



*Le*  
**Comité**  
*des usagers*



*Rapport Annuel*  
*2015-2016*

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

# Sommaire

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE</b>	<b>1</b>
<b>1. COMITÉ DES USAGERS DES JARDINS DU HAUT-ST-LAURENT 1992 Inc.</b>	
1.1 Mandat et responsabilités	2
1.2 Valeurs phares du Comité	2
1.3 Composition et portrait des membres	3
<b>2. RÉALISATIONS 2015-2016</b>	
2.1 Renseigner sur les droits et obligations et communications	3
2.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie	4
2.3 Évaluer la satisfaction à l'égard des services	5
2.4 Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels	5
2.5 Accompagner et assister les usagers sur demande	5
<b>3. RENCONTRES DE TRAVAIL 2015-2016 et CONCERTATION</b>	<b>6</b>
<b>4. PERSPECTIVES et PROJETS 2016-2017</b>	<b>6</b>
<b>5. RAPPORT FINANCIER AU 31 MARS 2016</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSION ET REMERCIEMENTS</b>	<b>8</b>

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

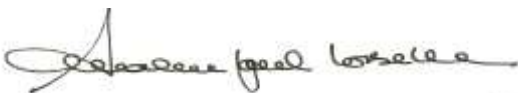
Par la présente, le **Comité des usagers des Jardins du Haut-Saint-Laurent** (CU-JHSL) rend compte de ses activités et de son budget. Cette reddition respecte les obligations faites par le législateur dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux et autres dispositions législatives (L.Q. 2005, chapitre 32) et dans celles adoptées le 1er avril 2015 laquelle modifie l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux.

Dans son rapport annuel 2015-2016 le Comité des usagers des Jardins du Haut-St-Laurent rappelle le mandat et les responsabilités qui lui sont impartis, fait état de sa composition et des personnes qui y œuvrent et met en exergue les valeurs qui guident ses choix et actions. Il dégage par la suite les priorités qui ont balisé ses réalisations, met en évidence la concertation institutionnelle et les tribunes qui mobilisent les acteurs. Il dégage enfin quelques perspectives pour l'année 2016-2017 et conclut sur ce qu'il considère comme des contributions exemplaires.

Il m'importe, d'entrée de jeu, de souligner la générosité, l'engagement et l'apport inestimables des membres du Comité des usagers et de l'ensemble des personnes qui œuvrent aux JHSL. Elles ont toute et chacune, hors de tout doute, contribué aux résultats dont témoigne le rapport 2015-2016, voire en ont facilité l'atteinte.

Je les remercie toutes et tous pour leur inestimable collaboration.

La présidente du Comité



Lorraine Malenfant Loiselle

[lorraine.malenfant@jardins-hsl.com](mailto:lorraine.malenfant@jardins-hsl.com)

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

Institution privée non conventionnée, le **CHSLD Les Jardins du Haut St-Laurent 1992 Inc.** accueille 207 résidents dont l'âge, variant de 38 à 104 ans, est en moyenne de 84 ans. Depuis plus de 25 ans, il a pignon sur rue au **4770 rue St-Félix, à Saint-Augustin-de-Desmaures**. La mise en place du Comité des usagers remonte à une vingtaine d'années. Ce dernier, dont le mandat s'est enrichi pour tenir compte des orientations et priorités gouvernementales, rend compte annuellement de ses actions et réalisations. L'institution est *Certifiée Agrément Canada* depuis 2008.

### 1.1 Mandat et responsabilités

Dans ses actions et interventions, le Comité accorde une attention particulière au respect des droits, à la qualité des services et à son amélioration continue, à la qualité des soins offerts autant qu'à la sécurité qui les balisent. À cette fin 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 le 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.

Pour ce faire, le Comité assure une présence terrain éclairée en participant à toutes les tables de travail visant l'amélioration continue de la qualité des services offerts. Il participe également aux travaux de renouvellement de la certification d'Agrément Canada. À ce titre, il agit comme porte-parole des résidents et comme aviseur privilégié auprès des membres de la direction.

