

2024
2025

RAPPORT D'ACTIVITÉS



2024 – 2025

Du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025



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



Mot de la présidente

À titre de présidente du Comité des usagers, c'est avec plaisir que je vous présente le rapport d'activités 2024-2025. Ce rapport dresse un portrait des différentes réalisations accomplies au cours de la dernière année.

La qualité de vie et le bien-être des résidents sont au cœur de nos actions et les valeurs du Comité des usagers sont notamment l'écoute de vos besoins, l'amélioration continue de la qualité du milieu de vie ainsi que le respect des droits des résidents.

À cet effet, plusieurs actions et activités ont été réalisées afin de : Renseigner le résident sur ses droits, promouvoir l'amélioration de la qualité de vie, évaluer la satisfaction à l'égard des services obtenus, défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents et, finalement, accompagner et assister un résident à sa demande.

L'année 2024-2025 a été aussi une année de restructuration du comité, d'ajustements et d'appropriation des règles de fonctionnement. De plus, des outils de suivi ont été mis en place visant à rendre compte des réalisations du comité de façon plus efficiente.

Au cours de la prochaine année, 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.

J'aimerais souligner la contribution de tous les membres du Comité des usagers et les remercier pour leur dévouement et leur expertise qu'ils mettent généreusement au service des résidents et de leurs proches.

Un merci particulier aux résidents et à leurs proches. Vos commentaires et suggestions sont d'une grande importance et 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 leurs équipes 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. Votre dévouement et votre bienveillance envers eux sont grandement appréciés.

Guylaine Rioux, présidente

1. Priorités et réalisations 2024-2025

Une réflexion a été amorcée afin de revoir l'ensemble de nos communications dans l'objectif de rejoindre les résidents et leurs proches plus efficacement. À cet effet, nous avons réalisé un court sondage auprès d'eux en début d'année. Il a été jugé opportun de le transmettre par la suite à tous les nouveaux résidents et leurs proches. Ce sondage vise à mieux cibler leurs besoins et leurs préférences en termes de communication.

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, nous avons maintenu notre participation aux rencontres mensuelles de bienvenue, car cela représente une belle opportunité d'échanger avec eux dès le premier mois de leur arrivée.

Nous avons aussi développé plusieurs outils afin de faciliter le suivi de notre plan d'action et de rendre compte de nos réalisations de façon plus efficiente.

2. 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
Alain Turcotte		(√)	Trésorier
Louis Cliche		(√)	Membre
Claude Dufour	(√)		Membre
Nathalie Dumais	(√)		Membre
Jean-François Tordion	(√)		Nouveau membre

Je tiens à souligner le travail remarquable de madame Janine Bouchard, membre sortant. Madame Bouchard a œuvré au sein du comité des usagers pendant près de 8 ans. Son engagement envers les résidents et sa contribution au sein du comité ont été des plus significatifs quant à l'amélioration continue des services et de la qualité du milieu de vie. Nous tenons à la remercier pour tout le travail réalisé.

3. Coordonnées du comité

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**.

4. 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 2024-2025, nous avons participé à :

- 6 rencontres du Comité Expérience vécue
- 3 rencontres du Comité Vigilance et qualité
- 2 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 tels que : réflexion sur les stratégies de communication, articles à soumettre au Journal des résidents, activités à venir, suggestions d'amélioration reçues, etc.

Nous avons renouvelé notre abonnement à Corporation Presse Commerce afin de mettre une quinzaine de revues à la disposition des résidents et leurs proches.

b) Évaluer le degré de satisfaction des résidents

La politique 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 le suivi du plan d'amélioration découlant du sondage 2023. Pour le sondage 2024, deux éléments ont obtenu une note inférieure à 75 %, à savoir :

- *Q8 Le personnel accorde de l'importance à l'hygiène des mains - 71 %*
- *Q18 Je constate que 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.

Via le Comité Expérience vécue, nous avons aussi participé à la révision du sondage 2024. 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.

c) Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations

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

- Conférence *Accompagner son proche dans un contexte de détachements, de pertes et de fin de Vie* – Mme Charlie Dorval, intervenante sociale, Société Alzheimer Canada (novembre 2024)
- Conférence *Soins en fin de vie* – Dre Julie Lemay, médecin au CHSLD Côté Jardins (Septembre 2024 et mars 2025)

Ces conférences ont été un franc succès et ont rejoint au total 87 participants avec un taux de satisfaction élevé.

