




Comité des Usagers
CÔTÉ JARDINS



Rapport annuel
2018-2019

Présenté à l'Assemblée générale annuelle

Le 10 juin 2019

1. INFORMATION RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté Jardins est situé au 880, avenue Painchaud à Québec. Il offre une capacité totale d'accueil de 281 places réparties de la façon suivante :

- 256 places en hébergement de transition
- 25 places en hébergement privé non conventionné

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le CHLD Côté Jardins est une résidence agréable par son architecture, ses membres de la direction et du personnel qui s'occupent de ses résidents. L'accueil et les soins sont personnalisés et adaptés selon les besoins. Le résident est intégré dans son milieu de vie et reçoit l'assistance requise dans ses activités quotidiennes.

Le Comité des usagers du CHSLD Côté Jardins est autonome et découle de la Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives. Il a été créé comme mécanisme d'aide et d'accompagnement des usagers de l'établissement.

Le comité des usagers représente les résidents. Il est un témoin privilégié du quotidien, un observateur à l'écoute, un porte-parole et un protecteur effacé, mais vigilant. Cette année nous nous sommes attardés à :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration et la qualité des conditions de vie des résidents.
- Défendre les droits et les intérêts auprès de l'établissement.
- Accompagner et assister un usager dans une démarche qu'il entreprend.

Le comité est en quelque sorte un témoin privilégié du quotidien, un observateur à l'écoute, un protecteur effacé, mais vigilant. Le comité a aussi comme mandat de veiller à ce que le résident soit traité avec respect et dignité en ayant une préoccupation particulière envers les groupes d'usagers les plus vulnérables, ceux qui ne peuvent se plaindre ou qui n'ont pas souvent de visite de leur famille.

Le rapport 2018-2019 rappelle donc le mandat et les responsabilités. Il rend compte des réalisations et des projets, il énonce les perspectives d'action de 2019-2020, il met en évidence les collaborations dans la vie de l'organisation.

Merci spécial à Mme Lucie Gauthier qui a été présidente jusqu'en décembre. Elle a donné beaucoup de son temps, de sa présence en plus de s'occuper de son papa résident à Côté Jardins. Elle était là pour être les yeux et les oreilles disait-elle de nos résidents avec le comité.

Merci aux membres de la direction, Mme Nathalie Côté, Mme Stéphanie Teulery, Mme Michelle Lafrance et tout particulièrement à Mme Marie-Claude Abran, conseillère à la qualité, qui appuie le comité des usagers et facilite le lien avec tous les différents intervenants. Merci à

Mme Hélène Bernier, responsable du comité aviseur et enfin, merci à tout le personnel qui a cheminé avec nous tout au long de l'année.

Nous avons à cœur de respecter et de rejoindre les recommandations du plan stratégique 2018-2022.

Merci!

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2018-2019

Cette année, le comité a retenu comme priorités l'amélioration des éléments suivants :

- ❖ La rotation et le manque de personnel;
- ❖ La communication, afin d'assurer un suivi plus efficace et une meilleure connaissance du résident par le personnel;
- ❖ La salubrité par le lavage des mains, des tables, etc.;
- ❖ Le milieu de vie, notamment lors de la gestion des éclosions;
- ❖ La nourriture afin qu'elle plus chaude.

Cela s'est traduit par différentes actions que le comité a menées cette année et que nous vous présentons au point 5 dans le bilan des activités.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Les membres du comité sont :

1	Janine Bouchard	Fille d'une résidente		présidente
2	Claire Piché *		Parent décédé	secrétaire
3	Lise Brière	Comité des bénévoles		
4	Henriette Croteau**	Comité des bénévoles		
5	Louis-Philippe Gagnon	Résident		
6	Gerry Guillemette	Résident		
7	Diane Plamondon ***	Comité des bénévoles		
8	Serge Rhéaume	Résident		
9	Gaétan Villeneuve	Résident		
	Gilles Chamberland ****			
	Denise Coulombe *****			
	Lucie Gauthier *****			

* depuis le 27 août 2018

** depuis le 22 octobre 2018

*** depuis le 19 novembre 2018

**** jusqu'au 22 octobre 2018

***** jusqu'au 27 août 2018

***** membre et présidente jusqu'au 31 décembre 2018

5. BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE 2018-2019

5.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Le Comité utilise différents moyens pour faire connaître aux usagers leurs droits et leurs obligations. Ainsi, nous avons distribué des brochures, des dépliants (donnés dans la pochette lors de l'accueil des nouveaux résidents) et organisé un kiosque dans le cadre de la *Semaine québécoise des droits des usagers* qui a eu lieu du 20 au 28 septembre 2018. Le Comité a également fait paraître des articles dans le journal des résidents, par exemple en y annonçant des conférences ou en y expliquant son mandat. De plus, tout au long de l'année, le Comité s'est assuré que l'un de ses membres rencontre tous les résidents.

