



2023

2024

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

Du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024



Comité des Usagers  
CÔTE JARDINS



De gauche à droite – Devant : Nathalie Dumais, Claude Dufour, Gerry Guillemette  
De gauche à droite – Arrière : Janine Bouchard, Guylaine Rioux, Louis Cliche, Alain Turcotte

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

Comité des usagers  
CHSLD Côté Jardins  
880, avenue Painchaud  
Québec (Qué) G1S 0A3

Boîte vocale : (418) 688-1221, poste 1807  
Courriel : [comite.usagers.cj@cotejardins.ca](mailto:comite.usagers.cj@cotejardins.ca)



## 2. Mot de la présidente

Je me suis jointe au comité des usagers à titre de présidente au mois de septembre 2023. Dès mon arrivée, j'ai pu observer l'engagement et le dévouement de chacun des membres à l'accomplissement de la mission du comité d'être le gardien des droits des Usagers.

À ce titre, c'est avec plaisir que je vous présente le rapport d'activités 2023-2024. Ce rapport dresse un portrait des différentes réalisations accomplies au cours de la dernière année.

Le comité a eu à combler plusieurs postes devenus vacants. Malgré un nombre restreint de membres, l'année 2023-2024 a été marquée par plusieurs actions et activités visant à renseigner, promouvoir l'amélioration de la qualité de vie, évaluer la satisfaction ainsi que défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents.

Depuis le conventionnement du CHSLD Côté Jardins en octobre 2022, beaucoup de travail a été accompli au sein de l'établissement. Je tiens à souligner le travail remarquable des équipes de gestion et de tout le personnel car ils ont dû mettre beaucoup d'énergie à répondre aux exigences du conventionnement tout en assurant le bon fonctionnement des activités courantes.

Le conventionnement apporte beaucoup d'avantages pour la clientèle, notamment, une meilleure attraction et rétention du personnel (mêmes conditions de travail que le réseau public).

Certaines préoccupations demeurent toutefois présentes à savoir : un ratio de préposés aux bénéficiaires octroyé par le MSSS insuffisant pour répondre adéquatement aux besoins des résidents, particulièrement en soirée, et une lourdeur administrative qui retarde certains projets ou réponses à des besoins identifiés (processus d'approbation beaucoup plus lourd).

À cet effet, le comité des usagers entend suivre ce dossier en étroite collaboration avec la direction de l'établissement et, si besoin, interpeller les autorités concernées afin que des solutions soient apportées.

Au cours de la prochaine année, une réflexion sera également amorcée afin de revoir l'ensemble de nos communications dans l'objectif de rejoindre les résidents et leurs proches plus efficacement.

Le comité continuera de travailler en partenariat avec l'établissement afin d'assurer l'amélioration continue des services et de la qualité du milieu de vie de nos résidents.

Je remercie les membres du comité pour le dévouement et leur expertise qu'ils mettent généreusement au service des résidents et leurs proches.

Un merci particulier aux résidents et à leurs proches. Vos commentaires et suggestions sont d'une grande importance. Nous vous invitons à continuer de nous tenir informés de vos préoccupations ou suggestions car cela nous permet d'identifier des actions ou pistes d'amélioration pour le bien de tous.

Je tiens aussi à remercier mesdames Nathalie Côté, directrice générale et Marie-Claude Abran, directrice d'établissement pour leur grande disponibilité, leur précieuse collaboration et leur écoute.

Un merci tout spécial aux équipes de gestion et à tout le personnel pour leur professionnalisme et leur souci constant d'améliorer les services et la qualité de vie de nos résidents. Chaque geste, chaque sourire apporte un réconfort aux résidents et à leurs proches. Merci d'être là pour eux !

*Guylaine Rioux, présidente*

### **3. Priorités et réalisations 2023-2024**

En 2023-2024, suite aux commentaires reçus de la part des résidents, le comité des usagers a priorisé les éléments suivants dans les suivis auprès de l'établissement :

- Positionnement du résident
- Hygiène physique et buccal
- Prévention des plaies
- Communication sur l'état quotidien du résident

De plus, la politique et procédure encadrant le sondage annuel prévoit que les questions ayant obtenu un résultat inférieur à 75 % doivent faire l'objet d'un plan d'amélioration. Au cours de la dernière année, nous avons poursuivi l'évolution du plan d'amélioration découlant du sondage 2022. Pour le sondage 2023, un seul élément a obtenu une note inférieure à 75 % à savoir : *l'information sur mes besoins est transmise lors d'un changement de personnel* - 73 %. Plusieurs mesures d'amélioration ont été proposées et feront l'objet d'un suivi de la part du comité au cours de la prochaine année.

