



Le
Comité
des usagers



Rapport Annuel
2016-2017

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

Sommaire

MOT DE LA PRÉSIDENTE	iv
1. COMITÉ DES USAGERS DES JARDINS DU HAUT-ST-LAURENT 1992 Inc.	
1.1 Mandat et responsabilités	1
1.2 Valeurs phares du Comité	1
1.3 Composition et portrait des membres	2
2. RÉALISATIONS 2016-2017	
2.1 Renseigner sur les droits et obligations et communications	2
2.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie	3
2.3 Évaluer la satisfaction à l'égard des services	4
2.4 Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels	4
2.5 Accompagner et assister les usagers sur demande	4
3. RENCONTRES DE TRAVAIL 2016-2017	5
4. PERSPECTIVES 2017-2018	5
5. REMERCIEMENTS	6
6. RAPPORT FINANCIER AU 31 MARS 2017	7

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Rares sont les journées sans que des services de santé ne fassent la *une* : vieillissement de la population, soins de fin de vie, aide médicale à mourir, maltraitance des aînés, offre alimentaire, bains hebdomadaires, *petite liqueur*, manque de personnel, coûts de système, tout y passe. Quand on regarde de plus près les situations mises en exergue, et qu'on compare, il devient vite évident que la résidence les Jardins du Haut-St-Laurent se démarque par la qualité de vie de ses résidents et par nombre de pratiques reconnues comme exemplaires. Mais cela n'est pas sujet à manchette !

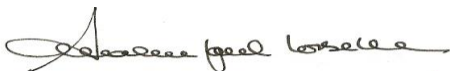
Hors de tout doute la qualité des soins, la sécurité des personnes et les services offerts en CHSLD, qu'ils soient publics, privés conventionnés ou privés non-conventionnés, interpellent l'ensemble des acteurs et appellent à la vigilance. La recherche de l'amélioration continue en ces matières exige des efforts constants pour garantir un milieu de vie sécuritaire et de haute qualité. Ce constat est d'autant plus vrai qu'il s'agit de personnes dont la vulnérabilité s'accroît avec l'âge en raison de la perte d'autonomie, de l'isolement, voire de la solitude. Les comités des usagers ont été mis en place pour défendre les droits des usagers et améliorer la qualité des services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux; leur présence fait office de veille active et structurante.

Aussi, conformément aux obligations qui lui sont faites dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.Q. 2005, chapitre 32) et dans la directive du 1er avril 2015 modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, le **Comité des usagers des Jardins du Haut-Saint-Laurent** (CU-JHSL) rend compte, par la présente, de ses activités et dépenses pour l'année financière 2016-2017. Son *Rapport annuel 2016-2017* rappelle son mandat et ses responsabilités, sa composition et les personnes qui y œuvrent, et énonce les valeurs qui guident ses choix. Il rend compte des priorités qui ont guidé ses réalisations et des projets qui ont mobilisé ses membres. Il énonce ses perspectives d'action pour l'année 2017-2018 et met en évidence les contributions qu'il considère marquantes pour l'année qui se termine.

Permettez-moi enfin de souligner la contribution de tous les membres du Comité des usagers. Leur travail, souvent effacé, leur fidélité et leur engagement envers les résidentes et des résidents sont des points d'ancrage indéniables. La générosité, la compétence et l'engagement dont ils font preuve sont indissociables des résultats rapportés dans ce rapport. Je les remercie bien sincèrement pour leur inestimable collaboration.

Des remerciements tout particuliers s'adressent à Mme Lyse Gagnon, résidente, et à M. Louis Auger, bénévole, qui ont mis un terme à leur participation à la fin de 2016. Ils auront laissé leur marque au fil des rencontres.

