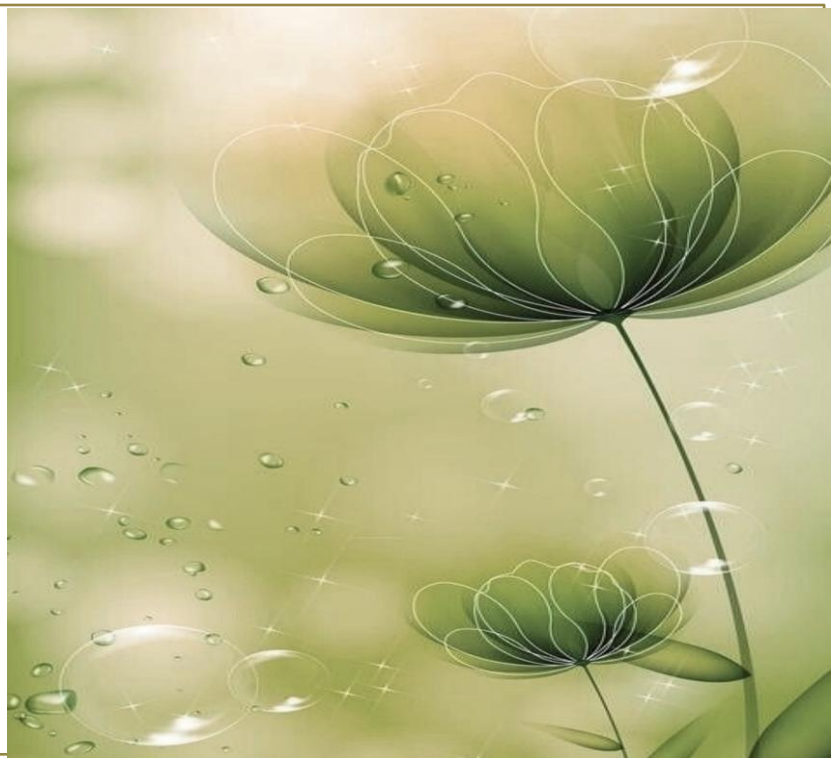


2025-2026

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Comité des Usagers
CÔTE JARDINS

Mot des co-présidents

C'est avec plaisir que nous vous présentons le rapport d'activités 2025-2026. Ce rapport brosse un portrait des différentes réalisations 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.

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.

Nous devons 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.

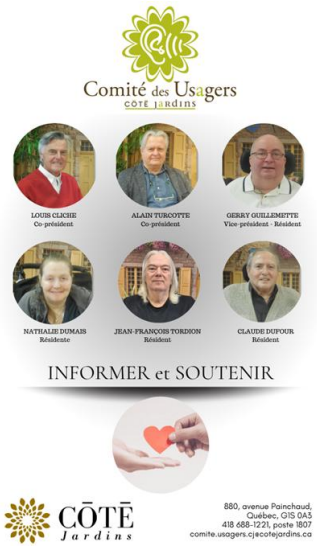
Un merci particulier aux résidents et à leurs proches. Vos commentaires et suggestions sont d'une grande importance et cela nous permet d'identifier des actions ou pistes d'amélioration pour le bien de tous.

Nous tenons 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.

Louis Cliche et Alain Turcotte, co-présidents

1. Composition du comité



Prénom et nom	Résident	Proche-aidant	Rôle
Gerry Guillemette	(√)		Président jusqu'en septembre 2023 Vice-président depuis septembre 2023
Alain Turcotte		(√)	Co-président Trésorier
Louis Cliche		(√)	Co-président
Claude Dufour	(√)		Membre
Nathalie Dumais	(√)		Membre
Jean-François Tordion	(√)		Membre
Claire Bérubé	(√)		Nouvelle membre

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

Balado :

2. Bilan des activités

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

Nous avons maintenu notre présence lors des rencontres de bienvenue et la collecte d'informations auprès des nouveaux résidents quant à leur besoins et préférences en matière d'information et de moyen de communication.

Nous avons fait la promotion d'un balado produit par Côté-Jardins qui fait le tour des rôles et responsabilités du Comité des usagers.