Lors des conférences sur les soins en fin de vie, un dépliant sur les *Droits de la personne qui recevra les soins de fin de vie* ainsi que le guide *Demande anticipée d'aide médicale à mourir* réalisés par le MSSS ont été remis aux participants.

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 10 au 16 novembre 2023, le comité a tenu un kiosque d'information afin d'informer les résidents et leurs proches sur les 12 droits des usagers, présenter des feuillets d'information, poser des affiches et faire connaître le Comité des usagers. Près de 40 personnes ont eu des échanges avec le représentant du comité.

d) Défendre les droits et intérêts collectifs des usagers

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) organise chaque année un congrès. Deux membres du comité ont participé à celui qui s'est tenu du 25 au 27 septembre au Centre de congrès de L'hôtel Delta de Trois-Rivières, sous le thème *20 ans au service des usagers pour la défense de leurs droits*. Le RPCU compte parmi ses membres 512 comités d'usagers provenant de tout le Québec. C'est une occasion unique d'apprentissage, de partage de connaissances, de formations et d'échanges.

Nous avons pu bénéficier de la présence de personnes très impliquées : Dr Mauril Gaudreault, président du Collège des médecins, Monsieur Pierre-Paul Malenfant, coprésident des États généraux du travail social, Monsieur Jean-Philippe Payment, Regroupement des commissaires aux plaintes, Madame Geneviève Landry, sous-ministre adjointe au MSSS, Madame Sonia Bélanger, ministre déléguée à la santé et aux aînés et Madame Geneviève Biron, première PDG de Santé Québec.

En plus de nombreux échanges et ateliers portant sur le travail des comités des usagers et les moyens pour l'améliorer, il y a eu des informations portant spécifiquement sur les impacts de la Loi 15 (avec la Création de Santé Québec). La Loi 15 maintient le rôle primordial des comités des usagers et ajoute même un Comité national des usagers qui relèvera du Conseil d'administration de Santé Québec.

Aussi, notre participation active aux différents comités de l'établissement 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 a reçu une demande d'assistance.

L'an passé, 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. Cet outil a été distribué à l'ensemble des résidents et leurs proches. Cette année, nous avons poursuivi la distribution de cet outil auprès des nouveaux résidents et leurs proches.

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, notamment, celles offertes par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). Les membres ont participé à 8 formations au total.

- Atelier de partage sur le rôle et l'engagement des membres de comité	1
- Le plan d'action	1
- Les droits et obligations des usagers au quotidien	1
- Les rôles et responsabilités des comités d'usagers	1
- Webinaire sur la reddition de compte des comités d'usagers	2
- Webinaire sur Click Santé	1
- Webinaire sur les Directives Médicales Anticipées (DMA)	1

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

5. Tenue des rencontres

Le Comité des usagers a tenu 7 rencontres, 5 séances de travail en sous-comité et son Assemblée générale annuelle le 28 juin 2024.

6. 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 2024-2025 ni aucune situation qui justifiait un signalement.

7. Projets prévus pour l'année 2025-2026

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 :

- Mettre en place 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 ;
- Bonifier et assurer une meilleure appropriation des outils développés pour faciliter la reddition de compte.

8. Conclusion

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

La Loi 15, adoptée en décembre 2023 qui a pour objet de mettre en place un système de santé et de services sociaux efficace, notamment en facilitant l'accès à des services de santé et à des services sociaux sécuritaires et de qualité, en renforçant la coordination des différentes composantes du système et en rapprochant des communautés les décisions liées à l'organisation et à la prestation des services, apporte beaucoup de changements pour les établissements publics et privés conventionnés notamment, en matière de gouvernance clinique. Le Comité des usagers portera une attention particulière à ce dossier et suivra également les travaux du Comité national des usagers.

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 en partenariat avec l'établissement.