Comme la clientèle en CHSLD se renouvelle régulièrement, il nous est apparu important de rejoindre spécifiquement les nouveaux résidents et leurs proches afin de faire connaître le mandat du comité des usagers. À cet effet, l'établissement nous offre la possibilité de participer aux rencontres mensuelles de bienvenue et nous en sommes très reconnaissants car cela représente une belle opportunité d'échanger avec eux dès le premier mois de leur arrivée.

Une dizaine de nouveaux résidents ont également été rencontrés pour leur expliquer le rôle du comité des usagers et s'assurer qu'ils sachent avec qui communiquer pour toute question ou commentaire.

#### 4. Composition du comité

Prénom et nom	Résident	Proche-aidant	Rôle
Gerry Guillemette	(√)		Président jusqu'en septembre 2023 Vice-président depuis septembre 2023
Guylaine Rioux		(√)	Présidente depuis septembre 2023
Janine Bouchard		(√)	Trésorière
Louis Cliche		(√)	Membre
Claude Dufour	(√)		Membre
Nathalie Dumais	(√)		Nouveau membre
Alain Turcotte		(√)	Nouveau membre

Je tiens à souligner le travail remarquable de Monsieur Sylvio Faucher, membre-résident décédé en décembre 2023, de Monsieur Jean-Pierre Rioux, membre décédé en novembre 2023 (proche-aidant), de Madame Claire Bérubé, membre-résident sortant, de Monsieur Jacquelin Bordeleau, membre sortant (proche-aidant) et de Madame Joanne Robitaille, membre sortant (proche-aidant). Ce sont des personnes de cœur dont l'apport a été des plus appréciés au sein du comité.

#### 5. Coordonnées des membres

On peut joindre en tout temps le comité des usagers via la boîte vocale en composant le **418-688-1221**, poste 1807 ou via l'adresse courriel suivante : **comite.usagers.cj@cotejardins.ca**.

#### 6. Bilan des activités

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

Un représentant du comité des usagers participe de façon assidue aux réunions des divers comités de l'établissement. Au cours de l'année 2023-2024, nous avons participé à :

- 5 rencontres du comité Expérience vécue
- 3 rencontres du comité Vigilance et qualité
- 3 rencontres du comité Gestion des risques

Nous collaborons et assurons un suivi des plans d'action des différents secteurs ainsi que du plan d'amélioration des soins et des services de l'établissement. À cet effet, une rencontre statutaire entre la présidente du comité et la directrice d'établissement a lieu mensuellement. En plus du suivi des divers plans d'action, plusieurs sujets autres y sont abordés tel que : réflexion sur les stratégies de communication, articles à soumettre au Journal des résidents, activités à venir, suggestions d'amélioration reçues, etc.

Nous avons rendu accessible aux résidents et leurs proches une quinzaine de revues en nous abonnant à Corporation Presse Commerce.

## **b) Évaluer le degré de satisfaction des résidents**

Via le comité Expérience vécue, nous avons participé à la révision du sondage réalisé annuellement auprès des résidents et de leurs proches. Une lettre conjointe de la directrice générale et de la présidente du comité a été transmise aux résidents ainsi qu'à leurs proches les invitant à participer au sondage annuel. Un plan d'action élaboré par l'établissement à la suite du dernier sondage annuel a été présenté au comité Expérience vécue et adopté par celui-ci. Un suivi sera réalisé au cours de la prochaine année.

## **c) Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations**

Au cours de l'année, deux conférences ont été organisées en collaboration avec l'établissement et nos partenaires du réseau :

- Conférence Conseils et stratégies pour accompagner son proche – Mme Charlie Dorval, intervenante sociale, Société Alzheimer Canada (Mars 2024)
- Conférence *Soins en fin de vie* – Dre Julie Lemay, médecin au CHSLD Côté Jardins (Mai 2023)

Le comité a rédigé plusieurs articles dans le Journal des résidents afin de mieux faire connaître notre mandat, informer des actions réalisées et recruter de nouveaux membres.

Lors de la semaine des usagers du 12 au 18 novembre 2023, le comité a tenu un kiosque d'information afin d'informer les résidents et leurs proches sur les 12 droits, présenté des feuillets d'information et posé des affiches.

## **d) Défendre les droits et intérêts collectifs des usagers**

Le regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) organise chaque année un congrès. Un membre du comité a participé au dernier congrès tenu les 12 et 13 octobre 2023 *Parlons décentralisation au bénéfice des usagers*. Les sujets suivants y ont été abordés :

- Les états généraux du travail social
- Tables de missions RPCU : Bilan et perspectives
- Porter la voix de l'utilisateur
- Favoriser la bienveillance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes
- L'intersectionnalité des mandats des comités et des commissaires aux plaintes : de la théorie à la réalité terrain
- L'utilisateur et les acteurs de la première ligne, une relation à bâtir

Aussi, notre participation aux différents comités de l'établissements est guidée par notre souci constant d'amélioration des services et de la qualité du milieu de vie de nos résidents.