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.

Un représentant du Comité des usagers participe de façon assidue aux réunions des divers comités de l'établissement. Au cours de l'année 2025-2026, nous avons participé à 13 rencontres aux comités suivants

- **Comité Expérience vécue (5)**
- **Comité Vigilance et qualité (3)**
- **Comité Gestion des risques (1)**
- **Comité pour un environnement sans fumée (1)**
- **Comité Éthique (3)**

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 un co-président du comité et la directrice d'établissement a lieu mensuellement. En plus du suivi des divers plans d'action, plusieurs autres sujets 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

Le sondage annuel des résidents sur la satisfaction des soins et des services s'est tenu en octobre 2025. Avec un taux de participation de 56%, l'évaluation globale montre un taux de satisfaction de 87%. 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. Pour le sondage 2025, un élément a obtenu une note inférieure à 75 %, à savoir :

- ***Q12 Le personnel accorde de l'importance à l'hygiène des mains - 62 %***

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 2025. 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, deux conférences ont été organisées en collaboration avec l'établissement et nos partenaires du réseau :

- **Conférence *Soins en fin de vie* – Dre Julie Lemay, médecin au CHSLD Côté-Jardins** (Octobre 2025 et mars 2026)

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 9 au 15 novembre 2025, 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 30 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 1er au 3 octobre 2025 à Rivière-du-Loup. 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.

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 la mise en place de la Loi 15 (avec la Création de Santé Québec), la mise sur pied du Comité national des usagers et la création des comités d'établissement.

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, la boîte de courriels ou boîtes de suggestions placées sur chaque étage. Chaque commentaire ou suggestion est pris en compte et un suivi est fait si besoin.

f) S'assurer du bon fonctionnement du Comité des usagers

Chaque nouveau membre est accompagné afin de le familiariser avec le fonctionnement du Comité des usagers.

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. Une personne résidente s'est ajoutée au comité des usagers.

3. 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 2025-2026 ni aucune situation qui justifiait un signalement.

4. Projets prévus pour l'année 2026-2027

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 :

- Améliorer notre stratégie de communication visant à rejoindre les résidents et leurs proches de façon plus efficiente ;
- Augmenter l'offre de conférences sur des sujets près de ce que vivent les résidents et leurs proches ;
- Maintenir les actions de recrutement de nouveaux membres.

5. Autoévaluation du comité

L'exercice d'autoévaluation a été fait en fin d'année. Il nous a permis de ramener le focus de notre travail sur l'essentiel de notre mandat et d'apporter des ajustements à notre fonctionnement.

6. Nombre d'heures de bénévolat

Le Comité des usagers, en plus de la participation aux comités de l'établissement, a tenu 7 rencontres, 2 séances de travail en sous-comité et son Assemblée générale annuelle le 18 juin 2025.

Les membres du Comité des usagers ont consacré 308 heures pour effectuer les activités.

7. Conclusion

L'année 2025-2026 a été 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 apparait 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.

Nous sommes conscients 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.

ANNEXE : RAPPORT FINANCIER

Comité des usagers Côté Jardins
Rapport financier
1er avril 2025 au 31 mars 2026

Revenus totaux		**6 354 $**
Ristourne	16 $	
Solde année antérieure	338 $	
Subvention MSSS	6 000 $	
Dépenses totales		**6 017 $**
Administration		**2 878 $**
Cotisation	325 $	
Fournitures de bureau	701 $	
Frais bancaires	48 $	
Frais de déplacement ou de repas	736 $	
Honoraires professionnels	1 047 $	
Impression de documents	21 $	
Mandat : Amélioration de la qualité et des conditions de vie		**1 240 $**
Abonnement revues	805 $	
Conférence	400 $	
Frais de réunion	35 $	
Impression de documents		
Mandat : Droits et obligations		**1 819 $**
Frais de déplacement ou de repas	1 715 $	
Impression de documents	104 $	
Mandat : Évaluation de la satisfaction des usagers		**80 $**
Frais de déplacement ou de repas	80 $	
Solde d'opération		**337 $**