



Comité des Usagers
CÔTÉ JARDINS

Rapport d'activités 2021-2022
du Comité des usagers
du CHSLD Côté Jardins

Table des matières

1.	Identification	3
2.	Mot de la présidente	3
3.	Priorités et réalisations de l'année écoulée	3
4.	Composition et portrait des membres	4
5.	Coordonnées des membres	4
6.	Bilan des activités	5
1.	Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.	5
2.	2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.	5
2b.	Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.	5
3.	Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.	5
4.	Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.	5
5.	Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.	5
6.	Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.	5
7.	Tenue des rencontres	6
8.	Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes	6
9.	Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine	6
10.	Conclusion	6
11.	Rapport financier	7
12.	Consolidation budgétaire	7
13.	Autoévaluation du comité	7
14.	Nombre d'heures de bénévolat	7
15.	Autres informations/commentaires	7
16.	Inventaire des biens	7
17.	Signature	7
18.	ANNEXE – RAPPORT FINANCIER POUR LA PÉRIODE DU 1 ^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022	8

1. Identification

CHSLD Côté Jardins
Capitale Nationale

Coordonnées

880 rue Painchaud, Québec G1S 0A3
Téléphone du comité : 418-688-1221, poste 1807
Adresse courriel du comité : comite.usagers.cj@cotejardins.ca

Local : 1er étage – Côté Jardins, près de la salle de formation, porte # 1150-B.

2. Mot de la président(e)

Nous tenons à remercier grandement le personnel de soins et la direction de Côté Jardins compte tenu des efforts déployés en temps de pandémie qui a perduré en 2021-2022.

Le comité des usagers est mandaté par la Loi des services de la santé et des services sociaux afin de promouvoir les droits des usagers, informer les familles et leur proche, en discuter et ainsi permettre de faire les choses autrement.

Le cadre référentiel du ministère de la Santé et des Services sociaux définit les préoccupations des proches aidants aux établissements et demande de se diriger vers une approche de partenariat qui repose sur la relation entre les différents acteurs.

Le comité représente les résidents, apporte une source d'information sur le quotidien des résidents, une connaissance des différents acteurs de l'établissement afin de mieux comprendre les actions posées en regard des soins.

Le Comité actuel voit le rôle du Comité des usagers, comme une entité pouvant faire des suggestions et recommandations à la direction des établissements sur le quotidien vécu.

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Priorités :

- La bientraitance et la dignité des résidents ;
- Le maintien d'une bonne communication auprès de la direction, du personnel, des usagers et des familles par des rencontres virtuelles ;
- Le suivi de l'amélioration et l'appréciation de la qualité des services et des soins.

Réalisations :

- Poursuite des rencontres virtuelles et présentielles sur les priorités du comité ;
- Présentation de notre rapport annuel 2020-2021 à la directrice générale, en juin 2021 et sur le site web de Côté-Jardins, le 30 septembre 2021 ;
- Avril : Suivi auprès de la direction du document *Amélioration de la qualité du milieu de vie*, révisé le 30 avril 2021, diffusé au niveau des comités et en révision constante depuis ;
- Avril : Questionnement sur le contenu et les modalités du sondage « Expérience vécue » «2019-2020 » ;
- Mai : Lettres aux familles afin d'aider au recrutement de membres du Comité ;
- Aout : Plan d'action conjoint préparé par la chef de services cliniques, Marie-Claude Bussières ;
- Septembre : Communication accrue a pour l'implication importante des proches aidants sur les préoccupations dans le vécu quotidien de leur proche ;
- Septembre : Questionnement sur le fonctionnement des services alimentaires (menus personnalisés, gestion des risques, ustensiles de plastique) et visite des cuisines de l'établissement, le 12 octobre 2021 ;
- Décembre : Participation à la révision et la réalisation du sondage d'évaluation de la satisfaction «2020-2021 ».

4. Composition et portrait des membres au 31 mars 2022

Nom	Prénom	Usager	Proche aidant	Rôle
Guillemette	Gerry	✓		Présidente
Richard	Lucie	✓		Vice-présidente
Rioux	Jean-Pierre		✓	Trésorière
Bérubé	Claire	✓		Membre régulier
Audet	Yolande	✓		Membre régulier

Remarque : Le 4 novembre 2021 : Mme Lucie Michaud informe les membres qu'elle a reçu en début novembre, une lettre de démission de M. Jacques Pépin. Essentiellement, ce dernier motive sa décision par le fait que les travaux du comité ne correspondent pas à l'action terrain qu'il croyait pouvoir jouer en participant au comité.

Mme Michaud informe aussi les membres que 3 autres membres démissionnent du comité des usagers, sont MM. Mario Drolet, Roch Galarneau et elle-même. Pour sa part, elle motive sa décision par le fait que la charge administrative du comité demande plusieurs heures par semaine pour la présidente. Le processus de communication est aussi énergivore et désuet; tous les courriels destinés au comité entrent à l'adresse courriel du comité des usagers, adresse à laquelle seule la présidente a accès. Les informations et convocations à moult rencontres arrivent de toutes parts, sont nombreuses et requiert la participation à plusieurs comités administratifs dictés par la Loi sur la santé et les services sociaux. Les lectures préparatoires et les rapports découlant de ces rencontres sont aussi très énergivores en temps. Mme Michaud dit que ce n'est pas ainsi qu'elle avait compris le rôle de présidente du comité et que son souhait de s'impliquer bénévolement est axé sur le bien-être des personnes résidentes de Côté Jardins directement sur le terrain et non pas dans les dédales administratifs.

