

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023 Du 20 octobre 2022 au 31 mai 2023

# COMITÉ DES USAGERS CHSLD CÔTÉ JARDINS

# 1. Coordonnées du comité des usagers du CHSLD Côté Jardins

Adresse: CHSLD Côté Jardins, 880 rue Painchaud, Québec G1S0A3

Local: 1er étage, porte #1150-B

Téléphone: 418-688-1221, poste 1807

Adresse courriel: comite.usagers.cj@cotejardins.ca

# 2. Mot du président

Huit mois se sont écoulés depuis la dernière assemblée générale du 19 octobre 2022. Vous trouverez principalement dans ce rapport les priorités du comité des usagers, les réalisations depuis cette date jusqu'au 31 mai 2023 et les activités planifiées pour la prochaine année.

Votre comité des usagers de Côté Jardins remercie grandement tout le personnel et la direction pour leur travail régulier dans le bel établissement ensoleillé qu'est Côté Jardins. Les résidents et leurs proches reconnaissent le bon vouloir du personnel à maintenir la qualité des soins aux résidents en tout temps malgré les éclosions de COVID. Les résultats d'Agrément Canada et le dernier sondage soulignent aussi le bon travail.

Merci aux membres du Comité pour leur présence essentielle. Leurs paroles, leur entraide sont précieuses tout comme celles des résidents et des proches.

Votre comité composé majoritairement de résidents et vous, résidents et proches, sont une source d'informations sur le quotidien des résidents. Ces informations sont essentielles pour que le Comité remplisse son rôle de gardien de leurs droits octroyés par la <u>Loi sur les services de santé et services sociaux</u>, principalement les articles 209 à 212 et 181 à 183. Avec ces informations, le comité signale des insatisfactions des résidents/proches et demande des correctifs. Le comité se veut un témoin du quotidien, un observateur à l'écoute, un porteparole et un protecteur vigilant. Nous vous invitons à transmettre vos informations sur la boîte vocale du comité ou via l'adresse courriel du comité ou du président, mentionnées dans le rapport, ou en personne en rencontrant un membre du comité.

Votre comité a toujours en tête pour la qualité de vie de tous les résidents dont les plus vulnérables; la bientraitance, l'empathie, l'écoute, la communication, la dignité, le confort, la sécurité, la satisfaction des besoins. Ces égards leur sont dûs.

Le rapport de consultation du 14 octobre 2022 des tables de mission du regroupement provincial des comités d'usagers mentionne «Le manque de main-d'oeuvre représente un enjeu de taille. Le ratio du personnel est souvent problématique ainsi que le roulement de celui-ci sans oublier un manque de formation initiale et en cours d'emploi. Les fins de semaine, le soir ou la nuit, le problème est encore plus marqué. La présence et la disponibilité des professionnels est insuffisante. L'accès aux soins et services est plus difficile et les délais d'attente plus longs ont été déplorés». À Côté Jardins, des résidents et des proches déplorent ces difficultés surtout les fins de semaine, les soirs et les nuits.

Nous savons cependant que les ratios de personnel en CHSLD sont défavorables par rapport à ceux en maisons des aînés pourtant hébergeant et donnant des soins de longue durée au même profil de clientèle. L'expert M. Philippe Voyer responsable de la Communauté de pratique sur les soins aux aînés en centre d'hébergement «ne peut défendre ces ratios statiques non adaptés en fonction de la clientèle».

Votre comité continuera de travailler en partenariat avec l'établissement pour que les résidents reçoivent des soins de qualité en continu dans un milieu de vie agréable.