### 1.2 Valeurs phares du Comité des usagers

Dans l'exercice de leurs responsabilités les membres du Comité privilégient des valeurs qui constituent autant de points d'ancrage pour baliser leurs choix et décisions.

- ◇ Attention aux personnes et respect de leurs droits ;
- ◇ Amélioration continue de la qualité des services ;
- ◇ Satisfaction de la clientèle ;
- ◇ Écoute des besoins et des attentes exprimés ;
- ◇ Concertation synergique avec tous les intervenants ;
- ◇ Suivi diligent et efficace des actions, décisions et des ajustements convenus.

### 1.3 Composition et portrait des membres

Neuf (9) personnes siègent sur le Comité des usagers. Huit (8) d'entre-elles ont été élues en mai 2015, pour un mandat de trois ans (2015-2018). Toutes y siègent bénévolement, chacune mettant à profit à la fois expériences, compétences, connaissances et dévouement au service du mieux-être des résidents. Le tableau qui suit précise leur origine et le rôle exercé.

	MEMBRES	Type de membre		Rôle
		Usager	Autre	
1	Lorraine Malenfant Loiselle		PD **	Présidente *
2	Louis Auger		Bénévole	Vice-Président
3	Jean R Gagnon		PD **	Trésorier
4	Francine Clermont		Bénévole	Secrétaire
5	Lyse Gagnon	Résidente		
6	Diane Robitaille	Fille d'une résidente		
7	Rosanna Uresandi	Fille d'un résident		
8	Thérèse Garneau		PD **	
9	Solange Dussault		PD **	Membre émérite

\* La présidente peut être rejointe via la boîte vocale du Comité des usagers (418 872 4936 poste 6833), en s'adressant à la réception de l'établissement au numéro 418 872 493, ou à l'adresse [lorraine.malenfant@jardins-hsl.com](mailto:lorraine.malenfant@jardins-hsl.com).

Les coordonnées personnelles des membres sont par ailleurs disponibles sur demande.

\*\* PD (*parent décédé*) : membre demeuré engagé sur le CU après le décès d'un parent aux JHSL;

## 2. RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2015-2016

La présentation des réalisations 2015-2016 du CU-JHSL prend en compte les instructions du MSSS (dossier 2015-019) pour la préparation du rapport annuel 2015-2016. Visant à l'essentiel, il s'en tient aux réalisations les plus structurantes.

### 2.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations et communications

Le Comité est vigilant à l'égard de la compréhension des droits et obligations des usagers. Outre l'information accessible en tout temps au tableau d'affichage du Comité, il les rappelle formellement notamment lors de semaine québécoise des droits des usagers qui se tient à la fin de septembre : articles dans le journal des résidents et celui des employés, distribution de brochures informatives, ballons et affiches dédiées sont au nombre des moyens utilisés en 2015.

Outre les droits, le Comité porte attention aux obligations des résidents tant entre eux qu'envers le personnel. Lorsque la situation le nécessite, la présidente intervient personnellement avec l'autorité compétente.

Et comme droits et obligations reposent sur une information continue et récurrente, compte tenu de la clientèle, le CU-JHSL voit à entretenir des communications régulières avec les résidents et leurs proches. Au nombre des moyens les plus utilisés : articles mensuels dans *l'Écho du Fleuve*, page dédiée sur le site WEB, affichage sur le tableau d'information du CU, utilisation du groupe courriel institutionnel pour rejoindre les familles, cartes de Noël et cartes d'anniversaire dont un volet rappelle les services offerts par le CU, dépliant d'information et lettre dans la pochette d'accueil des nouveaux résidents, animation dans le cadre d'activités spécifiques. Un des membres du Comité participe à l'accueil des nouveaux arrivants.

## **2.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie**

**Échanges avec les résidents et avec les familles** : plusieurs occasions constituent des moyens privilégiés d'écoute, de partage et d'information avec les résidents et des proches. Soulignons notamment: les réveillons des familles (3), les consultations sur le dossier client, la formation offerte aux familles, la Messe du souvenir et l'Onction des malades et l'assemblée générale annuelle.

