



Le
Comité
des usagers

Rapport Annuel
2013-2014

LES JARDINS
DU HAUT SAINT-LAURENT

Sommaire

INTRODUCTION

1. MANDAT ET RESPONSABILITÉS	1
2. VALEURS	1
3. COMPOSITION DU COMITÉ	2
4. RÉALISATIONS 2013-2014	2
5. PERSPECTIVES	4
6. ÉTAT DES RECETTES ET DES DÉBOURSÉS AU 31 MARS 2014	5

CONCLUSION

INTRODUCTION

La Loi sur les services de santé et les services sociaux et autres dispositions législatives (L.Q. 2005, chapitre 32) demande aux comités d'usagers de rendre compte de leurs activités annuelles. Par ce rapport, le *Comité des usagers des Jardins du Haut-Saint-Laurent* (CU-JHSL) s'acquitte de cette responsabilité.

Le rapport annuel 2013-2014 rappelle le mandat et les responsabilités du Comité, les valeurs qui l'animent, les personnes qui y œuvrent. Il présente les faits saillants et les réalisations de la période couverte; il rend compte de l'utilisation de la subvention annuelle octroyée. Il conclut sur quelques perspectives d'action pour la prochaine année.

1. MANDAT ET RESPONSABILITÉS

Au service des 203 résidents du CHSLD Les Jardins du Haut-Saint-Laurent Inc., au 4770 rue St-Félix St-Augustin-de-Desmaures (QC), le *Comité des usagers* (CU-JHSL) veille au respect des droits des usagers qui y demeurent. Par son mandat et en partenariat avec l'établissement, le Comité :

- Renseigne les usagers sur leurs droits et leurs obligations ;
- Promeut l'amélioration de la sécurité, la qualité et les conditions de vie des usagers et évalue leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement ;
- Défend 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 ;
- Accompagne *et assiste*, lorsque requis par l'utilisateur, toute démarche qu'il entreprend, y compris, le cas échéant, celles requises pour porter plainte.

En tout temps, les actions et interventions du Comité ciblent le maintien et l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des services dispensés aux résidents, leur qualité de vie tout autant que celle des services qui leur sont offerts.

2. VALEURS

Dans l'exercice de leurs responsabilités les membres privilégient :

- L'attention aux personnes et le respect de leurs droits ;
- La qualité de vie, la sécurité et la qualité des services ;
- La satisfaction de la clientèle et l'amélioration continue des soins et des services ;
- L'écoute active des besoins et attentes exprimés ;
- La concertation synergique avec la Direction et tous les intervenants ;
- Le suivi diligent et efficace des actions, décisions et ajustements attendus.

3. COMPOSITION DU COMITÉ

Huit (8) personnes siègent bénévolement sur le Comité des usagers des Jardins du Haut-Saint-Laurent. Chacune met à profit son expérience et ses connaissances au service des résidents du JHSL. Toutes sont soucieuses de porter et de traduire autant les commentaires et les préoccupations, que les attentes voire les aspirations des résidents auprès des instances concernées.

Élues en mai 2012 pour un le mandat de trois ans (2012-2015), les huit (8) personnes désignées sont :

<i>Présidente :</i>	Lorraine Malenfant Loïselle
<i>Vice-Présidente :</i>	Rachel Lépine, résidente * Lyse Gagnon, résidente **
<i>Trésorier :</i>	Jean R. Gagnon
<i>Secrétaire :</i>	Francine Clermont, Comité des bénévoles ***
<i>Conseillers (4) :</i>	Louis Auger, bénévole **** Thérèse Garneau Lucie Levesque Suzanne May Fontaine, résidente
<i>Membre émérite :</i>	Solange Dussault

* Démission en septembre 2013

** Nommée à ce poste en octobre 2013

*** À des fins synergiques, une personne, du Comité des bénévoles, siège au CU

**** Février 2014 : désigné pour le terme du mandat de Mme Lépine

4. RÉALISATIONS 2013-2014

L'année 2013-2014 a été à nouveau porteuse de résultats appréciables et dont nous sommes fiers.

Ainsi le CU-JHSL s'est réuni à dix (10) reprises, incluant la tenue de l'Assemblée générale annuelle. À ces sessions de travail s'ajoutent les participations de la présidente ou de membres du Comité à divers groupes de travail institutionnels. La rubrique « CONCERTATION AVEC LES AUTORITÉS ET LA DIRECTION » au point 4.3 (p 4) fournit de plus amples renseignements à cet effet.

Pour simplifier le rapport, nous nous en tiendrons aux réalisations que nous considérons structurantes pour les années à venir.