La présidente du Comité



Lorraine Malenfant Loiselle

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 39 à 105 ans, est en moyenne de 84 ans. Depuis 25 ans, il a pignon sur rue au **4770 rue St-Félix, à Saint-Augustin-de-Desmaures.**

Depuis vingt ans, le mandat du Comité des usagers des JHSL (CU-JHSL) s'est ajusté pour tenir compte des orientations et priorités gouvernementales et des standards établis par Agrément Canada, l'Institution y étant certifiée depuis 2008. Le Comité rend compte annuellement de ses réalisations aux instances désignées.

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.

Le Comité assure une présence active sur le terrain en participant notamment à toutes les tables de travail visant l'amélioration continue de la qualité des services offerts. À titre de Comité aviseur, il contribue à la mise en place des standards de la certification d'Agrément Canada en s'assurant notamment de la participation accrue des résidents et des familles dans l'amélioration des processus et services offerts par l'établissement.

1.2 Valeurs phares du Comité des usagers

Dans l'exercice de leurs responsabilités les membres s'appuient sur des valeurs constituant autant de points d'ancrage pour éclairer 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, ou les personnes leur ayant succédé, sont mandatées pour trois (3) ans (2015-2018). Toutes y siègent bénévolement, chacune mettant à profit expériences, compétences, connaissances et dévouement au service du mieux-être des résidents. Le tableau qui suit précise leur origine et le rôle exercé.

On peut joindre le Comité en signalant le 418 872-4936 poste 6833; en s'adressant à la réception de l'établissement au numéro 418 872-4936; en laissant un message dans la boîte à suggestions (sous le tableau d'affichage du Comité à gauche de l'ascenseur du 2^e étage); par courriel à l'adresse lorraine.malenfant@jardins-hsl.com. Les coordonnées personnelles des membres sont disponibles sur demande.

	MEMBRES	Type de membre		Rôle
		Usager	Autre	
1	Lorraine Malenfant Loïselle		PD *	Présidente
2	Thérèse Garneau		PD *	Vice-Présidente
3	Rosanna Uresandi		PD *	Trésorière
4	Francine Clermont		Bénévole	Secrétaire
5	Gilles Gagnon **	Beau-fils d'une résidente		
6	Jean R Gagnon		PD *	
7	Diane Robitaille	Fille d'une résidente		
8	Vivian Viviers **	Épouse d'un résident		
9	Solange Dussault		PD *	Membre émérite

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

** Depuis février 2017

2. RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2016-2017

Visant à l'essentiel, ce relevé fait état des réalisations les plus structurantes de l'année couverte.

2.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations et communications

Le Comité est vigilant à l'égard de la diffusion des droits des usagers et des obligations idoines. Outre l'information accessible en tout temps (tableau d'affichage du Comité, espace WEB du CU, Journal des résidents, distribution de brochures informatives et dépliants) le Comité les promeut lors de la semaine québécoise des droits des usagers. Le Comité veille aussi au respect des obligations inhérentes, autant entre les résidents qu'envers les membres du personnel. Le caractère inapproprié de comportements isolés a nécessité à deux reprises l'intervention de la Présidente et de l'autorité compétente.

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

Échanges avec les résidents et avec les familles : la qualité du milieu de vie repose sur un dialogue constant ce qui explique l'à-propos d'échanges réguliers 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, articles sur le tableau d'information du CU, messages aux familles, distribution de cartes de Noël et cartes d'anniversaire dont un volet rappelle les services offerts par le CU, lettre de bienvenue et dépliant d'information dans la pochette d'accueil des nouveaux résidents et participation à leur accueil. Les rencontres fortuites et diverses activités constituent autant de moyens privilégiés d'écoute et d'échanges avec les proches : les trois (3) réveillons de Noël des familles, les ateliers offerts aux familles de résidents d'unités prothétiques ou régulières, la Messe du Souvenir, l'Onction des malades, les conférences spécifiques et l'assemblée générale annuelle y concourent. Les membres se sont aussi investis dans l'évaluation du contenu et les étapes de refonte du site WEB.

