

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS
2022-2023

COMITÉ DES USAGERS
ET DE RÉSIDENTS DES BASQUES
CISSS BAS ST-LAURENT



*Unis pour
la qualité des services*

Adopté le 27 avril 2023

Annexe 2 - Rapport d'activités des comités des usagers Comité des usagers et de résidents des Basques Rapport annuel 2022-2023

1. Informations relatives à l'établissement

CISSS du Bas-Saint-Laurent, installation des Basques

2. Mot de la présidente

Au nom du Comité des usagers de l'installation des Basques, je tiens à vous remercier pour votre présence et pour l'intérêt que vous portez à l'amélioration des conditions de vie des usagers du CISSS BSL.

Qui sont les usagers du CISSS BSL? Nous le sommes tous... Ce sont les personnes qui se font vacciner, qui vont à l'urgence, qui rencontrent un professionnel de la santé (physio, infirmière, travailleuse sociale, médecin, ergo, etc.), les personnes qui sont hébergées dans notre CHSLD dans nos RI, etc. Nous sommes tous des usagers!

Merci encore pour l'intérêt que vous portez au bien-être de toutes ces personnes.

Nos principales fonctions au comité sont de vous renseigner sur vos droits et vos responsabilités, de promouvoir la qualité des services, d'évaluer votre satisfaction et vous assister pour porter plainte.

Cette année, monsieur Beaudoin Gagnon nous a quitté. Merci Beaudoin pour ta généreuse implication des dernières années. À partir du mois de juin, 2 nouvelles membres se sont ajoutées à notre équipe (mesdames Louise Lebel et Céline Beaulieu). Notre équipe est formée de personnes impliquées et généreuses. Nous avons été ralenties par la situation pandémique et le départ de notre agente de liaison. Celle-ci travaillait à raison de 4 heures par semaine. Elle nous a quitté à la fin de juillet 2022. Je la remercie pour sa précieuse collaboration. J'ai dû assumer la tâche depuis ce temps...

En plus des 8 rencontres du comité, quelques membres ont participé à des rencontres virtuelles mensuelles avec madame Catherine Sirois, chef de service de notre CHSLD. Nous avons à cœur le bien-être des résidents de notre CHSLD, ce sont des personnes vulnérables.

Nous bénéficions aussi du support humain et financier du Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) du CISSS BSL. Ce support nous permet de progresser et de réaliser des projets intéressants dans notre MRC.

J'envisage donc avec optimisme la prochaine année grâce au support des membres du comité, grâce au soutien du CUCI, grâce au soutien de madame Mélina Watters, de madame Catherine Sirois, de monsieur Daniel Tobien et de vous tous.

Merci!

Juette Rioux, présidente du comité des usagers et de résidents des Basques

3. Réalisations pour l'année 2022-2023

- Ajout de 2 nouvelles membres
- Tenue de 8 réunions du comité : 21 avril 2022, 17 mai 2022, 16 juin 2022, 18 août 2022, 08 septembre 2022, 04 novembre 2022, 26 janvier 2023, 16 mars 2023.
- Rencontres virtuelles mensuelles avec madame Catherine Sirois, chef de service pour notre CHSLD
- Participation aux réunions de la Table Concert'Actions des Basques. Participation au Comité Milieu de vie du CHSLD (intervention sur l'urgence d'effectuer des travaux au salon de coiffure) (infiltration d'eau, outillage désuet, aménagement peu convivial...). Participation à l'élaboration d'un carnet santé.
- Remises de trousse d'hygiène à l'urgence pour les personnes y demeurant plusieurs heures.
- Participation de 2 membres à une rencontre avec madame Isabelle Malo, pdg du CISSS BSL.
- Suivis auprès des personnes qui nous ont contactés pour de l'information ou du support.
- Renouvellement à l'adhésion au RPCU. Adhésion au CPM
- Participation de 5 membres au Congrès provincial du RPCU
- Distribution de 102 calendriers dans le CHSLD, la RI, les RPA, la Maison Martin Matte et dans les organismes communautaires.
- Renouvellement et commande d'outils de promotion : renouvellement de bloc-notes, commande de stylos
- Publicité dans le journal L'Horizon (AGA, offre d'emploi)
- Collaboration pour la présentation du concert SAMS aux résidents du CHSLD en février 2023
- Activité spéciale de reconnaissance auprès du personnel des 3 étages du CHSLD pour leur dévouement pendant la pandémie. Cette activité servait aussi à faire connaître le Comité des usagers et de résidents.
- Choix d'une agente de liaison à la fin mars

4. Composition et portrait des membres

Prénom	Nom	Rôle	Usager	Autre
Juette	Rioux	Présidente	x	
Marie	Lévesque	Vice-présidente	x	
Céline	Beaulieu	Secrétaire-Trésorière	x	
Noëlla	Dumas	Administratrice	x	
Raymonde	Cormier	Administratrice	x	
Louise	Lebel	Administratrice	x	
Ginette	Lebel	Administratrice	x	

5. Coordonnés des membres

Fonction	Prénom	Nom	Téléphone	Courriel
Présidente	Juette	Rioux	581 645-8442	juette.rioux.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Coordonnateur exécutif	Daniel	Tobien	418 851-1111 poste 54021	daniel.tobien.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource (agente de liaison)	Stéphanie	Roy	418 851-3700 poste 50408	comite.des.usagers.basques.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

6. Bilan des activités des comités des usagers et de résidents

1- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :

- Distribution des 102 calendriers promotionnels, de blocs-notes, d'encarts dans 16 résidences de personnes âgées, 3 résidences pour personnes ayant un handicap et dans les organismes communautaires
- Distribution de trousse de hygiène à la clientèle de l'urgence: brosse à dents et peigne identifiés au nom du Comité des usagers et de résidents avec nos coordonnées et notre encart.
- Participation au comité pour l'élaboration du Carnet santé pour les Basques
- Distribution d'articles promotionnels lors de l'activité reconnaissance en CHSLD