4.1 QUALITÉ DE SERVICE, SÉCURITÉ ET SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

- * **Accueil des nouveaux résidents** : deux (2) membres du CU participent à l'accueil des nouveaux usagers; la première facilite l'intégration en CHSLD alors que la seconde voit à l'adaptation des personnes aménageant dans les appartements. Toutes deux portent également les vœux du CU à l'occasion des anniversaires. Leurs observations et les préoccupations portées à leur attention sont partagées avec le CU et par la suite, avec la direction institutionnelle. Les ajustements pertinents sont apportés avec diligence par les gestionnaires concernés.
- * **Pastorale et services d'accompagnement spirituel** : après plus de deux ans de démarches intensives, le Comité des usagers se réjouit de l'arrivée d'un aumônier qui dispense des services spirituels aux résidents des JHLS. Entré en poste en août, le Père Raoul Leblanc a rapidement fait sa place.

La collaboration des pasteurs de la paroisse de Cap-Rouge a aussi rendu possible la célébration des temps forts de l'année liturgique (Noël et Pâques), la messe du Souvenir pour les résidents décédés et, une première, une célébration de l'onction des malades en février 2014. Par ailleurs, un Chanoine du diocèse a animé trois soirées en préparation de la fête de Pâques au printemps 2013. Très appréciée, l'expérience sera reprise à la mi-avril 2014.

- * **Soutien à la vie spirituelle** : deux membres du CU ont réalisé une consultation auprès des résidents, identifié des collaborations et soutenu la préparation et la mise en place d'activités répondant aux besoins exprimés. Sur recommandation du CU, l'appellation du Services des loisirs a aussi été revue pour celui de *Service des loisirs, bénévolat et vie communautaire* afin de mieux refléter la diversité de la gamme des volets et services qui y sont coordonnés.
- * **Certification Agrément Canada** : le processus d'amélioration continu de la qualité (gestion des risques, sécurité des résidents, évaluation du rendement, processus et politiques, normes et standards, pratiques organisationnelles, démarches continues d'amélioration de la qualité) sont d'incontournables priorités pour le CU. La présidente a donc participé de près aux travaux conduisant au renouvellement de la Certification d'Agrément Canada; elle a également rencontré les deux évaluateurs en novembre 2013. Les membres du CU ont par la suite rapidement informé les résidents et leurs familles des constats d'excellence « MENTION D'HONNEUR » obtenus au terme de la démarche.
- * **Appréciation des services offerts** : le CU priorise la satisfaction des services offerts aux résidents. Ce faisant il s'investit dans la préparation et le traitement du sondage annuel de mesure de l'appréciation des usagers à l'égard de la qualité et de la sécurité des services dispensés et suit de près la mise en place de mesures correctives pertinentes. Dans la foulée des résultats, le CU a aussi pris des moyens pour accroître sa notoriété.

4.2 QUALITÉ DE L'INFORMATION DESTINÉE AUX RÉSIDENTS ET À LEUR FAMILLE

En sus de l'utilisation des moyens en place comme le tableau d'affichage, le Rapport annuel, l'assemblée générale, le site WEB, un dépliant d'information et des articles mensuels dans l'Écho du Fleuve, le CU a enrichi sa gamme de moyens d'information avec les utilisateurs : messages via le groupe courriel pour rejoindre les familles, vœux de Noël et d'anniversaire personnalisés, mots de bienvenue aux réveillons (3) des familles, présence terrain des membres, articles dans le journal des employés, participation à des activités d'information ont été utilisés.

4.3 CONCERTATION AVEC LES AUTORITÉS ET LA DIRECTION

La transparence dans l'action, la fréquence et à la qualité des liens avec la Direction générale et les gestionnaires institutionnels sont au nombre des valeurs privilégiées par les membres du CU. Leur application aura notamment permis et facilité les actions suivantes :

- * Traitement de requêtes ou demandes appelant actions, précisions ou ajustements pour la qualité de vie de résidents (12 interventions);
- * Suivi des résultats et appréciation auprès des requérants;
- * Réalisation d'activités de maintien des compétences (voir bilan financier).
- * Participation de la présidente ou d'un membre sur des Comités de travail:
 - *Comité de vigilance et de qualité* (4 rencontres);
 - *Comité de gestion des risques* (5 rencontres);
 - *Éthique/Clinique* (3 rencontres);
 - *Réveillons des familles* (3 soirs);
 - *Rencontres préparatoires au Sondage annuel (3) :*
 - *Rencontre avec les évaluateurs d'Agrément Canada* (novembre 2013);
 - *Liaison avec le Comité des bénévoles* (mensuel);
 - *Accompagnement spirituel : organisation et mise en œuvre* (5).
- * *Participation à des formations adaptées : 2 conférences et ateliers sur les atteintes cognitives et l'éthique de fin de vie.*