Conférences offertes aux familles : le vieillissement, l'accompagnement d'un parent en perte d'autonomie et la fin de vie constituant des périodes éprouvantes pour les proches, le Comité a organisé, en collaboration avec la Maison Michel-Sarazin, deux conférences spécifiques à leur intention : *Accompagner un proche en perte d'autonomie ou qui se prépare à mourir* (mai 2016) et *La Loi 2 concernant les soins de fin de vie et l'aide médicale à mourir* (janv. 2017). Une cinquantaine de personnes ont répondu à chaque invitation.

Qualité de soins et des services et conditions de vie : condition incontournable de la qualité de vie de la clientèle en CHSLD, le Comité a invité mensuellement la Direction des soins à faire le point sur un certain nombre de thèmes liés à la qualité de vie : les échanges ont pris en compte l'analyse comparative des données du MESS en matière d'accidents/incidents (AH-223), la divulgation aux familles, la consultation des familles sur le dossier client et les attentes, l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité, la gestion des risques, les soins de fin de vie et l'accompagnement des familles.

Notons que la participation de la Présidente, tant sur le *Comité de gestion des risques* que sur celui de la *Vigilance et de la qualité de service* et celle de la Vice-présidente, sur le *Comité de l'expérience de vie* (insatisfactions), contribuent à la gestion préventive et favorisent les ajustements pertinents. Pour leur part la préparation, l'analyse et le suivi du sondage général annuel sur la qualité des services, les mécanismes d'évaluation et la tenue des dossiers cliniques ont fait l'objet d'échanges alors que les bulletins de sécurité à l'intention du personnel ont été analysés sous le volet *Comité avisé*.

Vie pastorale et spirituelle: la vie spirituelle s'avère un besoin fondamental, souvent sous-estimé, qui mérite d'être traitée avec attention et respect. Le CU y porte attention en s'assurant de la réponse adéquate aux attentes et besoins exprimés. Il favorise la disponibilité d'un aumônier pour le Sacrement de fin de vie, la distribution de la communion et la célébration des temps forts de l'année liturgique (Noël, Pâques, Onction des malades, messe du Souvenir). Pour une 4^e année consécutive il s'est impliqué dans la réalisation de deux soirées de prières appelées *Montée vers Pâques* répondant ainsi aux attentes d'une cinquantaine de résidents et de membres de familles.

Soins palliatifs et d'accompagnement en fin de vie : vu qu'il s'agit d'une importante préoccupation dans un CHSLD et d'un incontournable évènement dans une vie humaine, le Comité a suivi et participé avec intérêt aux travaux de développement réalisés en cours d'année sur ce sujet. La Vice-présidente s'est investie dans le groupe de travail mandaté à cette fin; le Comité a aussi facilité la mise en place de moyens pour soutenir et accompagner les résidents en fin de vie et leurs familles.

Loisirs et activités communautaires : la qualité du milieu de vie en CHSLD exige de briser la solitude, de prévenir l'isolement, de stimuler les capacités et de contribuer à la sérénité des résidents. Pour cette raison le CU se soucie du développement et de la réalisation d'activités de stimulation physique, intellectuelle et communautaire. Il encourage la réflexion sur les mesures à mettre en place pour tenir compte des intérêts des résidents et à l'ajustement de la programmation aux capacités individuelles. Un membre du Comité siège sur le Comité milieu de vie.

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

L'évaluation générale annuelle de la qualité de service (sondage) est au nombre des pratiques exemplaires des JHSL, soulignées dans le rapport de la visite ministérielle de février 2015. Le Comité participe à sa réalisation et la Présidente cosigne la lettre d'envoi aux résidents et familles. Le Comité suit de très près les résultats et les mesures d'amélioration et de redressement requises pour les résultats inférieurs à 75%.

