



*Les* **JARDINS**  
*du Haut-Saint-Laurent*

## *Rapport Annuel 2022-2023*

Comité des usagers

présenté le 13 septembre 2023



# SOMMAIRE

Mot de la Présidente

1. Remerciements
2. Comité des usagers des Jardins du Haut Saint-Laurent
  - Mandat et responsabilités
  - Valeurs
3. Perspectives pour 2023-2024
4. Composition du Comité des usagers 2022-2023
5. État des revenus et dépenses au 31 mars 2023
6. Conclusion

## *Mot de la présidente*

A titre de présidente du comité des usagers, c'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel pour l'année 2022-2023.

À la lecture de ce bilan d'activités vous retrouverez facilement toutes les réalisations accomplies cette année. Chaque membre du comité joue un rôle essentiel au bon fonctionnement. Nous sommes préoccupés du bien-être de nos résidents, et faisons le nécessaire en ayant un regard bienveillant envers eux.

En fait, tout au long de cette réédition d'activités vous serez a même de constater le travail accompli.

Cette année a été aussi un tournant important pour la résidence en se convertissant de CHSLD privé non conventionné, en CHSLD privé conventionné. En d'autres termes une politique de fonctionnement différente pour la résidence à été instaurée.

Notre souhait le plus cher demeure toujours de recruter de nouveaux membres au sein de notre équipe afin de perpétuer notre engagement envers nos personnes âgées.



Marie-Josée Truchon

## *Remerciements*

Je tiens à remercier sincèrement les membres du comité des usagers pour votre dévouement et votre travail acharné. Grâce à votre implication nos résidents.es bénéficient de façon tangible de vos bons conseils.

Chacun et chacune d'entre vous est un atout pour notre comité et je vous en remercie.

Au nom des membres, nos remerciements s'adressent à madame Sarah Martin, directrice d'établissement. Votre présence, votre confiance et disponibilité, aurons marqué nos actions de cette année.

Merci à madame Natalie Côté, directrice générale pour son support et sa collaboration.

Nos remerciements s'adressent aussi à madame Elyse Bisson Marquis et à son équipe des loisirs. Nous, vous félicitons pour votre souci de rendre la vie plus agréable à nos résidents. Vous contribuez à leur créer un environnement stimulant.

Nos remerciements s'adresse à madame Francine Vézina, cheffe du service alimentaire.

Enfin et surtout à tout le personnel qui contribue directement auprès de nos personnes âgées, à l'amélioration continue de leur bien-être.

Vous êtes chacun et chacune un « chaînon » des plus importants.

« ***Merci infiniment!*** »

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

## ***Mandat et responsabilités***

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-Felix, Saint-Augustin-de-Desmaures. La mise en place du Comité des usagers remonte à plus de 25 ans.

Notons que notre établissement a été reconnu comme privé conventionné en octobre 2022. Ce nouveau statut de la part du ministère de la Santé et des services sociaux, facilite davantage la fidélité de l'ensemble des corps d'emploi.

Le Comité des usagers des Jardins du Haut Saint-Laurent est une structure des services de santé et des service 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 2023 l'institution recevait un agrément avec mention.

Le comité des usagers des JHSL a pour mandat :

***Renseigner*** les résidents sur leurs droits et leurs obligations; nous avons distribuer le feuillet « Le comité des usagers » lors des rencontres familles qui ont lieu mensuellement. D'ailleurs, ce dépliant se trouve aussi dans différents points de service de la résidence.

- Depuis plus d'un an, un membre assiste à cette rencontre et explique les droits des résidents. Ces rencontres nous permettent d'entendre les préoccupations des familles et des proches aidants.

- Tous les mois dans le journal « Écho du fleuve » paraît un bref article de notre comité pour informer, conseiller ou simplement rappeler que nous sommes là pour les résidents. À même cet article, nous retrouvons notre numéro de téléphone de la boîte vocale ainsi que notre adresse courriel.
- Au mois de novembre lors de la semaine des usagers, nous étions présents afin de nous faire connaître et d'accueillir tous commentaires favorables concernant la vie nos résidents en CHSLD.

**Promouvoir** l'animation de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services reçus de l'établissement.

- Les membres du comité des usagers participent de façon assidue aux réunions mensuelles en présence des professionnels et de la direction de l'établissement. Un ordre du jour est élaboré citant les besoins, améliorations ou même changements à apporter dans le cadre des services reçus de nos résidents. Lors de ces rencontres, les membres ont libre cours de poser leurs questions aux responsables des différents services.
- En janvier 2023, lors d'Agrément Canada, le comité des usagers par la voix de deux membres s'est entretenu avec un responsable afin de répondre aux diverses questions de celui-ci par rapport à notre rôle.
- Un membre du comité a travaillé à l'amélioration du sondage et à comprendre les résultats qui s'en découlent. Cette analyse nous permet de cibler les points à améliorer pour répondre au plan stratégique du comité. À titre d'exemple; les membres avaient ciblés d'améliorer de façon « significative », l'entretien des fauteuils roulants. Cette tâche a été réalisée en mai 2023 par l'établissement.
- Une boîte vocale est disponible en tout temps pour les résidents et familles. Ce moyen de communication permet à toute personne de façon anonyme d'émettre une insatisfaction ou une plainte. Un membre responsable s'assure de faire un suivi auprès de la personne appelante.