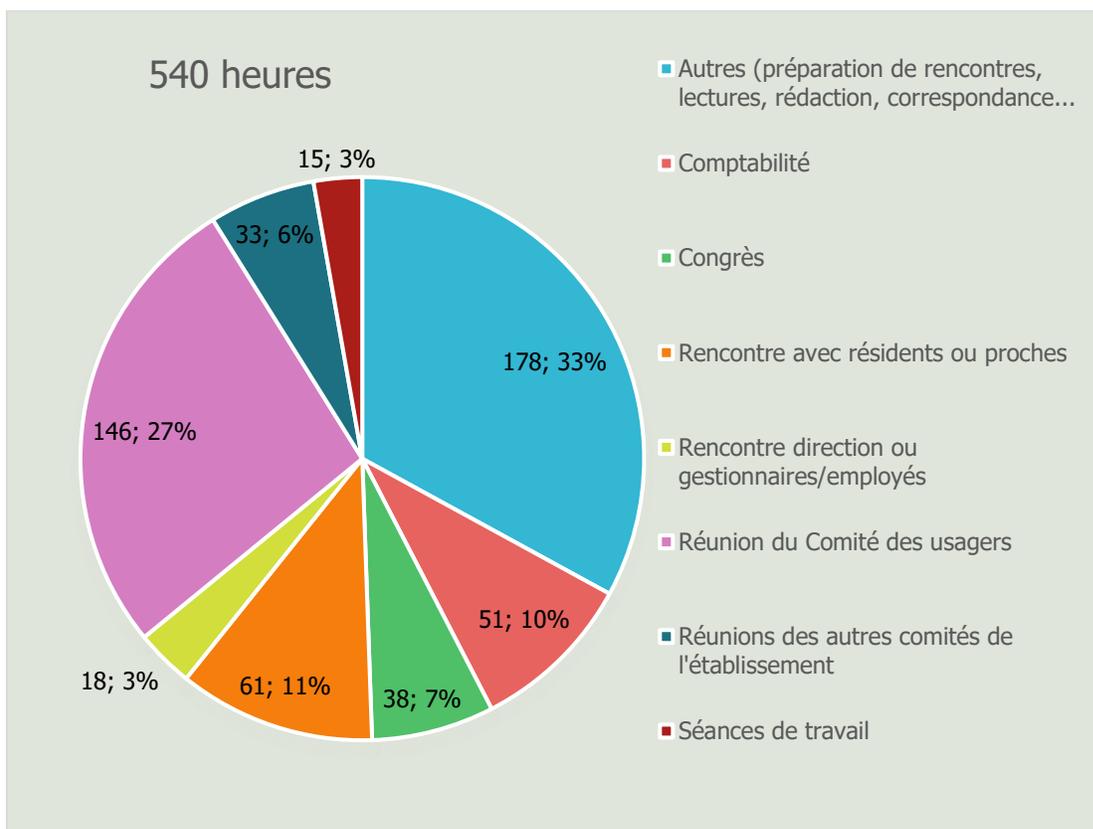
Je réitère l'importance des commentaires ou suggestions que les résidents et leurs proches nous partagent. Ensemble, nous pouvons contribuer à assurer un milieu de vie agréable et sécuritaire pour l'ensemble des résidents. Toute implication à titre de bénévole ou membre du Comité des usagers est également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

9. Rapport financier – En annexe

10. Autoévaluation du comité

Un questionnaire pour l'exercice d'autoévaluation du Comité des usagers a été proposé à la fin de l'année et approuvé par les membres. L'exercice d'autoévaluation sera fait au début de la prochaine année.

11. Nombre d'heures de bénévolat



12. 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 – Paramètre budgétaires relatifs aux comités des usagers (MSSS)
- Annexe 2 – Rapport d'activités des comités des usagers accompagnant la Circulaire 2016-021 (MSSSO)

ANNEXE : RAPPORT FINANCIER

Comité des usagers du CHSLD Côté Jardins		
Rapport financier du 1er avril 2024 au 31 mars 2025		
Catégories		Total
Revenus totaux		7 045 \$
Avance temporaire	185 \$	
Ristourne	3 \$	
Solde année antérieure	857 \$	
Subvention MSSS	6 000 \$	
Dépenses totales		6 707 \$
Dépenses générales		1 853 \$
Cotisation	325 \$	
Fournitures de bureau	173 \$	
Frais bancaires	90 \$	
Honoraires professionnels	1 020 \$	
Impression de documents	65 \$	
Remboursement de l'avance temporaire	180 \$	
Mandat : Amélioration de la qualité et des conditions de vie		2 127 \$
Abonnement à des revues	377 \$	
Conférences	600 \$	
Impression de documents	150 \$	
Soutien et accompagnement	1 000 \$	
Mandat : Droits et obligations		2 727 \$
Achat de dépliants	442 \$	
Congrès, colloques	1 050 \$	
Formations	60 \$	
Frais de déplacement ou de repas	875 \$	
Impression de documents	300 \$	
Solde d'opération		338 \$