



Le
Comité
des usagers



Rapport Annuel
2014-2015

LES **j**ARDINS
DU HAUT SAINT-LAURENT

Sommaire

INTRODUCTION

1. MANDAT ET RESPONSABILITÉS	1
2. VALEURS	1
3. COMPOSITION DU COMITÉ	2
4. RÉALISATIONS 2014-2015	2
5. PERSPECTIVES	4
6. ÉTAT DES RECETTES ET DES DÉBOURSÉS AU 31 MARS 2014	6

CONCLUSION

INTRODUCTION

La Loi sur les services de santé et les services sociaux et autres dispositions législatives (L.Q. 2005, chapitre 32) demande que les comités d'usagers rendent 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. Notons que la nouvelle Loi 10, sanctionnée le 9 février 2015, reconduit la pertinence de ces comités, notamment dans les CHSLD privés, conventionnés ou non.

Le rapport annuel 2014-2015 rappelle le mandat et les responsabilités du Comité, les valeurs qui le guident et les personnes qui y siègent. Il met en exergue les faits saillants et les principales réalisations et rend compte de l'utilisation de la subvention annuelle qui lui est accordée. Enfin quelques perspectives d'action se dégagent pour l'année subséquente.

1. MANDAT ET RESPONSABILITÉS

Au service des 203 résidents du CHSLD Les Jardins du Haut-Saint-Laurent 1992 Inc. établi au 4770 rue St-Félix, à St-Augustin-de-Desmaures (QC), le *Comité des usagers* (CU-JHSL) veille au respect des droits des usagers qui y habitent. En partenariat avec l'établissement, le Comité :

- Renseigne les usagers sur leurs droits et leurs obligations ;
- Suit l'amélioration continue de la sécurité, de la qualité de vie et des conditions de vie des usagers; 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, tant auprès de l'établissement qu'auprès 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 priorisent 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 ses responsabilités le Comité privilégie :

- 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. Toutes sont soucieuses de traduire autant les commentaires que les préoccupations des résidents et portent leurs attentes à l'attention de la direction.

Élues en mai 2012 pour un mandat de trois ans (2012-2015), les huit (8) personnes qui siègent sur le CU-JHSL arrivent au terme de leur mandat. Toutes par ailleurs ont manifesté l'intérêt de poursuivre leur engagement.

<i>Présidente :</i>	Lorraine Malenfant Loïselle
<i>Vice-Présidente :</i>	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 Marcel Richard en décembre 2014 ****
<i>Membre émérite :</i>	Solange Dussault

* Avril 2013

** Une personne représente le comité des bénévoles sur le CU

*** Janvier 2014

**** Décembre 2014 comme suite au décès de Madame Suzanne May-Fontaine

4. RÉALISATIONS 2014-2015

En 2014-2015, le Comité des usagers s'est réuni à dix (10) reprises, incluant la tenue de l'Assemblée générale annuelle. À ces rencontres s'ajoutent les participations de la présidente ou de membres du Comité à divers groupes de travail pertinents. Leur engagement concerté sur divers dossiers a généré des résultats quantifiables, observables et appréciables. La rubrique « CONCERTATION AVEC LES AUTORITÉS ET LA DIRECTION » au point 4.3 (p 4) fournit de plus amples précisions à cet égard.

Visant à décrire l'essentiel et le plus pertinent, ce rapport s'en tiendra aux réalisations qui nous apparaissent les plus structurantes.