**Conférences offertes aux familles** : le vieillissement, l'accompagnement d'un parent en perte d'autonomie et la fin de vie constituent des périodes éprouvantes pour les proches. Comme suite à plusieurs témoignages et observations, le comité a organisé, en collaboration avec la Maison Michel-Sarazin, une rencontre de partage d'informations pour soutenir familles et proches des résidents.

**Gestion des risques** : condition incontournable de la qualité de la vie en raison de la vulnérabilité de la clientèle et de ses besoins d'encadrement sécuritaire, la présidente siège sur le Comité de gestion des risques et suit de près les résultats et l'impact des mesures mises de l'avant pour réduire le niveau et la marge des écarts observés. Le contenu des bulletins de sécurité à l'intention du personnel fait aussi l'objet d'échanges concertés. La présidente siège également sur le **Comité de vigilance de la qualité de service institutionnel**.

**Vie spirituelle et pastorale** : particulièrement à cette étape de la vie, la qualité de vie spirituelle s'avère un besoin fondamental qui mérite d'être traité avec attention et respect. Le CU s'assure de la satisfaction des besoins exprimés et y contribue en facilitant la présence d'un aumônier sur demande, par la célébration des temps forts de l'année liturgique (Noël, Pâques, Onction des malades, messe du Souvenir) et l'organisation de soirées préparatoires à la fête de Pâques lors de la Semaine Sainte.

**Soins palliatifs et d'accompagnement en fin de vie** : à la demande du CU, la directrice générale adjointe aux soins a présenté la Loi sur les soins de fin de vie aux membres du

Comité dans le cadre d'une rencontre régulière; la formation ministérielle sur l'ensemble des volets de la Loi a été suivie par deux (2) des membres du Comité.

**Loisirs et activités communautaires :** qualité de vie, joie de vivre, maintien des capacités et sérénité étant indissociables, le CU veille au développement et à la réalisation d'activités de stimulation physique, intellectuelle et communautaire. Des membres participent à la réalisation de certaines d'entre elles.

### **2.3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services**

Le Comité agit en partenariat dans toutes les étapes de la préparation du sondage général dont la réalisation annuelle a été soulignée comme une « *pratique exemplaire* » dans le rapport de la visite ministérielle de février 2015. Outre la participation de membres à toutes les étapes du contenu, la présidente cosigne la lettre d'envoi aux résidents et familles et soutient sa diffusion. Le Comité suit de très près les résultats et les mesures d'amélioration et de redressement pour tous les résultats inférieurs à 75%.

Le Comité évalue aussi son propre degré de connaissance auprès des résidents. Les résultats obtenus, depuis trois (3) ans, situent la notoriété du Comité à près de 65%. Conséquemment le Comité demeure vigilant pour l'accroître au-delà de 75% tout en considérant qu'en cette matière, le résultat obtenu dépasse la moyenne provinciale situant la notoriété des comités à environ 25%. (Journal Regroupement Provincial des Comités des Usagers, Vol 7 no 1 septembre 2015).

### **2.4 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

Quelques résidents ou des membres de leurs familles ont fait appel au Comité à neuf (9) occasions en cours d'année. Chaque requête a été traitée en concertation avec la direction de l'organisation ou par celle des soins, dans les heures ou les jours suivants. Le Comité apprécie la diligence, l'ouverture et la qualité du traitement des interrogations et des insatisfactions soumise et de leur résolution. Notons qu'une représentante du Comité siège, depuis six mois, sur le Comité institutionnel de gestion des insatisfactions; cette contribution est fort appréciée de part et d'autre.

Rappelons que le Comité peut être rejoint en tout temps soit par téléphone ou par courriel; une boîte à suggestion lui est spécifiquement attribuée. (Voir page 3).