# 3. Priorités du comité et réalisations des 8 derniers mois

# A) Priorités

- 1. Amélioration continue des soins et services
  - Promouvoir l'amélioration de la qualité des soins et de l'alimentation des résidents en faisant un suivi régulier auprès de la direction des plans d'action relatifs à ces sujets.
     Participer activement aux comités de l'établissement traitant de la gestion des risques, de la vigilance-qualité et de l'expérience vécue. Collaborer au suivi des divers plans d'amélioration des soins et services de l'établissement.
- 2. Représentativité du degré de satisfaction des résidents et de leurs proches
  - Évaluer le degré de satisfaction des résidents entre autres sur les insatisfactions, mécontentements actuels.
  - Rassurer les résidents et leurs proches de la confidentialité des sondages et de ne pas hésiter à faire part de leurs insatisfactions aux chefs d'unité en toute confiance. La peur de représailles nous est souvent évoquée.
- 3. Communication des principales difficultés vécues par les résidents aux autorités compétentes
  - Défendre les droits et intérêts collectifs des résidents en connaissant les difficultés vécues par les résidents et leurs proches pour acheminer les plus fréquentes à la direction de l'établissement en vue de solutions.
  - Accompagner et assister sur demande des résidents qui veulent présenter un problème aux autorités compétentes de l'établissement ou du gouvernement.
  - À titre d'information, le Comité rappelle la définition de la maltraitance retenue par le gouvernement: Il y a maltraitance quand une geste singulier ou répétitif ou absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devait y avoir de la confiance et que cela cause du tort ou de la détresse chez la personne.
- 4. Pro-activité du comité des usagers
  - Faire mieux connaître le comité des usagers auprès des résidents et de leurs proches.
  - S'assurer du bon fonctionnement du comité des usagers en ayant des règles de fonctionnement claires et des membres aimant les défis, et en recrutant des résidents et surtout des proches pour faire partie du comité des usagers.
  - Intervenir judicieusement dans les comités appropriés pour bien faire comprendre les besoins des résidents basées sur leurs commentaires et ceux des proches.

# B) Réalisations des 8 derniers mois

- 1. Signature de la lettre conjointe de la directrice générale et du président du comité des usagers incitant à participer au sondage annuel.
- 2. Deux rencontres de suivi sur le plan d'action 2022-2023 volets Soins et Alimentation:

A) Volets Soins

Un plan d'amélioration continue a été réalisé par Mme Marie-Claude Bussières, coordonnatrice des services cliniques en partenariat avec le Comité des usagers. Il porte sur les commentaires de l'assemblée générale de 2022. Le Comité y priorise les quatre éléments suivants: le délai de réponse aux cloches d'appel, la stabilité du personnel surtout en soirée et fin de semaine, la connaissance des techniques de

transfert par le personnel d'agence, le respect des horaires d'administration de la médication.

Le comité signale des difficultés encore présentes au plan 2021-2022. Selon les commentaires de résidents, le Comité priorise les 4 éléments suivants: le positionnement du résident au lit, au fauteuil, etc, l'hygiène physique et buccale, le suivi et prévention des plaies ainsi que le manque de communication sur l'état quotidien du résident lors de tous les quarts de travail.

#### Amélioration continue réalisée:

Au sujet du délai de réponse aux cloches d'appel, des rappels, des audits se poursuivent. En ce qui concerne la stabilité du personnel, de l'embauche a été faite et se poursuit pour moins recourir aux agences privées. Pour ce qui est des techniques de transfert, la formation habituelle se dispense. Des ajustements aux horaires et à l'organisation du travail entre autres ont contribué à l'amélioration continue des soins et services.

# B) Volet Alimentation

Quelques rencontres avec les représentants des services alimentaires ont eu lieu avec quelques résidents. L'établissement respecte la Politique alimentaire et le Plan d'action pour une saine alimentation du MSSS. Les aliments achetés sont de type commercial regroupement d'achats et non supermarché. Les éléments du plan d'amélioration continue sont les collations, fruits de saison, yogourt Immunité, assaisonnement, température des mets servis, poudings, mets végétariens.

Les résidents ont aussi mentionné quelques préoccupations: plats principaux revenant plus d'une fois par cycle, réchauffement au micro-ondes, bagels/croissants, acidité de certains repas avec tomates, demande de salière, information complète lors de la prise de commande du repas.

Améliorations réalisées: pommes entières en collation, tomates de serre, cuisson des steaks, riz et sel/poivre à la carte, bagel, yogourt Immunité, moins de pouding, moins de charcuteries, frites au four, soupe moins liquide, pas de bouillon sans sel, sel/poivre/piment broyé en salle à manger, salière déposée à la table du résident par le biais d'une inscription contrôlée au napperon personnalisé, rappel aux préposés des consignes pour garder les plats chauds, pour nommer le nom complet des plats et pour montrer les 2 plats aux résidents, 1 ou 2 mets végétariens par semaine. Le distribution des collations d'après-midi et de soir s'améliore peu à peu.