5.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

▪ Conférences offertes aux familles

L'accompagnement d'un parent en perte d'autonomie et en fin de vie représente une période difficile pour les proches. Afin de répondre à certaines de leurs préoccupations et de leur offrir du soutien, le comité a organisé trois conférences :

- *Dans la peau d'un Aîné*, en septembre 2018, qui sensibilisait les participants aux impacts du vieillissement humain;
- *Aîné avisé*, en octobre 2018, un outil qui visait la sensibilisation à la maltraitance, la fraude et l'intimidation envers les aînés en vue de définir les problématiques et de donner des conseils de prévention;
- *Accompagner son proche dans un contexte de détachement, de pertes et de fin de vie*, en novembre 2018, une discussion animée par une intervenante en soin spirituel sur ce que vivent les proches face à une expérience de crise, de perte, de maladie, de fin de vie ou de mort imminente.

Le Comité des usagers a pu bénéficier de la collaboration du service des loisirs pour la logistique et la promotion de ces conférences.

▪ Affiches pour encourager la courtoisie

Le Comité des usagers est sensible à une approche axée sur la clientèle ainsi qu'à une meilleure communication dans la relation du personnel et du résident. À cette fin, il a fait faire des affiches rappelant aux visiteurs, aux résidents et au personnel l'importance de l'empathie, de la délicatesse et des petites attentions dans les gestes du quotidien. Les slogans choisis résument notre pensée : votre sourire est contagieux, faire un compliment, la tendresse, passez une belle journée.

▪ Accueil des nouveaux résidents

Un membre du comité rencontre les nouveaux résidents pour les accueillir dans les premières semaines suivant leur arrivée.

- **Envoi de cartes aux résidents lors de leur anniversaire**

En collaboration avec le service des loisirs, le comité des usagers transmet à chaque résident une carte lors de son anniversaire. Ces cartes sont confectionnées par des résidents lors d'activités de bricolage.

Tout comme les affiches et la publicité dans le journal des résidents, il s'agit d'un moyen d'assurer une certaine visibilité du comité des usagers, de faire connaître son rôle et de faire savoir qu'il est là pour soutenir les résidents et leurs proches.

- **Publication d'articles dans le journal des résidents**

Outre l'annonce des conférences offertes par le comité, deux articles ont été publiés dans le journal des résidents. L'un visait à faire connaître la composition du comité et ses membres, l'autre traitait du mandat et des fonctions d'un comité des usagers.

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

L'établissement Côté Jardins réalise des sondages d'évaluation de la satisfaction régulièrement. Les membres du comité des usagers ont collaboré avec le comité avisé pour analyser les compilations des sondages de trois années (2015, 2016, 2017) et prioriser des éléments qui ont servi à élaborer le plan stratégique 2018-2022. Les différents points qui sont ressortis comme étant récurrents ou plus importants ont servi à alimenter les réunions du comité et d'échanger sur ces questions avec des membres de la direction.

5.4 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Le Comité des usagers offre aux résidents et à leurs proches de communiquer avec lui au moyen du courrier électronique ou par message téléphonique afin que ces derniers puissent lui faire part de leurs commentaires ou de signaler certaines situations problématiques. Le Comité a reçu huit messages dans la boîte vocale et cinq messages écrits dans les boîtes de commentaires qui sont installées près des ascenseurs. Le Comité des usagers a ainsi pu guider certains proches et résidents.

5.5 Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte

Le Comité n'a pas été interpellé pour assister des usagers. Conséquemment, il n'a pas eu à intervenir en cette manière.

6. RENCONTRES EN 2018-2019

Le Comité des usagers de Côté Jardins se réunit généralement une fois par mois, en plus de rencontres pour travailler en sous-comité. Pour l'année 2018-2019, il s'est réuni à dix (10)

reprises pour ses rencontres mensuelles et a tenu son assemblée générale annuelle le 27 mai 2018.

