



JARDINS
du Haut Saint-Laurent

Rapport Annuel 2023-2024

Comité des usagers

présenté le 18 juin 2024

Mot de la présidente

À titre de présidente du comité des usagers, c'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel pour l'année 2023-2024.

À la lecture de ce bilan d'activités vous trouverez facilement toutes les réalisations accomplies au long de cette année. Chaque membre du comité joue un rôle essentiel au bon fonctionnement de notre comité. Notre préoccupation première demeura le bien-être de nos résidents.es, et nous faisons le nécessaire pour avoir un « œil » bienveillant envers eux.

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

Depuis l'année 2023, notre établissement privé conventionné connaît une meilleure stabilité du personnel. Octobre 2024, apportera aussi une amélioration significative puisqu'il y aura une réduction au niveau du personnel "d'agences". Cette nouvelle situation permettra aussi de meilleures communications entre le personnel soignant et les proches aidants. Cette transition est appréciée de la part des membres du comité des usagers.

Pour l'année 2024-2025, le comité connaîtra un renouvellement de quelques membres. Il apparaît évident que nous avons besoin de "vous" au sein du comité des usagers. Votre engagement permettra d'être un proche impliqué envers les résidents.es du CHSLD des Jardins du Haut Saint-Laurent.



Marie-Josée Truchon, présidente du C.U.

Sommaire

1. Remerciements
2. Comité des usagers des Jardins du Haut Saint-Laurent
 - Mandat et responsabilités
 - Valeurs
 - Responsabilités de chacun des membres
3. Réalisations 2023-2024
4. Perspectives pour 2024-2025
5. État des revenus et dépenses au 31 mars 2024
6. Conclusion

Remerciements

Je tiens à remercier sincèrement les membres du comité des usagers pour leur dévouement et le travail acharné qu'ils ont accompli. Grâce à votre implication nos résidents.es bénéficie de façon tangible de vos bons conseils et de certaines améliorations dans leur quotidien.

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

Au nom des membres, nos remerciements s'adressent à Madame Christine Parent-Duguay directrice par intérim. Votre présence, votre confiance et disponibilité aurons marqué nos actions pendant cette dernière année.

Merci à Madame Nathalie Côté, directrice générale pour son support et sa précieuse collaboration.

Nos remerciements s'adressent aussi à monsieur Marc-Antoine Moreau et à son équipe. Nous, vous félicitons pour votre souci de rendre la vie plus agréable à nos résidents.es. Vous contribuez à créer un environnement stimulant, sécuritaire et agréable.

Nous remercions Madame Elyse Bisson-Gauthier responsable des loisirs ainsi que son équipe pour leurs multiples activités.

Enfin et surtout à tout le personnel qui contribue quotidiennement auprès de nos personnes âgées, à l'amélioration continue et au bien-être de nos résidents.es.

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

« Merci infiniment! »

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-Felix, Saint-Augustin-de-Desmaures. La mise en place du Comité des usagers remonte à plus de 27 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 fait distribuer le feuillet « Le comité des usagers » lors des rencontres familles ou a d'autres moments. D'ailleurs ce dépliant se trouve aussi à plusieurs points de service de la résidence.

Depuis plus deux ans, un membre assiste à la rencontre d'accueil famille et explique les droits des résidents. Ces rencontres nous permettent d'entendre les préoccupations des familles.

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.es. À même cet article, notre numéro de téléphone de la boîte vocale est inscrit.

Au mois de novembre lors de la semaine des usagers, les membres étaient présents à la résidence pour se faire connaître et accueillir tous commentaires favorables concernant la vie des résidents.es en CHSLD. D'ailleurs cette année, une magnifique exposition organisée par un membre du comité, M. Luc Gouin, nous a présenté de magnifiques papillons à travers le monde, admirer par les résidents.es et leurs proches. Un grand succès!

Nous, nous soucions aussi de souligner la Semaine des usagers en affichant les publicités clés que le RPCU (regroupement provincial des comités d'usagers) nous recommande. Ainsi, nous nous rendons disponibles pour répondre aux questions, aux interrogations qui pourraient aider les familles ou résidents.es.