### **e) Accompagner et assister, sur demande, les usagers dans leur démarche**

Au cours de la dernière année, nous avons reçu des commentaires et suggestions via la boîte vocale, adresse courriel ou boîtes de suggestions placées sur chaque étage. Chaque commentaire ou suggestion est pris en compte et un suivi est fait si besoin.

Le comité n'a reçu aucune demande d'accompagnement ou d'assistance.

Le comité a pris l'initiative, avec l'accord de l'établissement, de plastifier un aide-mémoire sur la trajectoire du traitement d'un mécontentement ou d'une insatisfaction de l'expérience vécue par le résident. À l'endos, on y retrouve le numéro de téléphone des personnes-ressources à joindre en cas de besoin.

### **f) S'assurer du bon fonctionnement du comité des usagers**

Chaque nouveau membre est rencontré afin de le familiariser avec le fonctionnement du comité des usagers.

Les membres sont invités à suivre différentes formations offertes par le regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

Afin de recruter de nouveaux membres, un courriel a été transmis aux résidents et à leurs proches en août dernier. Des invitations à cette effet sont également faites via le Journal des résidents.

Compte tenu de l'arrivée de plusieurs nouveaux membres, une présentation portant sur le rôle et l'engagement des membres du comité a été faite en février 2024.

## **7. Tenue des rencontres**

Le comité des usagers a tenu 8 rencontres du comité des usagers et 3 séances de travail en sous-comité.

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

Le comité n'a reçu aucune demande d'accompagnement pour plainte au cours de l'année 2023-2024 ni aucune situation qui justifiait un signalement.

## **9. Projets prévus pour l'année 2024-2025**

En plus des activités récurrentes et des suivis des divers plans d'action ou d'amélioration élaborés par l'établissement, le comité mettra en place les activités suivantes :

- Rendre accessible du matériel d'information sur les droits des usagers
- Élaborer une stratégie de communication visant à rejoindre les résidents et leurs proches de façon plus efficiente
- Organiser des rencontres causerie pour les usagers et leurs proches visant à favoriser la cueillette d'information et les échanges sur divers sujets
- Répertorier les programmes gouvernementaux ou communautaires
- Mettre en place des outils pour faciliter la reddition de compte



## **10. Conclusion**

L'année 2023-2024 a été une année de restructuration du comité, d'ajustements et d'appropriation des règles de fonctionnement.

L'année 2024-2025 sera axée sur la mise en place d'outils de suivi visant à rendre compte des réalisations du comité plus efficacement.

Une priorité sera également mise sur le volet communication car il nous apparaît essentiel de rejoindre efficacement les résidents et leurs proches.

Nous allons poursuivre nos efforts visant à améliorer les services et la qualité du milieu de vie de nos résidents.

Je réitère l'importance des commentaires ou suggestions que les résidents et leurs proches nous partagent. Ensemble, nous pouvons contribuer à assurer un milieu de vie agréable et sécuritaire pour l'ensemble des résidents. Toute implication à titre de bénévole ou membre du comité des usagers est également la bienvenue.