Les sujets de nos rencontres ont touché plus particulièrement le suivi des recommandations contenues dans le plan stratégique 2018-2022 et qui visait l'amélioration des points suivants : le roulement du personnel, les soins apportés aux usagers, la communication, la nourriture et le milieu de vie (y compris le service de câblodistribution). Au cours de ses réunions, le Comité a aussi rencontré des représentants du comité aviseur, du comité d'éthique et du comité «expérience vécue»,

Outre les réunions du Comité des usagers, la présidente a aussi participé au comité de vigilance et de la qualité, de même qu'au comité de la gestion de risque.

Il faut également mentionner que les membres du comité collaborent régulièrement aux activités qui se déroulent au cours de la semaine à Côté Jardins. Plusieurs membres sont dans le comité des bénévoles. Ils sont en contact direct avec les résidents au moment des repas et des fêtes de l'année, ainsi que d'autres activités spéciales.

7. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS EN 2019-2020

Le Comité des usagers Côté Jardins entend poursuivre les mêmes priorités pour l'année 2019-2020 tout en mettant un accent sur :

- l'accueil des nouveaux résidents;
- la diffusion et la compréhension des droits et responsabilités des résidents;
- le suivi de l'amélioration et l'appréciation de la qualité des services et des soins dispensés et les correctifs attendus, le cas échéant;
- le maintien d'une bonne communication auprès des usagers et des familles;
- la présentation de conférences répondant aux besoins des usagers et des familles (en menant une consultation auprès d'eux);
- le maintien d'une bonne communication avec la direction;
- la collaboration avec les différents comités de la résidence;
- le soutien dans l'organisation d'évaluation de la satisfaction des usagers ou de solution à l'amélioration des services;
- la formation des membres du comité par leur participation à diverses activités telles que le congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) ou un perfectionnement sur le cadre de référence relatif au comité d'usagers.

8. CONCLUSION

Le comité comprend bien son rôle et son mandat. Il souhaite au cours de la prochaine année améliorer sa visibilité et s'assurer d'une meilleure diffusion des droits et responsabilités des résidents. Il veut faire en sorte que les familles soient davantage à l'aise de communiquer avec lui, notamment pour recevoir leurs suggestions et recommandations, mais également pour les soutenir le cas échéant.

Les membres du comité tiennent à remercier la direction générale, les équipes de soins et de services cliniques, l'équipe des loisirs, l'équipe des bénévoles, M. Benoit Morin, intervenant spirituel et toutes les personnes qui, quotidiennement, travaillent à améliorer la qualité de vie des résidents, que ce soit à l'accueil, au service alimentaire, à l'entretien ou à la sécurité.

En terminant, les membres du comité souhaitent saluer la mémoire de M. Louis-Philippe Gagnon qui était un résident et membre du comité. M. Gagnon est décédé en mai dernier. Depuis plusieurs années, il accueillait les nouveaux résidents.

9. RAPPORT FINANCIER POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

COMITÉ DES USAGERS DU CHSLD CÔTÉ JARDINS

REVENUS		
En banque au 1 ^{er} avril 2018	6,79 \$	
Budget 2018-2019 alloué par l'établissement	6 000,00 \$	
Intérêts bancaires		
Dons		
TOTAL DES REVENUS		6 006,79\$
DÉPENSES		
1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
○ Fourniture de bureau	447,40 \$	
○ Publications (couverture du rapport annuel)		
○ Formation des membres et rencontre stratégique		
○ Conférence et colloque		
○ Frais de repas et déplacement	215,29 \$	
○ Reconnaissance		
○ Cotisation regroupement RPCU	385,00\$	
○ In Memoriam		
○ Matériel informatique		
○ Frais bancaires	35,40\$	
<i>Sous-total</i>		1 083,09\$
2. DÉPENSES LIÉES AU MANDAT DU CU		
2.1 DROITS ET OBLIGATION		
○ Assemblée Générale Annuelle		
○ Semaine des droits des usagers (matériel informatif)	212,09\$	
○ Promotion des droits par l'animation de rencontres	1 822,30\$	
○ Dépliant d'information sur le CU		
<i>Sous-total</i>		2 034,39\$
2.2 AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
○ Conférence d'information aux familles	386,48\$	
○ Soutien et accompagnement de fin de vie (résidents et familles)		
○ Production et diffusion de différents écrits	2 432,22\$	
○		
<i>Sous-total</i>		2 818,70\$
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		5 936,18\$
En banque au 31 mars 2018		70,61\$