



Le
Comité
des usagers



Rapport Annuel
2019 - 2020

LES jARDINS
DU HAUT SAINT-LAURENT

MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec enthousiasme et fierté que je vous présente le rapport annuel du Comité des usagers des Jardins du Haut Saint-Laurent (CU JHSL) pour la période du 1 avril 2019 au 31 mars 2020.

Ce rapport a pour mission de décrire le mandat et responsabilités du Comité des usagers. Il fait état de sa composition et des personnes qui y œuvrent et souligne les valeurs qui guident ses actions.

Je suis fière d'être entourée d'une équipe dynamique qui suit et supporte une présidente qui gère avec son cœur et pour qui les résidents des Jardins du Haut Saint-Laurent sont en droit de recevoir les meilleurs soins et services.

Je remercie chaleureusement les membres du Comité pour leur grande implication, le tout avec dévouement. C'est un privilège pour moi d'être entourée de cette équipe.

SOMMAIRE

MOT DE LA PRÉSIDENTE

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

- Mandat et responsabilités 4.
- Valeurs 5.
- Composition et portrait des membres 6.

2. Réalisations 2019-2020

- Accueil des nouveaux résidents 6.
- Communications aux familles 7.
- Concertation avec les autorités et la direction 8.

3. Rencontres de travail 2019-2020 8.

4. Perspectives 2020-2021. 9.

5. Situation CORONAVIRUS 9.

6. Remerciements 10.

7. Rapport financier - État des revenus et dépenses au 31 mars 2020 11.

8. Conclusion 12.

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 accueille 210 résidents dont l'âge moyen est de 80 ans.

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.

Notre Comité termine sa deuxième année de mandat. Celui-ci a tenu compte des standards et des recommandations gouvernementales, des visites ministérielles et des standards de la certification d'Agrément Canada. D'ailleurs l'institution a reçu en 2018 un agrément avec mention.

Le Comité s'est donné des règles de fonctionnement communes et partagées. **Il est autonome en termes de décisions**. Les membres sont assidus aux réunions et s'appliquent activement dans un but commun afin de maintenir une attention particulière au respect des droits et à la qualité des soins offerts.

• Mandat et responsabilités

Par ses actions et interventions, le Comité accorde une attention particulière aux sept principes directeurs des orientations ministérielles énoncés dans le document *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*.

1. Les caractéristiques, les besoins et les attentes des résidents constituent le fondement de toute décision en matière d'organisation, d'intervention et d'aménagement;
2. L'établissement doit favoriser le maintien et le renforcement des capacités des personnes hébergées ainsi que leur développement, tout en tenant compte de leur volonté personnelle;
3. La qualité des pratiques passe avant tout par la préoccupation constante de la qualité de vie;
4. L'établissement doit favoriser et soutenir le maintien de l'interaction de la personne avec sa famille et ses proches et favoriser leur implication dans la prise de décision;
5. La personne hébergée a droit à un milieu de vie de qualité où on lui prodigue des soins et des services de qualité et surtout personnalisés;
6. Toute personne hébergée a droit à un milieu de vie qui respecte son identité, sa dignité et son intimité, tout en assurant sa sécurité et son confort, lui permettant ainsi de donner un sens à sa vie et au respect de son autodétermination;

7. L'établissement doit prévoir des mécanismes d'adaptation des pratiques professionnelles, administratives et organisationnelles qui favorisent l'ensemble des principes directeurs.

Dans le cadre de son mandat, il voit à :

- **Renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations ;
- **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement ;
- **Défendre** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et intérêts comme usagers auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente ;
- **Accompagner et assister**, sur demande, l'utilisateur 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 ;
- Un suivi assidu et efficace des actions ou des ajustements requis.

- **Composition et membres du comité**

Sept (7) personnes siègent bénévolement au Comité des usagers des Jardins du Haut Saint-Laurent. Chacune met à profit son expérience de proche aidant et ses connaissances au service du comité.

Actuellement, les personnes siégeant au comité sont membres d'une famille d'anciens résidents et représentant de l'équipe des bénévoles. Élues en juin 2018, nous en sommes à notre dernière année de mandat.