4.1 QUALITÉ DES SERVICES, SÉCURITÉ ET SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

- * **Accueil des nouveaux résidents** : les deux (2) membres résidents sont associés à l'accueil des nouveaux venus; le premier soutient l'intégration en CHSLD alors que le second facilite l'orientation des personnes ayant choisi d'y vivre en appartement. Lors des anniversaires, ils portent les vœux des membres du CU et en rappellent le mandat et les services offerts. Tant leurs observations quotidiennes que les préoccupations qui leur sont confiées sont inscrites à l'agenda des rencontres du CU et sont par la suite portées à l'attention de la direction institutionnelle, à chaque fois que requis. Nous pouvons affirmer que les requêtes sont toutes traitées avec diligence, et la satisfaction, validée.
- * **Pastorale et services d'accompagnement spirituel** : la qualité de vie englobant aussi la qualité de la vie spirituelle, le CU accorde une attention particulière à la satisfaction des besoins exprimés. À cette fin, il a soutenu la présence terrain de l'aumônier et assumé les démarches nécessaires à son remplacement au moment de son hospitalisation. Le CU encourage de plus la présence des prêtres de la paroisse St-Félix-de-Cap-Rouge pour célébrer les temps forts de l'année liturgique : fêtes de Noël et de Pâques, messe du Souvenir pour les résidents décédés, célébration de l'onction des malades en février 2015. Un Chanoine retraité du diocèse a également présidé deux soirées préparatoires à la fête de Pâques en mars 2014.
- * **Soins palliatifs et d'accompagnement en fin de vie** : soucieux de la mise en place de services à la fine pointe en ce domaine et conscient de l'importance de bien aborder cette étape tant pour les résidents que pour les membres de leurs familles, la présidente siège au Comité de coordination créé pour le développement d'un programme de soins de fin de vie tant pour les résidents en hébergement permanent ou transitoire public et privé. Un autre membre siège sur le sous-comité de travail portant sur l'accompagnement du résident, de ses proches et du personnel.
- * **Gestion des risques** : ne pouvant sous-estimer la vulnérabilité des usagers et leurs besoins d'encadrement sécuritaire, la présidente siège au Comité de gestion des risques et suit de près les résultats et l'impact des mesures mises de l'avant pour réduire le niveau de vulnérabilité des personnes et leurs limites physiques évolutives. Le contenu des bulletins de sécurité pour les membres du personnel fait aussi l'objet d'échanges concertés. La présidente siège également sur le Comité de vigilance de gestion et de qualité des services.
- * **Loisirs et activités communautaires** : qualité de vie, joie de vivre et maintien des capacités étant indissociables, le CU soutient financièrement la réalisation et le développement d'activités de stimulation physiques et intellectuelles et le développement d'activités à caractère spirituel et pastoral. Notons de plus que toutes les personnes qui siègent au comité des usagers contribuent bénévolement à la réalisation de nombreuses activités, qu'elles soient ludiques ou pastorales.

- * **Appréciation des services offerts** le CU suit de près l'évolution de la satisfaction des services dispensés aux résidents et aux membres de leurs familles, de même que les diverses mesures d'amélioration continue mises en œuvre à cette fin. Il est étroitement associé à la préparation du sondage général annuel, à sa promotion, sa diffusion et son traitement et à l'analyse des résultats qui s'en dégagent. Il s'intéresse à la mise en place des mesures correctives pertinentes; le suivi retient également son attention. Le Comité s'applique aussi la même rigueur en prenant les moyens pour accroître sa notoriété et son apport institutionnel à la qualité des services dispensés aux résidents.

4.2 QUALITÉ DE L'INFORMATION DESTINÉE AUX RÉSIDENTS ET À LEURS FAMILLES

Soucieux de maintenir et de développer des communications qualitatives auprès des résidents et de leurs proches, le CU a préparé et diffusé divers articles dans l'Écho du Fleuve, sur le site WEB, sur le tableau d'affichage dédié aux usagers et sur le groupe courriel pour rejoindre les familles. Il a réédité son dépliant d'information, géré le contenu de la boîte vocale et de la boîte à suggestions, préparé et distribué des cartes de vœux (Noël et anniversaires). La présidente et les membres ont saisi toutes les occasions favorisant l'échange avec les familles notamment lors des réveillons de Noël et lors du regroupement des unités prothétiques. À cela se sont ajoutées la préparation et la tenue de l'assemblée générale annuelle et du rapport idoine.

4.3 CONCERTATION AVEC LES AUTORITÉS ET LA DIRECTION

Pour bien s'acquitter de son mandat, le CU privilégie la synergie, la transparence et la qualité des relations avec la Direction et les membres du personnel. Cette approche a notamment favorisé :

- * la diligence dans le traitement et le règlement des demandes soumises au CU par des résidents ou leurs proches et la gestion proactive de leur récurrence (8);
- * le suivi des mesures correctives et de l'appréciation des requérants;
- * la concertation préalable au regroupement des unités prothétiques.

Notons enfin que tant la présidente que des membres du CU ont participé aux travaux confiés à divers groupes de travail institutionnels :

- ~ Comité de vigilance et de qualité (3);
- ~ Comité de gestion des risques (4);
- ~ Éthique/Clinique (4);
- ~ Politique de soins de fin de vie (2);
- ~ Réveillons des familles (2), le 3^e ayant été annulé par mesure préventive ;
- ~ Regroupement des unités prothétiques (rencontre des familles) (1);
- ~ Révision et ajustements au sondage annuel de satisfaction (2);
- ~ Rencontre avec les évaluateurs du MSSS (janvier 2014) (2);
- ~ Rencontre avec les membres du CU de la résidence Côté Jardins (1);
- ~ Conférences et exposés pertinents (2).

5. PERSPECTIVES

Au terme d'une année à nouveau porteuse de résultats et prometteuse eu égard à des assises structurantes, quelques cibles d'action émergent. Elles devraient inspirer les priorités du Comité pour l'année 2015-2016.