### **2.5 Accompagner et assister un usager sur demande, dans toutes ses démarches y compris lorsqu'il désire porter plainte**

Le Comité, qui n'a pas eu à intervenir en cette matière, est cependant en lien avec le Commissaire local aux plaintes et à la qualité de services avec lequel il échange, sur invitation, ou lors des rencontres du Comité de vigilance et de qualité de service.

### **3. RENCONTRES DE TRAVAIL 2015-2016 ET CONCERTATION**

**Dans le cadre de la réalisation de son mandat en 2015-2016, le comité a tenu :**

- ◇ Neuf (9) rencontres de travail régulières (premier mardi du mois);
- ◇ Une (1) rencontre stratégique axée sur l'auto-évaluation du travail du comité et sur les améliorations attendues (mars 2016);
- ◇ Une (1) assemblée générale annuelle (5 mai 2015).

À cela s'ajoutent les participations de la présidente ou de membres du Comité à divers groupes de travail pertinents à son mandat et à son rôle d'aviseur institutionnel. Ces rencontres ont favorisé l'atteinte de résultats observables et structurants dont la diligence dans le traitement et le règlement des demandes, la synergie interpersonnelle, la gestion proactive et le suivi des mesures convenues.

- ◇ Comité de vigilance et de qualité de service (2);
- ◇ Comité de gestion des risques (4);
- ◇ Éthique/Clinique (4);
- ◇ Réveillons des familles (3) ;
- ◇ Traitement des insatisfactions (2);
- ◇ Sondage général annuel (4);
- ◇ Plan d'action résultant du sondage général (2);
- ◇ Conférence et formation (4)
- ◇ Agrément 2017 (2)
- ◇ Vie Pastorale (1)

### **4. PERSPECTIVES ET PROJETS 2016-2017**

Au terme d'une année à nouveau porteuse de résultats tangibles, les cibles qui suivent guideront les priorités de travail du Comité pour l'année 2016-2017.

*Quant aux usagers :*

- ◇ Suivre l'amélioration continue de la sécurité et de la qualité des services;
- ◇ Demeurer vigilant à l'égard de la compréhension des droits et responsabilités;
- ◇ Suivre la politique de soins de fin de la vie, les mesures et conditions afférentes;
- ◇ S'intéresser à la procédure de mise à jour des dossiers de soins;
- ◇ Voir à la tenue de conférences et d'activités d'information auprès des résidents et des familles notamment sur la Loi sur les soins de fin de vie;
- ◇ Se faire connaître auprès des nouveaux arrivants et leurs proches.

*Quant à l'organisation :*

- ◇ Poursuivre les échanges mensuels avec la directrice administrative, les gestionnaires de soins et services cliniques et les coordonnatrices en milieu de vie;
- ◇ Suivre l'évolution des travaux visant le renouvellement de la Certification d'agrément Canada et agir à titre d'aviseur en cette matière



5. **RAPPORT FINANCIER POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016**  
**COMITÉ DES USAGERS DES JARDINS DU HAUT ST-LAURENT 1992 INC.**