**Défendre** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et intérêts comme usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

- Annuellement le regroupement provincial des comités des usagers, RPCU, organise un congrès afin d'informer les membres de nouvelles lois et directives ministérielles. Pour cet événement, un membre du comité des usagers y assiste.
- De plus le comité des usagers, ils existent d'autres comités au sein de l'établissement. Ces comités se composent d'un membre du comité des usagers et de la direction des Jardins du Haut St-Laurent ainsi que de membres issus du CIUSS de la Capitale et du Commissaire aux plaintes.

Ces comités sont :

- Comité d'Éthique
- Comité d'expérience vécue
- Comité de gestion des risques
- Comité de vigilance
- Comité Sondage

Chacun d'entre nous assistons à un comité selon nos expériences et compétences. Nous nous impliquons dans un souci du bien-être de nos résidents.

**Accompagner et assister** sur demande, l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend, y compris le cas échéant, celles requises pour porter plainte.

- Annuellement, un registre est tenu par un membre du comité afin de compiler les appels reçus via la boîte vocale. Cette année, onze (11) appels ont été enregistrés et pour lesquels certains ont demandé un suivi. Aucune plainte à notre niveau a été portée pour accompagner un résident au Commissaire aux plaintes.

## *Compositions et membres du Comité:*

Les personnes siégeant au comité sont pour la plupart membres d'une famille d'anciens résidents, de résidents actuels et à titre de résident.

Présidente :	Marie-Josée Truchon
Vice-Présidente :	Caroline Filiatrault
Trésorière :	Rosanna Uresandi
Conseillers :	Jean R. Gagnon
	Luc Gouin
	Luc Gilles Robert (résident)

On peut en tout temps rejoindre le Comité des usagers via la boîte vocale en composant le **418-872-4936 poste 6833**.



**RAPPORT FINANCIER POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023**  
**COMITÉ DES USAGERS DES JARDINS DU HAUT ST-LAURENT 1992 INC.**

<b>REVENUS</b>	
En banque au 1 <sup>er</sup> avril 2022	(127,48 \$)
Budget 2022-2023 alloué par l'établissement JHSL	6 000,00\$
Intérêts bancaires	0,84 \$
Dons	N/A
<b>TOTAL DES REVENUS</b>	<b>5,873,36 \$</b>
<b>DÉPENSES</b>	
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>	
* Fournitures de bureau	544,37 \$
* Secrétariat et publications (rapport annuel)	500,00 \$
* Formation des membres et rencontre stratégique	
* Rencontre stratégique	813,05 \$
* Frais de repas et déplacement	622,23 \$
* Reconnaissance	116,52 \$
* Cotisation regroupement RPCU	325,00 \$
* In Memoriam	247,22 \$
* Matériel informatique	45,98 \$
* Frais bancaires	25,00 \$
<b>Sous-total</b>	<b>3239,37 \$</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)	77,20 \$
* Promotion des droits par l'animation de rencontres	
* Congrès RPCU 2022	973,76 \$
<b>Sous-total</b>	<b>1,050,96 \$</b>
<b>2.2 AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>	
* Conférence d'information aux familles	300,00 \$
* Soutien et accompagnement (résidents et familles)	500,00 \$
* Douceurs de Pâques	500,00 \$
* Cartes de Noël et cartes d'anniversaire	240,30 \$
<b>Sous-total</b>	<b>1,540,30 \$</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 PLAINTÉ</b>	
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>5 830,63 \$</b>
En banque au 31 mars 2023	42,73 \$



## Perspectives 2023-2024

Notre mandat principal demeure toujours de faire respecter la loi des services sociaux auprès de nos personnes qui vivent au CHSLD Jardins du Haut Saint-Laurent.

Dans une perspective de continuité afin de positionner nos objectifs pour la prochaine année, le Comité :

- Continuera à prioriser la sécurité de nos résidents en faisant le lien régulièrement avec la direction et directeurs de service afin de défendre les droits de nos personnes âgées.
- Poursuivra sa présence aux différents comités par la présence de ses membres.
- Les membres du comité se donnent le mandat de suivre l'entretien des fauteuils roulants ainsi que les autres appareils déambulatoires. Ces appareils demandent un lavage régulier afin d'assurer un environnement hygiénique pour nos résidents.
- Il se veut porte-parole des familles et autres qui fréquentent la résidence et réclame de façon régulière de connaître l'identification de l'ensemble du personnel via au moins leur prénom.

- Il demande à la direction de diffuser une procédure de communication lors d'une hospitalisation tant pour le départ mais aussi lors du retour du résident.
- Il désire qu'une meilleure diffusion d'information soit faite lors des soins de fin de vie. Différentes possibilités existent tel que pouvoir rester en chambre ou le "Condo", l'accompagnement d'un bénévole auprès du résident ainsi que l'accompagnement d'une personne ressource en soins spirituels.
- Aussi, nous poursuivrons avec détermination de répondre à notre préoccupation concernant l'hydratation de nos résidents et le plan de service en place à ce sujet.

## Conclusion

L'année qui se termine aura permis de reprendre nos activités de façon régulière.

Je tiens à remercier à nouveau les membres du comité des usagers des Jardins du Haut Saint-Laurent qui m'appuient dans les nombreux défis pour lesquels nous nous sommes engagés.

J'aimerais vous réitérer mon engagement en tant que présidente afin d'assurer une bonne relation avec l'ensemble du personnel de l'établissement.

L'engagement des membres du comité est envers nos résidents et leurs proches aidants.

En résumé le Comité des usagers a réussi à remplir ses fonctions et à réaliser sa mission qui se poursuivra en 2023-2024.