5. PERSPECTIVES

Au terme d'une année riche en assises structurantes, se dégagent quelques **cibles d'action pour 2014-2015**,

- * Encourager les JHSL à maintenir la cadence et l'amélioration continue des services;
- * Suivre et soutenir l'implantation de services de pastorale et d'accompagnement spirituel adaptés;
- * Participer à la mise en place d'une politique de soins de fin de la vie;
- * Contribuer à l'évolution des outils de mesure de la satisfaction.
- * Poursuivre l'amélioration des moyens de communications auprès des usagers, des familles, des membres du personnel au besoin; traiter et voir au suivi des demandes soumises à l'attention du Comité.
- * Maintenir l'approche transparente et synergique avec les intervenants institutionnels, les résidents et les familles.

6. ÉTAT DES RECETTES ET DES DÉBOURSÉS POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2014

COMITÉ DES USAGERS DES JARDINS DU HAUT ST-LAURENT INC.

REVENUS			
✚	Solde au 1 ^{er} avril 2013	2 988,92\$	
✚	Subvention 2013-2014	6 000,00\$	
✚	Intérêts bancaires	1,74\$	
TOTAL DES REVENUS			8 990,66\$
DÉPENSES			
Dépenses reliées à la clientèle			
✚	Activités de stimulation physique et créativité	1 200,00\$	
✚	Zoothérapie	1 505,00\$	
✚	Vie communautaire et pastorale	1 000,00\$	
✚	Reconnaissance	238,06\$	
✚	Cotisation annuelle RPCU	300,00\$	
✚	Colloques et rencontres de travail	569,41\$	
✚	Douceurs de Pâques	160,95\$	
✚	Documentation et impression	604,63\$	
✚	Don in memoriam	80,00\$	
Sous-total :		5 658,05\$	
Dépenses reliées à l'administration			
✚	Assemblée annuelle	84,89\$	
✚	Achats de matériel	429,63\$	
✚	Frais bancaires	18,00\$	
Sous-total :		532,52\$	
TOTAL DES DÉPENSES		6 190,57\$	6 190,57\$
SOLDE au 31 mars 2014			2 800,09\$

Jean R. Gagnon, trésorier

31 mars 2014

CONCLUSION


Il arrive que des évènements puissent faire ombrage à la qualité des efforts quotidiens consentis pour la sécurité et la qualité des soins dispensés aux résidentes et résidents. Heureusement, ces situations isolées n'entachent par l'exemplarité des services offerts aux JHSL. La *mention d'honneur* que vient de se mériter l'institution par Agrément Canada en témoigne. Bien que les acquis constituent des assises solides, la qualité de service et la sécurité demeurent des défis quotidiens. C'est pourquoi maintenir la cadence, garder le cap et faire encore et toujours mieux demeurent des cibles incontournables.

Les membres du Comité tiennent donc à féliciter l'ensemble des personnes qui œuvrent aux JHSL. Leurs compétences, leur dévouement et leur engagement collectif au service des personnes invitent au dépassement des acquis.

En terminant, le Comité tient à saluer quelques intervenants dont l'engagement et la compétence constituent autant de points d'ancrage à l'amélioration constante de la qualité des services offerts :

- Mesdames Nathalie Côté, directrice générale et Lina Lantagne, directrice Services de logistique et communication et leurs équipes respectives ;
- La Direction des soins infirmiers, le personnel infirmier, les préposés et préposées;
- Le Père Raoul Leblanc et les pasteurs de la paroisse Saint-Félix-de-Cap-Rouge pour leur soutien et leur engagement dans dispensation de services qui répondant aux besoins spirituels des résidents ;
- Madame Annie Patterson et monsieur Jamie Thibodeau dont la créativité et le dynamisme constituent de précieux atouts pour la qualité de vie et la vie communautaire qu'ils stimulent de façon signifiante ;
- La trentaine de personnes agissant bénévolement. Leur présence attentive auprès des résidents constitue autant de rayons de soleil. Sous la gouverne de la Coordinatrice du *Service des loisirs, bénévolat et vie communautaire*, Mme Patterson et l'animation de leur présidente, Mme Montgrain, les bénévoles ont généreusement assuré 3000 heures de présence 2013-2014, ce qui représente une hausse de 10% par rapport à l'année précédente. Nous tenions à leur rendre hommage.

Le Comité des usagers, pour sa part, est fermement résolu à maintenir le cap.



Lorraine Malenfant Loiselle
Présidente