**Statu quo:** la popularité de certains plats font qu'ils reviennent plus d'une fois sur un cycle de 5 semaines, l'utilisation de petits fours n'est pas possible tant qu'il n'y aura pas de projet de réaménagement des cuisines d'unités.

- 3. Communication avec l'équipe de l'éducation spécialisée et l'équipe des loisirs pour des actions relatives à la rassurance, à la détente et à la stimulation, à l'accomplissement, à la musique, à la lecture de revues et de livres, à l'observation des oiseaux.
- 4. Visites individuelles du président du comité à une dizaine de nouveaux résidents pour s'assurer qu'ils savent avec qui communiquer pour toute question et pour expliquer le rôle du comité des usagers. Les résidents avec lesquels il peut échanger sont satisfaits mais ont plusieurs commentaires dont le temps d'attente après appel de cloche, collations irrégulières, ennui le soir, etc.
- 5. Partenariat pour une conférence d'une médecin de Côté Jardins sur les soins de fin de vie à Côté Jardins.

- 6. Deux articles dans le journal des résidents « À votre écoute » et « Le comité des usagers recrute » et instigation d'un article sur les nouvelles revues mensuelles et livres disponibles dans chacune des unités.
- 7. Lettre à tous les résidents et leurs proches pour un recrutement de membres pour le comité.
- 8. Réunion d'introduction aux travaux du comité pour les quatre nouveaux membres potentiels.
- 9. Participation à toutes les réunions des Comités de gestion de l'établissement suivants: *Vigilance* (1 réunion), de *Gestion des risques* (1) et de l'*Expérience vécue* (2).
- 10. Rédaction du plan d'action du comité des usagers du 1er avril 2023 au 31 mars 2024.
- 11. Utilisation de l'infrastructure Drop Box pour centraliser et sécuriser nos documents.
- 12. Quelques membres du comité ont suivi virtuellement des formations d'une heure du Regroupement provincial des comités des usagers.
- 13. Demandes à la direction: Accessibilité, pour les personnes en fauteuil roulant, aux manettes des télévisions des salons communs (fait) et à une balançoire permettant de se balancer lorsque seul (en analyse), partenariat d'installation et de remplissage de plusieurs mangeoires d'oiseaux au jardin (en analyse), ouverture/fermeture des portes des balcons et de la cour intérieure à date fixe pour une période plus longue (non retenue), prolongation du délai d'ouverture automatisée de la porte de la cour intérieure (en analyse).

# 4. Composition du comité

Nom et prénom	Résident	Proche	Rôle
Guillemette Gerry	Х		Membre Président Téléphone - Comité des usagers 418-688-1221, poste 1807 Chambre 5033, 5ème Château
Bouchard Janine			Membre
Rioux Jean-Pierre			Membre sortant Trésorier
Faucher Sylvio	X		Membre
Bérubé Claire	X		Membre
Robitaille Joanne		X	Nouvelle membre
Cliche Louis		X	Nouveau membre
Bordeleau Jacquelin	Х		Nouveau membre
<b>Dufour Claude</b>	X		Nouveau membre

Pour Côté Jardins: Coordonnées de la directrice générale, de la répondante de l'établissement auprès du comité des usagers et d'une personne ressource

Mme Nathalie Côté Directrice générale Nathalie.cote@cotejardins.ca

Mme Marie-Claude Abran, directrice d'activités d'établissement Répondante de l'établissement auprès du comité des usagers 418-688-1221, poste 1816 marie-claude.abran@cotejardins.ca

Mme Noémie Drolet-Boniface, personne ressource 418-688-1221, poste 1842 Noemie.Drolet-Boniface@cotejardins.ca

# 5. Bilan des activités des 8 derniers mois

Malgré que le comité est en reconstruction depuis 8 mois, nous soulignons les succès et quelques déceptions.