Présidente : Rosanna Uresandi*
Vice-Présidente: Marie-Josée Truchon
Secrétaire/Trésorière : Vivian Viviers*

Conseillers (ères) : Diane Robitaille*
Sr. Marthe Gagnon (Comité des bénévoles)
Gilles Gagnon*
Jean R. Gagnon*

* Membre demeuré engagé au le Comité des usagers après le décès d'un parent aux Jardins du Haut Saint-Laurent.

On peut en tout temps rejoindre le Comité des usagers via la boîte vocale en composant le **418-872-4936 poste 6833**. On peut aussi laisser un message écrit dans la boîte de suggestions (sous le tableau d'affichage du Comité à gauche de l'ascenseur du 2e étage.)

2. RÉALISATION 2019-2020

En 2019-2020, le Comité des usagers s'est réuni à 5 reprises. À ces rencontres s'ajoutent les participations de la présidente ou de membres du Comité à divers groupes de travail pertinents avec la direction.

Leur engagement constant sur divers dossiers a généré une collaboration et des réalisations structurantes auprès de l'établissement.

- **Accueil des nouveaux résidents** : Accueillir le résident dans son nouveau milieu est impératif. Rencontrer la famille ou le proche répondant au même moment nous permet de faire connaissance et ainsi élargir la compréhension des droits et obligations envers ceux-ci. Renseigner le résident et lui expliquer certains de ses droits font partie de cet accueil. En même temps, cette visite permet de vérifier sa satisfaction quant aux soins et services reçus.

C'est lors de ces visites que le Comité pourra évaluer la qualité des soins et services dispensés afin de faire des recommandations à la direction générale si nécessaire. Nous demeurerons à l'affût d'approches permettant de soulager la solitude et combler l'isolement si nécessaire.

- **Communications aux familles** : Le vieillissement, l'accompagnement d'un parent en perte d'autonomie constituent une période très éprouvante pour les proches aidants. Le Comité est soucieux de maintenir et de développer des communications de qualité auprès des résidents et de leurs familles.

Notamment :

- Le site WEB **jardins-hsl.com** sous l'onglet Services aux résidents (**<http://www.jardins-hsl.com/hautsaintlaurent/comite-usagers.php>**) ;
- La semaine des droits des usagers du 19 au 27 octobre 2019. Le thème pour cette année : « Le droit de participer aux décisions ». Le Comité a d'ailleurs tenu le 25 octobre 2019 un kiosque d'information pour sensibiliser le résident ainsi que la famille en leur donnant des exemples de participation aux décisions dans leurs dossiers. Tous les usagers du réseau de la santé et des services sociaux ont le droit de participer aux prises de décisions pouvant affecter leur état de santé et leur bien-être ;
- La rédaction d'une page mensuelle réservée au Comité des usagers dans le journal l'Écho du fleuve ; textes, commentaires, invitations ;
- La gestion au quotidien de la boîte vocale ou de la boîte à suggestions afin de prendre connaissance des préoccupations qui affectent le résident ou la famille ;
- La préparation et distribution par les membres du comité des cartes de vœux. (Noël et anniversaires) ;
- La participation à toutes les occasions favorisant l'échange avec les familles lors des réveillons, dîners de Noël, St-Valentin, Pâques ;
- La réédition de son dépliant d'information lors de l'accueil de nouveaux résidents ;
- Diverses communications de tout changement organisationnel aux familles, donc par exemple ; la venue de *micromilieus* dans l'établissement et son impact sur les résidents déjà établis. Nous avons accompagné la direction de l'établissement dans une soirée rencontre avec les familles ;
- Les rencontres avec la présidente du comité sur demande des résidents ou familles. Les sujets abordés restent toujours confidentiels avec comme résultat une amélioration continue des soins et services auprès de la direction de l'établissement ;

- La préparation des rapports d'activités et la tenue de l'assemblée générale annuelle au mois de mai.
- **Concertation avec les autorités et la direction** : Pour bien s'acquitter de son mandat, le Comité privilégie l'accomplissement, la transparence et la qualité de ses relations avec la direction et les membres de son personnel.