Quant aux usagers :

- * Encourager les JHSL à maintenir la cadence dans la poursuite de l'amélioration continue de la sécurité et de la qualité des services;
- * Soutenir l'action pastorale et le développement d'activités spirituelles;
- * Soutenir le développement et l'implantation de la politique de soins de fin de la vie et des conditions afférentes;
- * Demeurer vigilant sur la mise à jour des dossiers personnels de soins;
- * Encourager et soutenir l'innovation dont la multiplication des salles de bains multi sensorielles; et la création d'une Fondation;
- * Contribuer à l'évolution des outils de mesure de la satisfaction et aux travaux visant la création d'une Fondation institutionnelle ;
- * Assurer le maintien, la révision ou l'ajout d'outils de communications pertinents auprès des usagers, des familles et des membres du personnel;
- * Voir à la résolution des demandes portées à l'attention du CU, à leur traitement et au suivi de la satisfaction.

Quant à l'organisation :

- * Agir avec transparence et synergie avec toutes les personnes concernées (résidents, familles, administration et personnel);
- * Contribuer à la vision stratégique de l'organisation et aux mesures visant l'atteinte des objectifs qu'elle s'est donnés pour « *Demeurer le meilleur choix en soins d'hébergement de longue durée.* »

6. ÉTAT DES RECETTES ET DES DÉBOURSÉS POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2015

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

REVENUS			
✚	Solde au 1 ^{er} avril 2014	2 800,09\$	
✚	Subvention 2014-2015	6 000,00\$	
✚	Intérêts bancaires	1,83\$	
TOTAL DES REVENUS			8 801,92\$
DÉPENSES			
Dépenses reliées à la clientèle			
✚	Activités de stimulation physique et créativité	1 600,00\$	
✚	Zoothérapie	1 000,97\$	
✚	Vie communautaire et pastorale	1 000,00\$	
✚	Reconnaissance	185,33\$	
✚	Cotisation annuelle RPCU	300,00\$	
✚	Colloques et rencontres de travail	562,70\$	
✚	Douceurs de Pâques	239,42\$	
✚	Documentation et impression	340,43\$	
✚	Don in memoriam	94,00\$	
Sous-total :		5 322,85\$	
Dépenses reliées à l'administration			
✚	Assemblée annuelle	89,59\$	
✚	Achats de matériel	435,69\$	
✚	Frais bancaires	24,00\$	
Sous-total :		549,28\$	
TOTAL DES DÉPENSES		5 872,13\$	5 872,13\$
SOLDE au 31 mars 2015			2 929,79\$

Jean R. Gagnon, trésorier

31 mars 2015

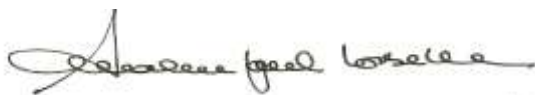
CONCLUSION

Les acquis constituent des assises solides et demeurent d'incontournables cibles d'amélioration continue. À preuve la *salle de bain sensorielle* réalisée dans le cadre du projet initié par Marie-Christine Simard, éducatrice spécialisée. Le Comité tient à en souligner le caractère novateur tant pour l'organisation qu'hors les murs. Des représentants du MSSS en ont d'ailleurs soulevé le caractère exportable, en janvier dernier.

Le Comité tient aussi à saluer le travail exceptionnel des personnes dont l'engagement et la compétence constituent autant de points d'ancrage au quotidien :

- Mesdames Nathalie Côté, directrice générale et Lina Lantagne, directrice Services de logistique et communication et leurs dynamiques équipes ;
- La Direction des soins infirmiers, le personnel infirmier, le personnel de soins et celles et ceux qui contribuent à la qualité de vie quotidienne (alimentation, sécurité, entretien, etc.); leurs compétences et leur dévouement invitent au dépassement ;
- Le Père Raoul Leblanc, aumônier et l'abbé Gérard Bilodeau de la paroisse Saint-Félix-de-Cap-Rouge dont la présence et l'engagement participent à la qualité des services spirituels offerts aux résidents ;
- L'équipe des loisirs, du bénévolat et de la vie communautaire : Annie qui a choisi un autre horizon fin d'année et Jamie Thibodeau dont la créativité, le dynamisme et l'engagement constituent des atouts structurants pour la vie communautaire qu'il anime efficacement avec son nouveau collègue Simon. Et bienvenue à Élise qui apporte une vision inspirante;
- Les personnes bénévoles (30) dont la présence attentive auprès des résidents soutien la réalisation d'activités ludiques ou pastorales est inestimable. Elles contribuent, par leur présence, à la qualité de vie des résidents. Sous la gouverne de la Coordinatrice du *Service des loisirs, du bénévolat et de la vie communautaire* et de leur présidente, Mme Andrée Montgrain, elles ont gracieusement investi 3000 heures de présence en 2014-2015. Cette donnée exclut le temps consacré par les membres du Comité des usagers à la réalisation de leurs mandats.

Vous me permettez finalement de souligner l'apport exceptionnel des toutes les personnes qui ont siégé sur Comité des usagers de 2012 à 2015 et à celles qui ont pris la relève, au fil des ans. Toutes sont personnellement redevables des résultats dont témoigne ce rapport. Nous avons bonne confiance que la relève 2015-2018 maintienne le cap.



Lorraine Malenfant Loiselle
Présidente