Dans le même esprit, le Comité s'intéresse à sa propre notoriété auprès des résidents; les résultats du sondage 2016 la situent à 80,4%. Ce résultat, qui excède de 15% celui des dernières années, a réjoui les membres alors que la moyenne provinciale de notoriété des Comités d'usagers était de l'ordre de 25% en 2015. (*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

Des membres de familles de résidents ont fait appel au Comité à dix (10) reprises en cours d'année. Chaque requête a été traitée soit par la Direction des soins ou par la Direction, selon le cas. Les demandeurs ont apprécié la diligence dans la résolution de la situation et la qualité du traitement des interrogations soulevées. Le Comité s'est aussi assuré de la rétroaction. La Vice-présidente du CU siège en outre sur le comité de travail sur *l'expérience vécue par les clients*; la transparence est appréciable, de part et d'autre.

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

Le Comité n'a pas eu à intervenir de cette manière. Sa Présidente et la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité de services siègent toutes deux sur le Comité de vigilance et de qualité de service. En mai 2016 la Commissaire, présente à l'Assemblée générale annuelle, a présenté son rôle et son mandat.

3. RENCONTRES DE TRAVAIL 2016-2017

Le Comité des usagers des JHSL a tenu 11 rencontres de travail : neuf (9) rencontres mensuelles, une (1) rencontre stratégique de bilan et d'orientation et une (1) rencontre spéciale du volet Aviseur. Il a tenu son assemblée générale annuelle le 3 mai 2016. À cela s'ajoutent les participations de la Présidente, de la Vice-présidente ou de membres du Comité à des comités de travail dédiés. Ces rencontres favorisent la concertation et la transparence, la diligence et la synergie, la gestion proactive et le suivi des dossiers :

- Comité de vigilance et de qualité de service : deux (2);
- Comité de gestion des risques : quatre (4);
- Comité Éthique/Clinique : cinq (5);
- Soins palliatifs et fin de vie : huit (8)
- Expérience de vie des clients : sept (7)
- Sondage général annuel : quatre (4);
- Conférence et formation : trois (3)
- Vie pastorale : trois (3)
- Milieu de vie : une (1)

4. PERSPECTIVES ET PROJETS 2017-2018

Au terme d'une année porteuse de résultats tangibles, les cibles qui suivent guideront les priorités de travail du Comité pour l'année 2017-2018.

Quant aux usagers et familles :

- Suivre l'amélioration continue de la qualité des services et de la sécurité des données;
- S'assurer de la diffusion et de la compréhension des droits et responsabilités;
- Soutenir la réalisation d'activités communautaires adaptées au profil des résidents;
- Suivre l'implantation des mesures de soins de fin de vie et leur impact;
- Suivre l'implantation des moyens permettant la consultation *ad hoc* des familles et les résultats;
- Encourager la recherche d'un libre-accès « *plein air* » dans les unités prothétiques;
- Initier ou favoriser la tenue de rencontres d'information et de conférences pertinentes pour les familles;
- Accueillir et se faire connaître auprès des nouveaux arrivants et de leurs proches.

Quant à l'organisation :

- Demeurer vigilants à l'égard de la structure administrative et des communications institutionnelles et à leurs impacts sur les résidents;
- Privilégier les échanges réguliers avec la Direction générale, les gestionnaires de soins et la coordonnatrice des loisirs et de la vie communautaire;
- Participer à la visite d'évaluation 2017 du MESS et suivre les résultats et les recommandations;
- Collaborer aux travaux de renouvellement de la *Certification d'Agrément Canada* (été 2018) et agir à titre de Comité aviseur.

5. REMERCIEMENTS

Les membres du CU-JHSL saluent le travail exceptionnel des personnes qui font des JHSL un milieu de vie serein et sécuritaire, reconnu pour sa qualité de service. La compétence et l'engagement de toutes les personnes qui y œuvrent constituent autant de points d'ancrages structurants et inspirants.