Tour à tour MM. Drolet et Galarneau prennent la parole et mentionnent essentiellement que pour eux aussi le rôle auquel ils s'attendaient en participant au comité des usagers à titre de vice-président et de trésorier n'est pas celui qu'ils sont appelés à jouer. Le rôle de bénévole leur conviendrait mieux probablement pour des raisons d'interventions directes auprès des résidents, un peu comme l'a mentionné Mme Michaud pour elle-même précédemment.

5. Coordonnées des membres

Fonction	Coordonnées
Président (e)	Nom : Guillemette Prénom : Gerry Téléphone - Comité des usagers : 418 688-1221, poste 1807 Courriel : gjgcc2@gmail.com Adresse postale : 880, rue Painchaud, Québec G1S 0A3
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Nom : Abran Prénom : Marie-Claude Téléphone : 418-688-1221, poste 1816 Courriel : marie-claude.abran@cotejardins.ca Adresse postale : 880, rue Painchaud, Québec G1S 0A3
Personne pivot	Nom : Drolet-Boniface Prénom : Noémie Téléphone : 418-688-1221, poste 1842 Courriel : Noemie.Drolet-Boniface@cotejardins.ca

Fonction	Coordonnées
Support administratif	Nom : Bernier Prénom : Hélène Téléphone : 418-658-3567 Courriel : bernierh@sympatico.ca

6. Bilan des activités

Le comité a un plan d'action : Oui Non

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Un feuillet *À votre écoute* est inséré dans la pochette distribuée aux nouveaux résidents ainsi que le feuillet *12 droits des usagers prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

2. 2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- Mise à jour et dépôt du document *Amélioration de la qualité du milieu de vie*.
- Rencontres de proches aidants et des usagers.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Avril : Il est très difficile pour des résidents ayant des problèmes cognitifs de répondre au sondage. Les proches aidants peuvent participer à ce sondage; par contre certains membres du comité se questionnent sur la fiabilité des résultats du sondage. Ce sondage ne couvre pas tous les aspects des soins. Certains résidents ou leurs proches craignent la réaction du personnel s'ils répondent au sondage. Le sondage a été complété par 135 personnes sur une possibilité de 290 résidents.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Septembre : Lucie Michaud privilégie une philosophie de collaboration et non de confrontation, le modèle RCR, soit Respect, Collaboration, Résultats. La première raison d'être du comité des usagers est de défendre les droits des usagers, être leur porte-voix. Le comité des usagers doit être à l'écoute des résidents. Tous les membres du comité sont d'accord avec cette philosophie.

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

Le comité des usagers accompagne et dirige, le résident, au besoin, vers l'infirmière, la cheffe d'unité, la directrice des soins, le commissaire aux plaintes.

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Ne s'applique pas.

6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Nous priorisons ces titres de la Loi :

- Assurer la participation des personnes au choix des orientations, à l'instauration, à l'amélioration et l'administration des services.
- Favoriser la prestation efficace et efficiente de services de santé et des services sociaux dans le respect des droits des usagers.
- Diminuer l'impact des problèmes qui compromettent l'équilibre, l'épanouissement et l'autonomie des personnes.

Le comité des usagers, les proches aidants et les résidents doivent faire front commun afin d'utiliser efficacement la loi.

7. Tenue des rencontres

Le comité a tenu les rencontres aux dates suivantes : 23 avril 2021 (Virtuelle) , 28 mai 2021 (Virtuelle), 17 juin 2021 (Virtuelle), 28 août 2021 (salle de formation – CJ), 24 septembre 2021 (salle de formation – CJ), 22 octobre 2021 (salle de formation – CJ), 5 novembre 2021 (salle de formation – CJ), 25 novembre 2021 (Condo CJ), Rencontres individuelles par N.D.Boniface des membres du Comité, le 13 janvier 2022 et 18 janvier 2022

AGA : Elle n'a pas eu lieu en raison de la pandémie.