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. Lors de ces rencontres, les membres ont libre cours de poser leurs questions aux responsables des différents services.

N'oublions pas que le Comité des usagers est indépendant de ses décisions, tout en collaborant avec les Jardins du Haut Saint-Laurent.

En septembre 2023, la présidente du comité des usagers, Madame Marie Josée Truchon assistait aux recommandations de la visite spontanée des gens du ministère de la santé et des services sociaux.

Cette visite est centrée sur la qualité de vie en CHSLD.

Ce qui inclus:

- l'accueil des résidents et des personnes proches aidantes.
- pratiques cliniques
- activités repas
- milieu de vie
- Conclusion et amélioration

Ce rapport est disponible sur le site internet des JHSL.

Un membre du comité a travaillé à la fois à l'amélioration du sondage et à comprendre les résultats qui en découlent. Cette analyse nous permet de cibler les points à améliorer en se donnant les moyens concrets au plan stratégique.

Au plan stratégique de l'année, 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.es et proches aidants. Ce moyen de communication permet à toute personne désirant émettre une insatisfaction ou une plainte. Un membre responsable s'assure de faire un suivi auprès de la personne qui a laissé le message. Il achemine la demande auprès du responsable afin d'améliorer la situation et donner satisfaction.

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.

Un membre du comité est présent lors des rencontres familles. À cette occasion nous présentons notre dépliant en abordant les droits des usagers. C'est un bon moment pour entendre les préoccupations des représentants des familles et du résident.

Annuellement le regroupement provincial des comités des usagers, RPCU, organise un congrès afin de mettre à jour ses membres vis-à-vis de nouvelles lois ou directives ministérielles. Pour cet événement, un membre du comité des usagers y assiste.

Outre 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 Nationale et du commissaire aux plaintes. Ces rencontres sont coordonnées par Mme Lise Raymond.

Ces comités sont :

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

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

Accompagner et assister, sur demande, l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend, y compris le cas échéant, celle requise 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, six (6) 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 membre d'une famille, ou parent d'un d'ancien résident.e, ou de résidents.es actuels.

Présidente : Marie-Josée Truchon

Vice-Présidente : Caroline Filiatrault

Trésorière : Rosanna Uresandi

Administrateurs : 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**.

Réalisations 2023-2024

Le comité s'est réuni à 8 reprises de façon mensuel. Lors de ces rencontres, la direction de l'établissement est invitée et complète certaines informations que nous retrouvons à l'ordre du jour. Par la même occasion Madame Christine Parent Duguay (directrice d'établissement par intérim), nous informe des changements et innovations à venir. Aussi, certains professionnels sont présents pour répondre à nos questions. Ces personnes ressources en profite aussi pour nous annoncer leurs projets innovateurs, politiques et événements à venir.

À titre d'exemple voici quelques sujets traités;

- hydratation de nos résidents.es en tout temps
- prise de médication, nous sommes préoccupés par certaines erreurs
- délais des cloches pour répondre aux résidents.es
- politique de maltraitance
- retour des hospitalisations et plan de communication établit entre la résidence (JHSL) et le centre hospitalier

Autres que nos rencontres mensuelles s'ajoutent;

- la distribution personnalisé de la carte de Noël, accompagnée de la chorale
- la semaine des droits des usagers
- rencontre stratégique du comité, plan d'action
- participation au congrès du RPCU
- présentation du rapport annuel en septembre 2023-juin 2024

Enfin chaque membre du comité des usagers assure d'autres responsabilités.

À ces rencontres s'ajoute notre devoir de partenariat avec la direction dans un esprit d'amélioration continue pour nos résidents.es.

Outre ces rencontres nous assumons aussi certaines autres actions;

- la boîte vocale, qui nous permet une interaction directe avec la famille d'un résident, une information demandée, un questionnement. Il peut aussi avoir une plainte. Notre devoir est d'y être à l'écoute tous les jours.
- Nous rédigeons un article dans le journal de la résidence l'Echo du fleuve mensuellement, idée de soutenir les résidents.es dans leur quotidien.