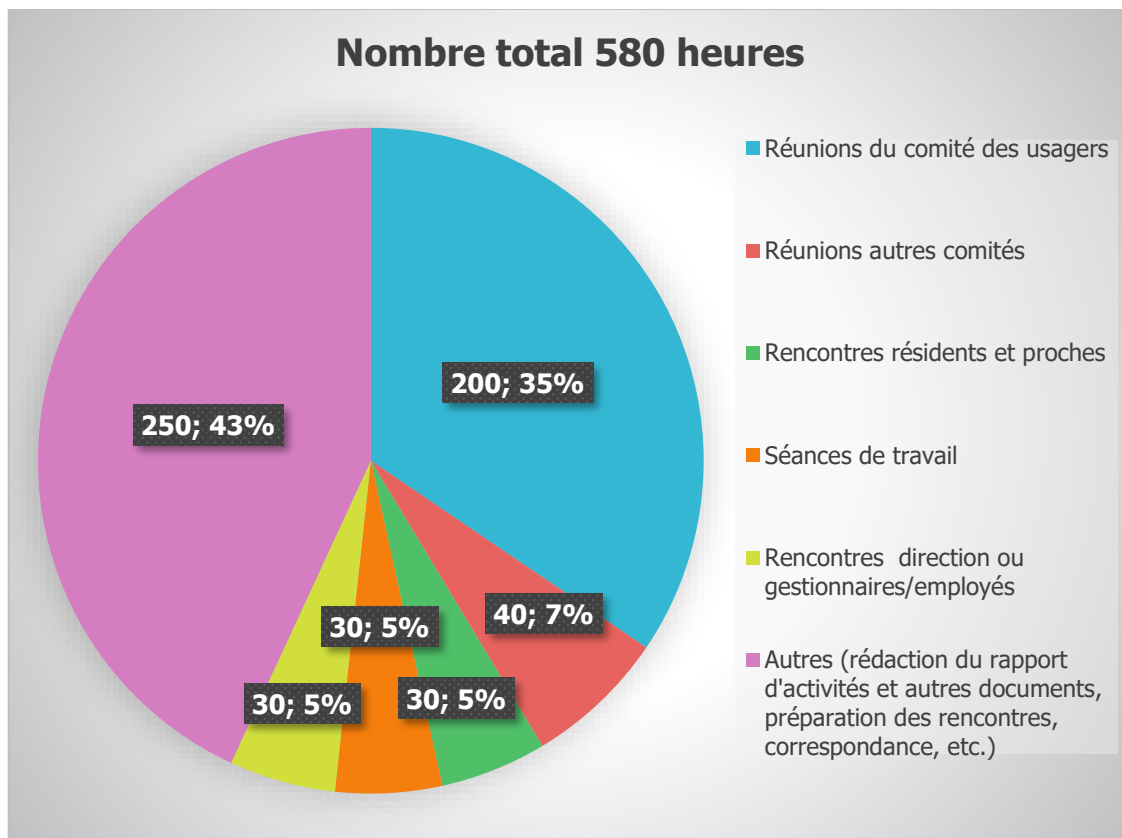
## **11. Rapport financier – En annexe**

## **12. Autoévaluation du comité**

Le comité n'a pas procédé à une autoévaluation étant en restructuration une bonne partie de l'année. Des discussions ont toutefois eu lieu à l'égard du fonctionnement du comité et du déroulement des rencontres.



### 13. Nombre d'heures de bénévolat



### 14. Autres informations

#### Références

- Cadre de référence relatif au comité des usagers (MSSS)
- Cadre de références de l'approche partenariat entre usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux (MSSS)
- Circulaire 2016-021 – Paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers (MSSS)
- Annexe 2 – Rapport d'activités des comités des usagers accompagnant la Circulaire 2016-021 (MSSS)

## ANNEXE : RAPPORT FINANCIER

RAPPORT FINANCIER POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024  
COMITÉ DES USAGERS CÔTÉ JARDINS

REVENUS		
Solde de l'exercice précédent		253,08 \$
Dépense inscrite mais non réalisée à l'exercice précédent		112,26 \$
Budget total alloué par l'établissement au comité des usagers		6 000,00 \$
Intérêt bancaire		
<b>TOTAL DES REVENUS</b>		<b>6 365,34 \$</b>
DÉPENSES		
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
* Fournitures de bureau	386,48 \$	
* Publication de documents	235,70 \$	
* Colloques, congrès, conférences	1 630,00 \$	
* Frais de déplacement	40,97 \$	
* Cotisation au RPCU (2)	650,00 \$	
* Soutien professionnel	1 815,00 \$	
* Allocation personne-ressource		
* Abonnement à des revues (familles-résidents)	393,51 \$	
* Frais bancaires	70,50 \$	
<b>Sous-total</b>		<b>5 222,16 \$</b>
<b>2. DÉPENSES RELIÉES AU MANDAT DU CU</b>		
<b>2.1 DROITS ET OBLIGATIONS</b>		
* Assemblée générale		
* Semaine des droits des usagers	120,00 \$	
* Production de matériel de promotion	72,00 \$	
<b>Sous-total</b>		<b>192,00 \$</b>
<b>2.2 AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>		
* Conférence d'information aux familles (Société Alzheimer)	200,00 \$	
* Production et diffusion de différents écrits		
* Soutien et accompagnement (résidents et familles)		
* Aide-mémoire plastifié sur le traitement d'un mécontentement	422,35 \$	
<b>2.3 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS</b>		
* Consultation et traitement des données		
<b>Sous-total</b>		<b>622,35 \$</b>
<b>2.4 INTÉRÊTS DES USAGERS</b>		
<b>2.5 ACCOMPAGNEMENT OU ASSISTANCE LORS D'UNE PLAINTÉ</b>		
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>		<b>6 036,51 \$</b>
<b>Solde au 31 mars 2024</b>		<b>328,83 \$</b>