Au terme de l'année qui s'achève, le Comité aimerait saluer plus particulièrement :

- Mme Lina Lantagne dont le départ de l'organisation ne laisse pas indifférent;
- Mme Marie-Christine Simard dont le travail novateur rejaillit sur la qualité de vie des résidents de l'unité prothétique et leurs familles;
- Toutes les équipes de soins et de services cliniques (gestionnaires, coordonnatrices, personnel infirmier, personnel de soins) et toutes les personnes qui contribuent au bien-être quotidien des résidents notamment l'accueil, les services alimentaires, la formation, l'entretien et la sécurité, sans oublier les soins de fin de vie et les travaux de développements réalisés en cours d'année;
- L'équipe des loisirs, du bénévolat et de la vie communautaire dont la présence ajoute sourires et douceur au quotidien des résidents;
- Le Père Raoul Leblanc, aumônier, l'abbé Gérard Bilodeau, vicaire de la paroisse Saint-Félix-de-Cap-Rouge et l'abbé Jacques Cantin, célébrant hebdomadaire dont les présences enrichissent la vie spirituelle des résidents et familles;
- Les vingt-neuf (29) personnes bénévoles et leur fidèle présidente, Mme Andrée Montgrain, pour leur apport attentif et souriant auprès des résidents. À elles seules, elles cumulent quelque 2000 heures de bénévolat;
- La Directrice générale, madame Nathalie Côté, et ses compétentes équipes, pour leur prise en compte des besoins exprimés et leur constant souci d'amélioration des soins, des services et des conditions de vie des résidents.

L'ouverture, le respect mutuel, la transparence et le travail concerté constituent hors de tout doute des assises sur lesquelles le Comité des usagers entend continuer à miser. En agissant de la sorte il contribue à la vision stratégique du CHSLD Les Jardins du Haut-St-Laurent à l'effet de « *Demeurer le meilleur choix en soins d'hébergement de longue durée* ».

6. RAPPORT FINANCIER POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017
COMITÉ DES USAGERS DES JARDINS DU HAUT ST-LAURENT 1992 INC.

REVENUS		
En banque au 1 ^{er} avril 2016	2 812,50\$	
Budget 2016-2017 alloué par l'établissement	6 000,00\$	
Intérêts bancaires	0,85\$	
Dons	N/A	
TOTAL DES REVENUS		8 813,35\$
DÉPENSES		
1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
* Fournitures de bureau	926,78\$	
* Publications (couverture du rapport annuel)	34,49\$	
* Formation des membres et rencontre stratégique	475,38\$	
* Conférence et colloque	754,39\$	
* Frais de repas et déplacement	185,27\$	
* Personnes ressources (forfait)	500,00\$	
* Reconnaissance	271,13\$	
* Cotisation regroupement RPCU	300,00\$	
* Dons In Memoriam	90,00\$	
* Frais bancaires	124,12\$	
<i>Sous-total</i>	3661,56\$	3661,56\$
2. DÉPENSES LIEES AU MANDAT DU CU		
2.1 DROITS ET OBLIGATION		
* Semaine des droits des usagers (matériel informatif)	70,00\$	
* Promotion des droits par l'animation de rencontres	1200,00\$	
* Dépliant d'information sur le CU	321,93\$	
<i>Sous-total</i>	1591,93\$	1591,93\$
2.2 AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
* Conférence d'information aux familles	250,00\$	
* Soutien et accompagnement de fin de vie (résidents et familles)	1200,00\$	
* Douceurs de Pâques	325,00\$	
* Cartes de Noël	298,63\$	
* Cartes d'anniversaire	227,22\$	
<i>Sous-total</i>	2300,85\$	2300,85\$
2.3 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS		
* Consultation et traitement des données	1200,00\$	
<i>Sous-total</i>	1200,00\$	1200,00\$
2.4 DÉFENSE DES DROITS ET DES INTÉRÊTS		
2.5 ACCOMPAGNEMENT OU ASSISTANCE ADVENANT PLAINTÉ		
TOTAL DES DÉPENSES	8754,34\$	8754,34\$
En banque au 31 mars 2017		59,01\$

Rosanna Uresandi, trésorière
31 mars 2017