Outre ces rencontres, la présidente ainsi que certains membres assistent aux divers comités de travail. Ces rencontres de travail permettent de recevoir de l'information et d'émettre notre opinion concernant certaines décisions.

RAPPORT FINANCIER POUR PÉRIODE DU 1er AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024
COMITÉ DES USAGERS DES JARDINS DU HAUT ST-LAURENT 1992 INC.

REVENUS		
En banque au 1er avril 2023	42,73 \$	
Budget alloué pour année 2023-2024	6 000,00 \$	
Intérêts bancaires		
Dons	N/A	
TOTAL DES REVENUS		6 042,73 \$
DÉPENSES		
1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
* Fournitures de bureau	977,36 \$	
* Secrétariat et publications (rapport annuel)	1 200,00 \$	
* Formation des membres et rencontre stratégique	615,00 \$	
* Frais de repas et déplacement	169,35 \$	
* Reconnaissance	223,00 \$	
* Cotisation regroupement RPCU	325,00 \$	
* In Memoriam	50,00 \$	
* Matériel informatique		
* Frais bancaires	23,45 \$	
Sous-total		3 584,52 \$
2. DÉPENSES LIEES AU MANDAT DU CU		
2.1 DROITS ET OBLIGATION		
* Assemblée Générale		
* Semaine des droits des usagers (matériel informatif)	156,01 \$	
* Promotion des droits par l'animation de rencontres		
* Congrès RPCU 2023	695,84 \$	
Sous-total		851,85 \$
2.2 AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
* Conférence d'information aux familles		
* Soutien et accompagnement (résidents et familles)	500,00 \$	
* Douceurs de Pâques	500,00 \$	
* Cartes de Noël et cartes d'anniversaire	562,10 \$	
Sous-total		1 562,10 \$
2.3 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS		
* Consultation et traitement des données		
Sous-total		
2.4 DÉFENSE DES DROITS ET DES INTÉRÊTS		
2.5 ACCOMPAGNEMENT OU ASSISTANCE ADVENANT PLAINTÉ		
TOTAL DES DÉPENSES		5 998,47 \$
Solde mars 2024		44,46 \$

Rosanna Uresandi, trésorière

Perspectives 2024-2025

Nous croyons essentiel de poursuivre certains dossiers afin de respecter notre mandat concernant la loi des services sociaux auprès des résidents qui vivent en CHSLD.

Dans un esprit de continuité et suite à notre rencontre stratégique, voici les priorités dominantes recommandées par les membres de notre comité;

prioriser en tout temps la défense des droits des résidents.es en faisant un lien continu entre la direction et les utilisateurs des services en CHSLD.

l'identification visible du personnel pour permettre aux résidents.es et à leurs proches aidants de connaître le prénom des intervenants.

diffuser davantage les diverses possibilités d'accompagnement en fin de vie; ressources spirituel, bénévole disponible si disponible, lieu réservé (le Condo) pour ces moments plus difficiles, l'onction des malades à la demande.

Améliorer de façon significative le réseau de communication entre tous les intervenants, ce qui veut dire; informer les familles et les proches aidants lors d'un changement quelqu'il soit au niveau nouveau médecin ou autre intervenant. résident.es

Revenir aux ressources de type "aide familiale" qui accomplissait un travail fort apprécié de la part des familles et des proches aidants qui assuraient une continuité et une meilleure stabilité auprès de nos résidents.es.

Notre recommandation; un bracelet d'identification adapté pour nos résidents.es surtout pour l'aide à la médication.

Conclusion

L'année qui se termine, nous aura permis à nouveau d'améliorer le vécu au quotidien de nos résidents.es des Jardins du Haut Saint-Laurent.

L'arrivée en CHSLD traduit une nouvelle réalité dans l'existence des résidents.es. C'est un grand changement dans leur vie, ils sont dépaysés. Ils ont besoin d'établir un lien de confiance pour accepter ce nouveau milieu de vie.

Le comité des usagers demeure un acteur incontournable dans la vie de nos résidents, d'où l'importance pour vous de vous impliquez en temps que bénévole.