 INC***

Institution privée non conventionnée, le CHSLD les Jardins du Haut Saint-Laurent 1992 Inc. accueille 207 résidents. Il a pignon sur rue au 4770 rue St-Félix, Saint-Augustin-de-Desmaures. La mise en place du Comité des usagers remonte à plus de 25 ans.

Le Comité des usagers des Jardins du Haut Saint-Laurent est une structure des services de santé et des services sociaux et autres dispositions législatives sous la Loi 10 (articles 209 à 212). Celui-ci, tient compte des standards et des recommandations gouvernementales, aux visites ministérielles et à la certification d'Agrément Canada. En 2018, l'institution recevait un agrément avec mention.

### **Le comité est autonome en termes de décisions.**

Le comité s'est donné des règles de fonctionnement communes. Nos réunions auront été à la fois virtuelles ou présentiels.

Tel que le stipule la Loi 46, le Comité des usagers se compose d'au moins cinq (5) membres élus lors de l'assemblée générale annuelle et représentant tant les usagers de l'établissement que les familles.

### ***MANDAT ET RESPONSABILITÉS***

Par ses actions et interventions, le comité accorde une attention particulière aux sept (7) principes directeurs des orientations ministérielles ; un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD.

#### ***Dans le cadre de son mandat, il voit à :***

- **Renseigner** les résidents sur leurs droits et leurs obligations ;
- **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement ;
- **Défendre** les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande du résident, ses droits et intérêt auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente ;
- **Accompagner et assister**, sur demande, le résident dans toute démarche qu'il entreprend y compris, le cas échéant, celles requises pour porter plainte.

## *VALEURS*

Dans l'exercice de ses responsabilités, le comité privilégie :

- Le **respect** des besoins des résidents et leurs droits
- La **qualité** du milieu de vie et les services
- La **satisfaction** et la sécurité de nos résidents
- L'**écoute** active des besoins et attentes exprimés par les résidents et les familles

Le comité assure une présence active sur le terrain et participe aux tables de travail pertinentes à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services. Agissant également à titre de comité aviseur, il contribue à la mise en place des standards de certification d'Agrément Canada, promeut la participation des résidents et des familles, veille à l'amélioration des politiques et des processus, et participe à leur compréhension et à leur évaluation. Il s'assure également du suivi des dossiers et travaille en collaboration avec les différents intervenants de l'établissement.

## *COMPOSITION ET MEMBRES DU COMITÉ*

Depuis septembre 2021, cinq (5) personnes siègent **bénévolement** au Comité des usagers des Jardins du Haut Saint-Laurent.

Ces personnes sont, pour la plupart, membres d'une famille d'anciens résidents. Cette année, nous avons eu la chance d'avoir une résidente parmi nous. Élus en septembre 2021, nous poursuivons notre mandat.

Présidente :	Marie-Josée Truchon
Vice-présidente :	Caroline Filiatrault
Trésorière :	Rosanna Uresandi
Administrateur :	Jean R. Gagnon
Administratrice :	Nicole Auger

On peut en tout temps rejoindre le Comité des usagers, via la boîte vocale, en composant le **418-872-4936, poste 6833** ou encore à l'adresse internet : **comité.usagers.jhsl@jardins.hsl.com**

## **2. RÉALISATIONS 2021-2022**

Le comité s'est réuni à huit (8) reprises, malgré les contraintes imposées par la pandémie. Il a poursuivi ses travaux et s'est intéressé à maintenir une communication ouverte et constructive envers les différents intervenants des JHSL.

Lors de nos rencontres, il arrive régulièrement que le directrice d'établissement, Mme Sarah Martin, et autres professionnels, viennent nous rencontrer pour répondre à nos questions préalablement formulées par la présidente.

Nos préoccupations majeures se portaient sur : les soins, les directives du CIUSSSCN, le manque de personnel et l'instabilité de ce dernier, la perte d'articles personnels des résidents, tels que des appareils auditifs et prothèses dentaires et des conséquences négatives qui en découlent.

### **Voici l'essentiel de nos réalisations pour l'année 2021-2022 :**

- Suivi des appels téléphoniques des résidents et de leurs proches
- Distribution de gâteries aux résidents lors des fêtes spéciales, avec l'étroite collaboration des intervenants en loisirs
- Contribution à la composition d'une murale pour une unité prothétique
- Distribution du feuillet sur les droits des usagers et coordonnées du comité
- Parution de différents articles dans le journal « L'Écho du fleuve »
- Distribution personnalisée de cartes de Noël
- Appels téléphoniques auprès des résidents, pour combler l'isolement et vaincre la solitude
- Promotion des droits des usagers à l'intérieur de l'établissement, par le biais d'affiches
- Participation à des rencontres avec la direction de l'établissement
- Examen du nouveau « Guide d'accueil »
- Appui auprès de certaines familles ou proches aidants lors de conflits et/ou d'incompréhensions
- Massages offerts par la Fondation de la massothérapie, grâce à une membre du comité

Outre les rencontres régulières, la présidente et certains membres assistent aux divers comités de travail. Ces rencontres favorisent tant le partenariat que la transparence. Nous travaillons toujours dans un esprit d'amélioration continue pour nos résidents.

### **Voici la nomenclature de ces comités :**

- Comité expérience vécue
- Comité de vigilance
- Comité d'éthique
- Comité aviseur d'Agrément Canada
- Comité de gestion des risques
- Comité sondage annuel

### 3. *PERSPECTIVES 2022-2023*

Notre mandat principal demeure toujours de faire respecter la Loi des services sociaux auprès de nos résidents qui vivent en CHSLD.