#### Succès:

- Bon partenariat avec la directrice, la coordonnatrice des services cliniques, la cheffe des activités alimentaires, la cheffe des services alimentation, les infirmières de tous les poste de garde, l'équipe de l'éducation spécialisée et l'équipe des loisirs
- Enrichissantes visites individuelles chez de nouveaux résidents
- Conférence appréciée sur les soins de fin de vie à Côté Jardins: environ 25 proches y ont assisté
- Recrutement par contact direct de deux résidents et deux proches qui ont apporté leurs qualités au comité des usagers depuis février et mai selon le cas
- · Plan de travail annuel du comité détaillé

# Quelques déceptions:

- Aucune réponse au recrutement de membres du comité des usagers par le biais du journal et d'une lettre à tous
- Peu de courriels reçus dans la boîte courriel du comité et peu de messages dans sa boîte vocale. Nous recevons plutôt les commentaires des résidents/proches en personne
- Le local du comité est souvent utilisé par d'autres lorsque nous en avons besoin. Nous devrions y avoir priorité. Il sert pour nos rencontres de sous-comités et pour rencontrer en confidentialité résidents/proches
- Le retrait de l'employée de Côté Jardins qui a rédigé nos comptes-rendus de réunions pendant 5 mois, Merci Mme Bernier pour le travail.
- · L'ouverture tardive des balcons et du jardin a été souligné par plusieurs résidents

## 6. Tenue des rencontres

Suite à l'assemblée annuelle d'octobre 2022 et jusqu'au 31 mai, le comité a tenu 5 rencontres (janvier, février, mars, avril, mai). Il y a eu plusieurs rencontres du président avec la directrice. Depuis février 2023, une douzaine de réunions en sous-comité ont eu lieu, principalement pour élaborer le plan d'action, structurer le comité et appliquer certaines règles de gestion.

# 7. Activités prévues pour les 12 prochains mois

Les activités prévues sont classées selon les fonctions légales du Comité.

# A) Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des résidents

- Faire des suivis aux quatre mois des priorités aux plans d'actions 2021-2022 et 2022-2023 portant sur les soins et l'alimentation pour être informé de la mise en place de solutions
- Se préparer en sous-comité pour une participation active d'un membre du Comité des usagers aux trois Comités de gestion de l'établissement suivants: Gestion des Risques, Vigilance et qualité, Expérience vécue. Ces comités se réunissent environ trois fois par an chacun
  - Vigilance et Qualité: ce comité est entre autres responsable d'assurer le suivi des recommandations du Commissaire régional aux plaintes et du Protecteur des usagers
  - Gestion des Risques: Ce comité identifie les risques d'incidents/accidents et recommande des mesures de contrôle. Il y a cinq sous-comités qui se réunissent la plupart aux 2 mois: 1. Médicaments-diète-infections, 2. Chutes, 3. Abus et bâtiment, 4. Plaies, 5. Disparition d'effets personnels
  - Expérience Vécue: responsable du sondage, de la satisfaction globale en rapport avec les insatisfactions/mécontentements, des projets d'amélioration et de l'atteinte des résultats
- Poursuivre les rencontres avec la directrice en sous-comité restreint
- S'intéresser à l'évolution des ratios en CHSLD pour les préposés, infirmières, aidesfamiliales, formateurs, ergothérapeutes, etc.
- · S'informer d'offres gouvernementales, communautaires et autres, accessibles

# B) Évaluer le degré de satisfaction des résidents

- Par notre participation au Comité Expérience vécue:
  - Viser des questions au sondage moins floues, plus faciles à remplir pour des proches qui ont à faire des suppositions, plus reliées aux nombreux commentaires émis et aux éléments connus à améliorer
  - Rassurer sur la confidentialité, sur la possibilité de parler à une personne pour remplir le sondage par téléphone et sur le support général offert
  - Rédiger un article pour publication dans le journal avant et pendant la tenue du sondage
  - Demander à Côté Jardins de communiquer régulièrement la procédure à suivre pour signifier un mécontentement/insatisfaction à l'équipe de soins ou autre, c'est une demande fréquente que les résidents font au Comité des usagers
  - Être informé des améliorations apportées suite au résultat du sondage
  - Obtenir le degré de satisfaction des résidents et proches en organisant une ou des rencontres ouvertes aux résidants et proches

# C) Renseigner les résidents sur leur droits et obligations

- Continuer à fournir le feuillet « À votre écoute » que l'établissement insère dans la pochette d'accueil des nouveaux résidents, distribuer le signet sur les 12 droits de l'usager lors de rencontres avec les résidents et les proches
- Participer à la rencontre mensuelle d'accueil des nouveaux résidents et faire un bilan des visites individuelles
- Instiguer ou promouvoir des conférences offertes par Côté Jardins, par exemple les comportements perturbants
- Mettre plus d'informations sur le site Web de Côté Jardins
- Souligner dans l'établissement la semaine des Comités des usagers en novembre 2023

