



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

Rapport annuel 2024-2025

COMITÉ DES USAGERS



SOMMAIRE

MOT DE LA DIRECTION

1. Comité des usagers des Jardins du Haut St-Laurent 1992 Inc.

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

2. Réalisations 2024-2025

3. Perspectives 2025-2026

4. États des revenus et dépenses au 31 mars 2025

5. Conclusion

6. Remerciements

Mot de la direction

Après plusieurs années d'implication, certains membres présents sur le Comité des usagers ont décidé de prendre leur retraite. Nous profitons de ce bilan pour les remercier pour leur implication et leur dévouement auprès des résidents et des membres de la direction.

À la lecture de ce rapport annuel, vous serez à même de constater que les membres restants ont tout de même été présents sur différents comités et/ou activités. Chaque membre joue un rôle essentiel au bon fonctionnement du comité et se préoccupe du bien-être des résidents.

Au cours de l'année 2024-2025, nous avons beaucoup travaillé pour recruter de nouveaux membres et nous souhaitons que le comité soit complet en septembre 2025, afin de perpétuer notre engagement envers nos personnes âgées

Jean R. Gagnon
Membre du Comité des usagers

Sarah Martin
Directrice d'activité d'établissement

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

Institution privée 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 27 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.

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 siégeaient bénévolement au Comité des usagers des Jardins du Haut Saint-Laurent.

Cependant, au cours de l'année 2024-2025, seulement 3 personnes étaient présentes sur le comité soit, Messieurs Jean R. Gagnon, Paul Tardif et Luc Gilles Robert.

Administrateur : Jean R. Gagnon (bénévole)
 M. Paul Tardif (résident) – de juin à octobre 2024
 M. Luc Gilles Robert (résident)

En tout temps, on peut 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 2024-2025

Le comité n'étant pas complet, aucune rencontre n'a été tenue au cours de l'année 2024-2025.

Mme Sarah Martin, directrice d'activité d'établissement, s'est par contre montrée disponible pour quelques raisons que ce soit et des échanges ponctuels ont eu lieu entre elle et M. Jean R. Gagnon.

Essentiellement, M. Jean R. Gagnon s'est occupé :

- Du suivi des appels téléphoniques des résidents et de leurs proches;
- De la distribution du feuillet sur les droits des usagers et coordonnées du comité;
- De la promotion des droits des usagers à l'intérieur de l'établissement, par le biais d'affiches;
- De participer à des rencontres avec la direction de l'établissement;
- D'un appui auprès de certaines familles ou proches aidants lors de conflits et/ou d'incompréhensions;
- De faire des visites régulières sur les unités de vie pour sonder la satisfaction de la clientèle.

Il a également participé à la cabane à sucre, aux soupers des Fêtes, aux rencontres de suivi au sondage ainsi qu'à l'assemblée générale de juin 2024.

VOICI LA NOMENCLATURE DES COMITÉS :

Comité expérience vécue (MM. Jean R. Gagnon et Paul Tardif)

Rencontres tenues en 2024-2025 : 10 juin, 9 septembre, 7 octobre, 11 novembre, 9 décembre et 3 janvier

Comité de vigilance et de la qualité (M. Jean R. Gagnon)

Rencontres tenues en 2024-2025 : 6 juin, 26 septembre et 23 janvier 2025

Comité d'éthique – Aucune rencontre n'a eu lieu en 2024-2025

Comité aviseur d'Agrément Canada

Comité de gestion des risques

Comité sondage annuel

3. PERSPECTIVES 2025-2026

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

Dans une perspective d'amélioration continue, voici les priorités du Comité des usagers, pour l'année 2025-2026 :

- 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 désire s'impliquer dans la mise en place des nouvelles unités de vie et voir au bien-être des résidents.

**4. RAPPORT FINANCIER POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2024
AU 31 MARS 2025 - Comité des usagers des Jardins du Haut St-
Laurent 1992 Inc.**

5. CONCLUSION

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

Dans un souci d'amélioration continue, le Comité des usagers est un partenaire; il constate et recommande, il informe et accompagne. Il s'inquiète du bien-être des résidents. C'est pourquoi nous avons besoin de vous, de votre implication, de vos suggestions...

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. Mais pour cela, les résidents ont besoin d'un Comité des usagers engagé et totalement fonctionnel.

Merci d'être là pour nos résidents !