Dans une perspective de continuité, voici les priorités du Comité des usagers, pour l'année 2022-2023 :

- Le comité continuera à prioriser la sécurité des résidents en faisant le lien avec la direction de l'établissement, afin de défendre leurs droits;
- Le comité désire poursuivre la présence de ses membres aux différents comités;
- Le comité désire poursuivre sa collaboration avec le service des loisirs, afin d'égayer le quotidien de nos aînés;
- Le comité désire recruter de nouveaux membres;
- Le comité désire maintenir des communications efficaces avec les gestionnaires et le personnel, ainsi que les proches aidant et les résidents;
- Le comité suivra de près les travaux d'entretien, particulièrement le lavage des fauteuils roulants;
- Le comité désire soutenir et connaître **l'aboutissement** du statut de l'établissement soit, le passage d'établissement privé non conventionné à celui d'établissement privé conventionné.

**4. RAPPORT FINANCIER POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022  
COMITÉ DES USAGERS DES JARDINS DU HAUT ST-LAURENT 1992 INC.**

<b>REVENUS</b>		
En banque au 1 <sup>er</sup> avril 2021	(466,36 \$)	
Budget 2019-2020 alloué par l'établissement	6 000,00\$	
Intérêts bancaires	0,34 \$	
Dons	N/A	
<b>TOTAL DES REVENUS</b>		<b>5 533,30 \$</b>
<b>DÉPENSES</b>		
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
* Fournitures de bureau	144,52 \$	
* Publications (couverture du rapport annuel)	\$	
* Formation des membres et rencontre stratégique	\$	
* Conférence et colloque	\$	
* Frais de repas et déplacement	270,45 \$	
* Reconnaissance	\$	
* Cotisation regroupement RPCU	325,00 \$	
* In Memoriam	330,00 \$	
* Matériel informatique	2 400,00 \$	
* Frais bancaires	6,25 \$	
<b>Sous-total</b>		<b>3 476,22 \$</b>
<b>2. DÉPENSES LIEES AU MANDAT DU CU</b>		
<b>2.1 DROITS ET OBLIGATION</b>		
* Assemblée Générale	\$	
* Semaine des droits des usagers (matériel informatif)	\$	
* Promotion des droits par l'animation de rencontres	\$	
* Congrès RPCU 2022	500,00 \$	
<b>Sous-total</b>		<b>500,00 \$</b>
<b>2.2 AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>		
* Conférence d'information aux familles		
* Soutien et accompagnement (résidents et familles)	1,000,00\$	
* Douceurs de Pâques	400,00 \$	
* Cartes de Noël et cartes d'anniversaire	284,56 \$	
<b>Sous-total</b>		<b>1 684,56 \$</b>
<b>2.3 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS</b>		
* Consultation et traitement des données		
<b>Sous-total</b>		
<b>2.4 DÉFENSE DES DROITS ET DES INTÉRÊTS</b>		
<b>2.5 ACCOMPAGNEMENT OU ASSISTANCE ADVENANT PLAINTE</b>		
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>		<b>5 660,78 \$</b>
En banque au 31 mars 2022		<b>(127,48 \$)</b>

Rosanna Uresandi, trésorière  
31 mars 2022

## ***5. CONCLUSION***

Nous savons tous maintenant que la vie est fragile !

D'autre part, un milieu de vie en CHSLD doit refléter cette nouvelle réalité. Un lieu protégé, adéquat et mis en place par l'établissement afin de reconnaître les actions réalisées pour favoriser la qualité des services offerts.

L'animation du milieu de vie doit se faire par différents acteurs, de façon continue, à travers le quotidien du résident et devient donc la responsabilité tous et de vous proches aidants.

Il y aura toujours place à l'amélioration. Le Comité des usagers est un partenaire; il constate et recommande, il informe et accompagne. Il s'inquiète du bien-être des résidents.

Toute personne hébergée a droit à un milieu de vie qui respecte son identité, sa dignité et son intimité. Elle a droit à sa sécurité et son confort qui lui permettent ainsi de donner un sens à sa vie et d'exercer sa capacité d'autodétermination.

***Merci d'être là pour votre proche !***

## **6. REMERCIEMENTS**

*Les membres du CU-JHSL sont reconnaissants envers tout le personnel qui, au quotidien, est dévoué auprès de nos résidents. Leur savoir-faire et les défis qu'ils doivent relever quotidiennement se traduisent par un travail de qualité.*

*Merci à Mme Sarah Martin, directrice d'établissement des Jardins du Haut St-Laurent. Vous êtes une personne inspirante pour nous tous. Nous bénéficions de votre travail acharné et, grâce à votre grande disponibilité, nos résidents sont au cœur de vos préoccupations.*

*Merci à Mme Nathalie Côté, directrice générale des établissements Jardins du Haut St-Laurent, Côté Jardins et Manoir St-Amand. Votre soutien, votre confiance, votre présence et votre implication envers notre comité sont grandement appréciés.*

*Merci à Mme Élyse Bisson-Gauthier et votre équipe. Vous savez agrémente les journées de nos résidents. Vous nous facilitez la tâche, grâce à votre précieuse collaboration.*

*Merci aux différents directeurs/directrices de services. Sans hésitation vous répondez de façon positive à nos quelques demandes.*

*Merci à Mme Manon Bouffard, secrétaire du comité. Votre professionnalisme, votre support technique et votre empressement à répondre à nos demandes sont très appréciés.*