Partager avec le Comité des usagers des Jardins du Haut St-Laurent

# D) Défendre les droits et intérêts collectifs des usagers

- Obtenir un échéancier d'application dans l'établissement de politiques gouvernementales, par exemple la politique bucco-dentaire
- Noter tous les commentaires reçus des résidents/proches et répondre rapidement aux courriels et messages vocaux

# E) Accompagner et assister sur demande des usagers dans leurs démarches

Le comité dirige vers l'infirmière, la cheffe d'unité, la coordonnatrice des services cliniques, la directrice, le Commissaire régional aux plaintes, le Protecteur des usagers

# F) S'assurer du bon fonctionnement du Comité

- · Faire un suivi régulier du plan d'action et du budget du Comité
- · Rédiger un article dans le journal pour faire connaître la composition du comité
- Rédiger un article sur l'utilisation des boites à suggestion près des ascenseurs et évaluer les suggestions
- Régie interne: transfert de connaissances, règles de fonctionnement, classification/ archivage/ destruction, secrétaire, ...

## 8. Conclusion

Rappelons les assises guidant nos actions:

- · Le respect des droits des résidents
- · La qualité des soins et services
- · La satisfaction des résidents et des proches
- · L'amélioration des conditions de vie des résidents

Nous invitons résidents et proches à communiquer avec le comité pour utiliser nos services et pour nous faire part de faits, d'insatisfactions, de réussites. Vous êtes bienvenus, proches de tout âge, à vous impliquer dans le comité ou pour toute autre participation.

# 9. Rapport financier en annexe

# 10. Autoévaluation du comité

Le comité n'en a pas fait étant en restructuration.

# 11. Nombre d'heures de bénévolat

Au minimum 500 heures en activités, rencontres, réunions, tâches cléricales.

## 12. Autres informations

Références:

- Cadre de référence relatif au comité des usagers (MSSS)
- Cadre de référence de l'approche partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux (MSSS)

- <u>Guide de soutien à l'intention des établissements dans le cadre d'évaluation de la qualité des millieux de vie (MSSS)</u>
- Regroupement provincial des comités d'usagers

# 13. Inventaire des biens

2 ordinateurs portables, 1 tablette IPAD, 1 imprimante jet d'encre couleur, matériel (4) pour les personnes atteintes d'Alzheimer (en prêt à l'éducatrice spécialisée)

# 14. Signature

Gerry Guillemette, Président

Date: 13 juin 2023

# **Annexe Rapport financier**

# RAPPORT FINANCIER POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023 COMITÉ DES USAGERS CÔTÉ JARDINS

COMITE DES OSAGENS COTE JANDINS		1
REVENUS		
Solde de l'exercice précédent	5.790,00 \$	
Budget total alloué par l'établissement au comité des usagers		
Intérêt bancaire		
TOTAL DES REVENUS		5 790,00 \$
DÉPENSES		
1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
* Fournitures de bureau	673,58 \$	
* Publication de documents du comité	195,46 \$	
* Colloques, congrès, conférences	600,00 \$	
* Frais de déplacement		
* Cotisation au RPCU	325,00 \$	
* Soutien professionnel	1 000,00 \$	
* Allocation personne-ressource	209,49 \$	
* Abonnement à des revues	467,88 \$	
* Frais bancaires	35,00 \$	
Sous-total		3 506,41 \$
2. DÉPENSES RELIÉES AU MANDAT DU CU avec notre rapport annuel fin mai		
2.1 DROITS ET OBLIGATION		
* Assemblée générale	140,00 \$	
* Semaine des droits des usagers		
* Production de matériel et de promotion	500,00 \$	
Sous-total		640.00\$
2.2 AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
* Conférence d'information aux familles		
* Production et diffusion de différents écrits		
* Soutien et accompagnement (résidents et familles)	990,51 \$	
Sous-total Sous-total		990,51 \$
2.3 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS		
* Consultation et traitement des données		
Sous-total		
2.4 Intérêts des usagers		400.00\$
2.5 ACCOMPAGNEMENT OU ASSISTANCE LORS D'UNE PLAINTE		
TOTAL DES DÉPENSES		5 536,92 \$
Solde au 31 mars 2023		253,08 \$