Ainsi, cette approche favorise une meilleure communication pour résoudre toutes demandes soumises au comité par les résidents ou leurs proches aidants et la gestion proactive de solutions.

Notre but est l'atteinte de résultats communs pour le bien-être de nos résidents. Mentionnons que sans le travail d'équipe avec la direction des JHSL et les intervenants concernés, nombre de résultats n'auraient pu être atteints. Un tel esprit d'ouverture solidifie le degré de confiance.

3. RENCONTRE DE TRAVAIL 2019-2020

En 2019-2020, le Comité des usagers s'est réuni à 5 reprises. Chacune de ces rencontres est toujours soutenue par un ordre du jour, différents intervenants et invités. Nous choisissons des sujets en lien avec le domaine de la santé, qui concernent les soins et services en rapport avec les résidents, ainsi qu'à des échanges avec la direction.

À ces rencontres s'ajoutent la participation de la présidente ou de membres du Comité à divers groupes de travail.

Notre travail sur divers dossiers a généré des résultats appréciables.

- Comité de vigilance et de qualité des services ;
- Comité de la gestion des risques ;
- Comité éthique/clinique
- Sondage général annuel ;
- Milieu de vie ;
- Rencontre du Comité aviseur ;
- Comité sondage ;
- Comité dossiers spécifiques avec direction générale.

Le Comité accorde une attention particulière à la pastorale et aux services d'accompagnement spirituel. À cette fin, il y a eu certains changements. La direction de l'établissement a démontré son grand intérêt afin de trouver des solutions en innovant un lieu de recueillement pour les résidents ainsi que de nouveaux intervenants.

Le Comité s'est aussi impliqué dans la définition du statut de la résidence : « Privé, non conventionné » auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux et de la ministre des aînés, en leur adressant une demande de changement de vocation afin que celui-ci devienne un établissement: « Privé conventionné ».

Cette demande fait suite à la difficulté de maintenir le personnel de l'établissement en place. Actuellement, le personnel une fois formé, quitte pour un établissement public où salaires, avantages sociaux, régime de retraite sont plus avantageux.

Les micromilieus sont la nouvelle réalité des Jardins du Haut Saint-Laurent avec lesquels nous devons composer pour désengorger le système de santé. C'est une clientèle issue du milieu psychiatrique de certains établissements hospitaliers. C'est un nouveau défi pour le Comité qui devra apprendre à interagir avec eux.

4. PERSPECTIVES 2020-2021

Au moment de la rédaction de ce rapport, nous vivons une pandémie planétaire. Néanmoins, lorsque la situation le permettra, nos actions futures refléteront une continuité afin de nous acquitter de nos responsabilités dans l'accomplissement de notre mandat.

Voici quelques pistes d'actions au nombre de nos défis :

- Donner une qualité de services aux résidents ;
- Offrir une qualité de l'information destinée aux résidents et familles ;
- Poursuivre notre travail en partenariat avec l'établissement.

5. SITUATION CORONAVIRUS

Le 13 mars 2020, le gouvernement, le ministère de la Santé et des Services Sociaux mettaient tout le Québec sur « Pause ».

Désormais les familles ne pourront plus visiter leurs proches. Cette triste réalité, découlant de la décision de la Santé publique, vise à restreindre la transmission de la COVID 19 à nos résidents qui font partie d'une clientèle jugée très vulnérable à ce virus.

En date du 31 mars, le CHSLD Jardins du Haut Saint-Laurent est toujours fermé aux visites et fut épargné des conséquences négatives, pour la période concernée par ce rapport annuel. Et pour pallier au confinement qui s'annonce long, la direction a mis de l'avant la possibilité que les familles communiquent avec leurs proches via des applications virtuelles.

Le Comité des usagers s'est rendu disponible pour intervenir, au besoin. Quant à l'évolution de la situation, nous en faisons mention à même la conclusion.

6. REMERCIEMENTS

Aux membres du Comité des usagers pour leur générosité en temps, leur perspicacité et leur volontarisme dans tous les dossiers traités.

À la direction générale, qui par son ouverture et son appui sans réserve, facilite notre présence au sein de l'établissement.