<b>REVENUS</b>		
En banque au 1 <sup>er</sup> avril 2015	2 929,79\$	
<b>Budget 2015-2016 alloué par l'établissement</b>	<b>6 000,00\$</b>	
Intérêts bancaires	1,33\$	
Dons	N/A	
<b>TOTAL DES REVENUS</b>	<b>8 931,12</b>	<b>8 931,12\$</b>
<b>DÉPENSES</b>		
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
* Fournitures de bureau	236,88\$	
* Publications (couverture \$du rapport annuel)	34,49	
* Formation des membres et rencontre stratégique	493,19	
* Conférence et colloque	240,00	
* Frais de déplacement	18,00	
* Personnes ressources (forfait)	500\$	
* Reconnaissance aux membres	294,50	
* Cotisation regroupement RPCU	300,00\$	
* Dons In Memoriam	30,00	
* Frais bancaires	75,98	
<b>Sous-total</b>	<b>2223,04\$</b>	
<b>2. DÉPENSES LIÉES AU MANDAT DU CU</b>		
<b>2.1 DROITS ET OBLIGATIONS</b>		
* Semaine des droits des usagers (matériel informatique)	65,00\$	
* Promotion des droits par l'animation de rencontres	1200,00\$	
<b>Sous-total</b>	<b>1265,00\$</b>	
<b>2.2 AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>		
* Conférence d'information aux familles	250,00\$	
* Douceurs de Pâques promotionnelles du Comité	276,55\$	
* Cartes de Noël et cartes d'anniversaires du Comité	504,03\$	
<b>Sous-total</b>	<b>1030,58\$</b>	
<b>2.3 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS</b>		
* Consultation et traitement des données	1600,00\$	
<b>Sous-total</b>	<b>1600,00\$</b>	
<b>2.4 DÉFENSE DES DROITS ET DES INTÉRÊTS</b>		
<b>2.5 ACCOMPAGNEMENT OU ASSISTANCE ADVENANT PLAINTÉ</b>		
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>6 118,62\$</b>	<b>6 118,62\$</b>
<b>Solde au 31 mars 2016 vs budget alloué par l'établissement</b>		<b>(118,62\$)</b>
En banque au 31 mars 2016		2812,50\$

Jean R. Gagnon, trésorier  
31 mars 2016

## CONCLUSION ET REMERCIEMENTS

Hors de tout doute la qualité des soins, celle des services et la sécurité des personnes qui résident en CHSLD demeurent des préoccupations constantes qui interpellent l'ensemble des acteurs. La recherche de l'amélioration continue en ces matières exige des engagements quotidiens pour maintenir et garantir un milieu de vie de haute qualité. Ce constat est d'autant plus vrai puisqu'il s'agit de personnes dont la vulnérabilité s'accroît avec l'âge, la perte d'autonomie voire souvent l'isolement et la solitude.

L'ouverture, le respect mutuel et la transparence constituent autant de valeurs que d'assises sur lesquelles le Comité des usagers souhaite poursuivre pour la qualité de vie et le mieux-être de tous les résidents des Jardins du Haut-Saint-Laurent et pour leurs proches. Il contribue ainsi à la vision stratégique de l'organisation à l'effet de «*Demeurer le meilleur choix en soins d'hébergement de longue durée*» et s'inscrit à la même enseigne.

En terminant, les membres du Comité saluent le travail exceptionnel de personnes qui font des JHSL un milieu de vie sécuritaire, serein et reconnu pour sa qualité de service. Leur fidélité à l'organisation et à sa mission autant que leurs compétences constituent des points d'ancrages structurants et inspirants. Un merci tout particulier à :

- ◇ Mesdames Nathalie Côté, directrice générale et Lina Lantagne, directrice Services de logistique et communication et leurs dynamiques équipes ;
- ◇ La Direction des soins et services cliniques, les coordonnatrices, le personnel infirmier, le personnel de soins et toutes celles et ceux qui contribuent au bien-être quotidien des résidents dont les services alimentaires, l'entretien et la sécurité;
- ◇ Le Père Raoul Leblanc, aumônier et l'abbé Gérard Bilodeau, vicaire de la paroisse Saint-Félix-de-Cap-Rouge et l'abbé Jacques Cantin, célébrant hebdomadaire. Leurs présences contribuent à la vie spirituelle des résidents et de leur famille;
- ◇ L'équipe des loisirs, du bénévolat et activités communautaire et son incontestable dynamisme. Merci à Élise Bisson-Gauthier, Simon Laflèche et Jamie Thibodeau qui ajoutent sourires et âme au quotidien des résidents;
- ◇ Les vingt-sept (27) personnes bénévoles pour leur présence attentive et souriante auprès des résidents. Elles leur ont consenti gracieusement plus de 2000 heures notamment pour la réalisation d'activités. Merci à chacune d'elles et à leur présidente, Mme Andrée Montgrain.

Et merci enfin aux membres du CU. Leur travail en coulisse, bien que moins visible, voire leur fidélité à l'organisation, constituent autant de points d'ancrages porteurs d'avenir.