2- a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :

- Les membres du comité ont été à l'écoute des commentaires des usagers et des résidents. Ils ont ensuite posé des questions et fait part de leurs pistes de solution aux gestionnaires concernés.
- Participation d'un membre au comité aviseur CHSLD de la direction SAPA

2- b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus :

- Un sondage sur la satisfaction de la clientèle fût envoyé aux responsables des familles du CHSLD de Trois-Pistoles. 17 questionnaires furent répondus et compilés. Ces données nous ont permis de constater que les résidents et leurs proches étaient plutôt satisfaits. Nous avons réalisé que des choses restent à améliorer et qu'il est important d'être vigilants.
- Pas suffisamment de résultats du sondage général pour en tirer des conclusions.

3- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers :

- Rencontres virtuelles mensuelles avec madame Catherine Sirois, chef de services du CHSLD
- Visites sur les étages du CHSLD par quelques membres du comité
- Présence régulière d'un membre du comité dans une RPA-RI de notre MRC

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

- Suivis auprès d'usagers demandant des informations concernant leurs proches ou eux-mêmes

5-6 Aucune action n'a été entreprise en lien avec ces deux points

7. Tenue des rencontres

- Le Comité des usagers et de résidents s'est rencontré à huit reprises pendant l'année. L'AGA 2022 n'a pas eu lieu à cause de la situation pandémique,

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

- M. Patrick Dubé, du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services adjoint a participé à une réunion afin de nous informer sur le rôle du commissariat et répondre à nos questions.

9. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Distribuer nos encarts dans les salles d'attentes du Centre Multiservices de Trois-Pistoles, dans les points de services de St-Jean-de-Dieu et de St-Clément, dans les RI, RPA
- Élaborer et mettre en application le plan d'action 2023-2024. Élargir nos champs de préoccupations (soins à domicile, services offerts au CLSC, santé mentale, etc...)
- Effectuer un suivi auprès du CUCI du Bas-Saint-Laurent concernant les enjeux que nous avons identifiés pour le secteur de la MRC des Basques.
- Présenter un projet mobilisateur pour garder la motivation de comité et aller chercher du financement supplémentaire au CUCI
- Faire une tournée des RPA, RI, organismes communautaires pour informer sur les droits et responsabilités des usagers, sur les fonctions du comité des usagers
- Continuer d'être à l'affût des opportunités qui s'offriront à nous afin de faire connaître le Comité des usagers et résidents. Continuer notre collaboration avec les organismes du milieu
- Accompagner les usagers dans la défense de leurs droits y compris s'ils désirent porter plainte.
- Participer à l'amélioration et à la réalisation du « Sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD ». Participer à l'élaboration d'outils pour vérifier la satisfaction de usagers (RPA, RI, SAD, Centres de jour, etc)
- S'approprier le projet de loi 15

10. Conclusion

Voir le mot de la présidente, au point 2 du présent rapport et on ajoute aussi les enjeux et recommandations pour 2023-2024

Enjeux et recommandations 2023-2024

Comité des usagers et de résidents des Basques

Premier enjeu :

Étant donné que le comité connaît l'importance de la présence des familles, des proches aidants auprès des résidents pour contrer leur déconditionnement, pour favoriser leur bien-être affectif, pour assurer leur sécurité.

Étant donné que le comité est conscient de l'importance de socialiser les résidents en leur permettant de participer à des activités de groupe, à des rencontres familiales,

Étant donné que les derniers moments de vie sont des moments chargés d'émotion et que la famille a besoin d'un endroit calme, accueillant

Étant donné que selon nous, il est important de développer le service aux résidents en priorité sur le développement des services administratifs

Notre premier enjeu : voir à la création d'espaces accueillants dans notre CHSLD pour l'organisation d'activités de groupe, pour des rencontres familiales, pour des activités culturelles, etc. Voir aussi à la création d'espaces pour des soins de fin de vie remplis de compassion, de confort pour les familles et les personnes vivant leurs derniers moments

Deuxième enjeu :

Étant donné l'importance de bien connaître la situation des usagers vivant dans les résidences pour personnes âgées (RPA et RI), des usagers recevant des soins à domicile (SAD) ou inscrits dans les centres de jour afin de pouvoir défendre leurs droits, de voir à l'amélioration de leurs conditions de vie,

Notre deuxième enjeu : voir à la création d'outils d'évaluation pour connaître la réalité dans les RPA, les SAD et les centres de jour de la MRC des Basques

Suite ...

Première recommandation:

Prioriser le bien-être des résidents et des familles

Libérer des espaces occupés par des bureaux dans notre Centre multiservices pour les reconvertir en espaces dédiés au confort des résidents et des familles (chambres, espaces communs, salons pour les familles, espaces confort pour les soins palliatifs, etc.)

Revoir au besoin l'utilisation des locaux RC-122 et RC-123, des bureaux au premier étage

Ajouter des annexes temporaires ou agrandir ou louer des espaces-bureaux à l'extérieur de l'installation pour y loger des bureaux qui sont situés au premier étage ou au rez-de-chaussée.

Deuxième recommandation:

Que le CUCI mette sur pied un chantier pour développer en collaboration du CISSS des outils d'évaluation pour les RPA, les SAD et les Centres de jour

Avril 2023

Voir l'annexe 3, ci-jointe.

Signature de la présidente :

Date : 27 avril 2023



Julette Rioux

Adopté par le Comité le 27 avril 2023

Approuvé en AGA le 15 mai 2023