Au Comité des bénévoles pour sa gracieuse contribution à la réalisation des activités mensuelles et sa présence attentive auprès de nos résidents. Sans vous, nous ne pourrions réaliser, d'aussi nombreuses activités.

À tous les membres du personnel, de tous les services, votre collaboration est précieuse pour nous. Vous êtes indispensables dans les moments difficiles que nous vivons, sans vous, notre raison d'être perd de son efficacité.

Votre implication et votre confiance m'honorent. Merci.

RAPPORT FINANCIER POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020
COMITÉ DES USAGERS DES JARDINS DU HAUT ST-LAURENT 1992 INC.

REVENUS		
En banque au 1 ^{er} avril 2019	(3,66\$)	
Budget 2019-2020 alloué par l'établissement	6 000,00 \$	
Intérêts bancaires	0,34 \$	
Dons	N/A	
TOTAL DES REVENUS		5 996,68 \$
DÉPENSES		
1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
* Fournitures de bureau	623,98 \$	
* Publications (couverture du rapport annuel)	35,00 \$	
* Formation des membres et rencontre stratégique	325,67 \$	
* Conférence et colloque	23,98 \$	
* Frais de repas et déplacement	335,50 \$	
* Reconnaissance	341,76 \$	
* Cotisation regroupement RPCU	325,00 \$	
* In Memoriam	160,00 \$	
* Matériel informatique	174,97 \$	
* Frais bancaires	36,25 \$	
<i>Sous-total</i>		2 382,11 \$
2. DÉPENSES LIEES AU MANDAT DU CU		
2.1 DROITS ET OBLIGATION		
* Assemblée Générale	150,00 \$	
* Semaine des droits des usagers (matériel informatif)	135,70 \$	
* Promotion des droits par l'animation de rencontres	1200,00\$	
* Congrès RPCU 2019	468,68 \$	
<i>Sous-total</i>		1954,38 \$
2.2 AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
* Conférence d'information aux familles		
* Soutien et accompagnement de fin de vie (résidents et familles)	500,00 \$	
* Douceurs de Pâques	500,00 \$	
* Cartes de Noël et cartes d'anniversaire	660,93 \$	
<i>Sous-total</i>		1660,93 \$
2.3 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS		
* Consultation et traitement des données		
<i>Sous-total</i>		
2.4 DÉFENSE DES DROITS ET DES INTÉRÊTS		
2.5 ACCOMPAGNEMENT OU ASSISTANCE ADVENANT PLAINTÉ		
TOTAL DES DÉPENSES		5 997,42 \$
En banque au 31 mars 2020		(0,74 \$)

Vivian Viviers, secrétaire-trésorière
31 mars 2020

8. CONCLUSION

Au terme de cette année 2019-2020, nous avons été confrontés au Coronavirus, dont la maladie COVID-19 changera nos règles de conduite et nos façons de faire pour des mois, voire même des années à venir.

Ainsi, le Comité a été témoin des changements apportés par l'établissement pour s'adapter à ce virus :

- Adapter les équipements et les locaux ;
- Une embauche accélérée
- De la formation avec les nouvelles directives d'hygiène pour les employés
- Commander du matériel : gants, masques, lunettes, saros
- Etc.

C'est pour nous un triste constat de voir nos résidents confinés dans leur chambre. Sans visites, sans activités. Cependant, un moment de bonheur, ils pourront recevoir via internet l'écran d'un iPad, un message d'amour de leur famille.

Finalement, la demande du Comité des usagers au ministère de la Santé et des Services Sociaux se résume à une structure de gestion des ressources humaines permettant ainsi la stabilité des effectifs du personnel. Il n'y aurait plus de continuel recours aux mobilités inter-sites, au temps supplémentaire obligatoire ou au personnel d'agence.

Au moment d'écrire ces lignes, nous n'avons pas eu de réponse du ministère.

Ce Coronavirus est un coup dur pour tous. Personne ne sait combien de temps ni comment évolueront les mesures de confinement.

L'ouverture, le respect mutuel, la transparence et le travail concerté constituent les assises sur lesquelles le Comité des usagers continuera de croire.



Rosanna Uresandi

Présidente