Il a participé au :

- Comité de gestion des risques : 14 avril 2021 et 9 juin 2021
- Comité de vigilance et de la qualité : 9 juin 2021 et 29 septembre 2021
- Comité d'expérience vécue : 4 novembre 2021
- Comité aviseur : Aucune rencontre en 2021-2022

8. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

Le comité des usagers, à la suite de la plainte officielle le 29 mars 2021 à Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, à M. Christian Dubé, ministre de la Santé et des Services sociaux ainsi qu'au Protecteur du citoyen, concernant un manque de soins et d'assistances nécessaires aux usagers de la résidence Côté Jardins, a reçu les retours suivants :

- Réponse de madame Néron du Protecteur du citoyen : *le dossier est considéré comme un signalement et sera traité comme tel par Jacques Beaulieu, commissaire aux plaintes, qui est en charge du dossier et qui doit remettre un rapport dans les 45 jours, soit au 31 mai 2021.*
- Acceptation du signalement par Jacques Beaulieu, le 14 avril 2021.
- Préparation d'un Plan d'Action par M.C. Bussièrès et réception par courriel, le 15 mai 2021
- Mardi le 6 juillet 2021, réception du suivi de notre signalement, déposé le 9 avril.
- Présentation du Plan d'action et suivi des plaintes multiples au Comité de vigilance et de la qualité du 29 septembre 2021.

9. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Les membres du comité des usagers souhaitent une implication et une participation plus importantes aux comités suivants :

- Comité de gestion de risques
- Comité de la qualité et de la vigilance
- Comité Expérience vécue

Novembre : Assurer le suivi du *Plan d'action en lien avec les éléments mentionnés lors du comité de vigilance et de la qualité du 29 septembre 2021* :

Il reste du travail à faire aux points suivants : Manque de stimulation, Bains espacés et habillement inapproprié du résident. Concernant le suivi inadéquat des plaies, ils sont en cours d'élaboration de rapport et de statistique. Le manque de personnel surtout en soirée est encore problématique, plusieurs démarches et beaucoup d'efforts sont déployés afin de solutionner le problème.

Cependant nous voyons la lumière au bout du tunnel, le statut de la résidence devrait changer en 2022 pour être conventionnée.

10. Conclusion

Notre seul et grand objectif est de faire respecter la Loi des services sociaux et de remplir notre mandat visant à la bienveillance et la dignité des résidents et à l'amélioration de la qualité des services et des soins.

11. Rapport financier

Rapport financier joint.

12. Consolidation budgétaire

Ne s'applique pas.

13. Autoévaluation du comité

Ne s'applique pas.

14. Nombre d'heures de bénévolat

Le nombre d'heures est incalculable pour la présidente ainsi que pour les membres donnant de leur temps bénévolement au comité des usagers : recherche d'informations, participation à de nombreuses réunions virtuelles, réponses aux courriels, suivis auprès de la direction, suivis auprès des équipes de travail, suivis auprès des proches aidants, etc.

15. Autres informations/commentaires

Références et ressources :

- Cadre référentiel de l'approche partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux.
- Cadre de référence relatif au comité des usagers et au comité de résidents du ministère de la Santé et des Services sociaux.
- Des milieux de vie qui nous ressemblent. Le gouvernement présente sa politique d'hébergement et de soins.
- Tableau : Amélioration de la qualité du milieu de vie.

16. Inventaire des biens

Un inventaire des biens appartenant au comité des usagers sera mis à jour et transmis annuellement.

- 2 ordinateurs : CJALAP028 et CJALAP060
- 1 tablette Ipad
- Matériel (4) pour les personnes atteintes d'Alzheimer (en prêt à l'éducatrice spécialisée)
- Imprimante

17. Signature

Gerry Guillemette, Président.

Date : 4 juillet 2022/ HB

18. ANNEXE – RAPPORT FINANCIER POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

COMITÉ DES USAGERS DU CHSLD CÔTÉ JARDINS

REVENUS		
En banque au 1 ^{er} avril 2021		2483.26\$
Budget 2021-2022 alloué par l'établissement		6000,00\$
Intérêts bancaires		2.28\$
Dons		
TOTAL DES REVENUS		8485.54\$
DÉPENSES		
1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
○ Fournitures de bureau	697.31\$	
○ Publications	77.00\$	
○ Formation des membres et rencontre stratégique		
○ Conférence et colloque		
○ Frais de repas et déplacement	200.00\$	
○ Reconnaissance		
○ Cotisation regroupement RPCU	28.74\$	
○ Journaux des résidents- Promotion	600.00\$	
○ Matériel informatique : achat ordinateur et Ipad		
○ Frais bancaires	35.40\$	
<i>Sous-total</i>		1638.45\$
2. DÉPENSES LIÉES AU MANDAT DU CU		
2.1 DROITS ET OBLIGATION		
○ Assemblée Générale		
○ Semaine des droits des usagers (matériel informatif)		
○ Promotion des droits : nouveaux résidents : cartons		
○ Dépliant d'information sur le CU		
<i>Sous-total</i>		
2.2 AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
○ Conférence d'information aux familles		
○ Soutien et accompagnement de fin de vie (résidents et familles)		
○ Production et diffusion de différents écrits		
Secrétaire France Simard	1057.10\$	
<i>Sous-total</i>		1057.10\$
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 PROJET MATÉRIEL ALZHEIMER AVEC L'ÉDUCATRICE SPÉCIALISÉE		
2.5 ACCOMPAGNEMENT OU ASSISTANCE ADVENANT PLAINTÉ		
TOTAL DES DÉPENSES		2695.55\$
En banque au 31 mars 2022		5789.99\$
Montant récurant		