

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017-2018

Comité des usagers continué CISSS-BSL
installations de La Matapédia

et

Comité des résidents du Centre d'hébergement
Marie-Anne Ouellet

*Pour le respect de la dignité et la reconnaissance des droits et libertés
des usagers et des résidents*

ADOPTÉ EN ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE LE 15 MAI 2018



COMPOSITION DES COMITÉS

En date du 31 mars 2018

2

COMITÉ DES USAGERS

1. MARTEL, Bertrand
Président
2. GAUDREAU, Louise
3. LECLERC, Jean-Claude
Vice-président
4. COUTURIER, Viviane
5. ROUSSEL, Bertrand
6. LAMARRE, René
7. LEMIEUX, Jacques
Membre, représentant du comité des résidents

La composition prévue par la loi est d'au moins 5 personnes

Pour rejoindre le président ou le vice-président : 418-778-5816, poste 265 (boîte vocale)
comite.des.usagers.matapedia.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
ou RMAO, 6, rue Turbide Lac-au-Saumon, G0J 1M0

COMITÉ DES RÉSIDENTS

1. BANVILLE, Maryse
2. FOURNIER, Irène
3. JEAN, Raymond
4. LEMIEUX, Jacques
Président
5. Poste vacant
6. OUELLET, Francine
7. BANVILLE, Nancy

La composition prévue par la loi est d'au moins 3 personnes

Pour rejoindre le président : 418-778-5816, poste 265 (boîte vocale)
comite.des.usagers.matapedia.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
ou RMAO, 6, rue Turbide Lac-au-Saumon, G0J 1M0

SUPPORTS ADMINISTRATIF ET PROFESSIONNEL

Depuis le début mars 2012, les comités des usagers et des résidents ont embauché une ressource pour coordonner les actions et décisions des comités, ce poste est occupé par Mme Linda Tremblay depuis mai 2013. Cette personne est invitée de façon permanente à assister aux rencontres conjointes des comités.

Les comités des usagers et des résidents comptent, en outre, sur le support de Mme Claudie Deschenes, répondante du CISSS-Bas-Saint-Laurent, installations de La Matapédia qui assiste aux rencontres conjointes à titre d'invitée permanente et de Mme Josée Fortin, employée au CISSS du Bas-Saint-Laurent à titre d'agente d'information pour l'ensemble des comité des usagers.

MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ - M. BERTRAND MARTEL

Mesdames, Messieurs, bonsoir,

Je vous souhaite la bienvenue et vous remercie d'être présents à cette assemblée générale 2017- 2018.

Il y a déjà 3 ans que la réforme de la santé est commencée, beaucoup de progrès a été réalisé, ce n'est pas parfait mais on avance. Le maintien d'un comité des usagers dans chaque MRC du Bas-Saint-Laurent est d'une grande pertinence afin d'assurer une vigie sur les services dispensés dans les différentes installations et voir à ce que les droits des usagers soient respectés.

Je tiens à remercier tous les membres du comité des usagers et des résidents pour leur assiduité aux rencontres mensuelles. Je tiens aussi à remercier Mme Linda Tremblay, personne ressource des comités pour son support constant durant toute l'année ainsi que Mme Claudie Deschenes, répondante du CISSS-Bas-St-Laurent pour les installations de La Matapédia pour sa présence régulière et les informations transmises.

Pour l'année 2018, nous allons continuer à rencontrer les responsables des différents services afin de se tenir toujours au fait des nombreux changements à venir.

Je vous remercie de votre attention.

MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS - M. JACQUES LEMIEUX

Mesdames, Messieurs, bonsoir,

Bienvenue à l'assemblée générale annuelle conjointe 2017-2018 du Comité des usagers continué installations de La Matapédia et du Comité des résidents du Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet.

Tout d'abord, je tiens à faire un retour sur notre année et avec tout ce qui circule dans les médias, il y a beaucoup plus de négatif que de positif. Par contre, les deux comités sont toujours présents pour défendre les droits des résidents et améliorer les services.

Au cours des différentes rencontres, il a été convenu de faire certaines recommandations auprès de l'organisation. Certaines d'entre elles ont déjà porté fruits au grand bénéfice de la clientèle hébergée à la RMAO, par exemple : l'ajout de personnel pour se joindre à Mme Cindy Lévesque au niveau de l'organisation des loisirs à la RMAO, l'amélioration des menus ainsi que de la qualité de l'hygiène et j'en passe.

MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS - M. JACQUES LEMIEUX (SUITE)

Je crois que la réforme de M. Barrette a fait jaser beaucoup. Il faut quand même regarder le positif dans tout cela. La perfection ne sera jamais possible mais il y aura toujours place à l'amélioration et les comités sont actifs afin d'y voir.

Je tiens à remercier les membres des comités pour leur excellent travail. Merci à tous les employés de donner le meilleur d'eux mêmes. Merci à notre personne ressource Mme Linda Tremblay pour son dévouement. Merci à Mme Claudie Deschênes de prendre part à nos rencontres de façon régulière et d'être à l'écoute des comités, ce qui est très important pour nous.

En terminant, je tiens à remercier tous les gens que j'ai connus, croisés, avec qui j'ai jasé : clientèle et personnel. Vous les membres des comités avec qui j'ai eu du plaisir de travailler, de partager nos connaissances. Je quitte de mon expérience au sein des comités grandi et très satisfait.

Bonne continuité et bonne assemblée à tous.



**FRÉQUENCE DES RENCONTRES DES
COMITÉS**

2017-2018

9

RENCONTRES RÉGULIÈRES

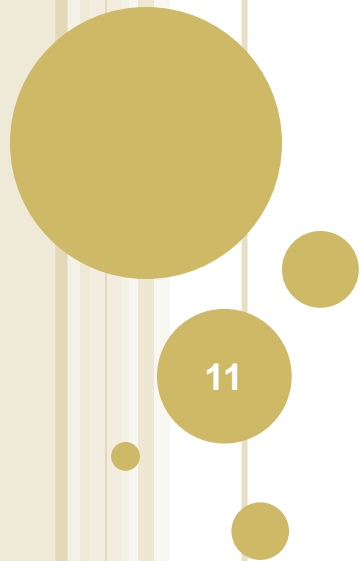
Voici le nombre de rencontres des comités en 2017-2018

*Comité des usagers et des résidents** :

8 rencontres régulières

1 rencontre spéciale

** Les comités ont convenu de tenir leurs rencontres conjointement.*



11

FAITS SAILLANTS

2017-2018

FAITS SAILLANTS

- Rencontre conjointe – 25 avril 2017
 - Échanges avec Mme Claudie Deschenes par rapport à une demande d'accompagnement pour un résident de la RMAO
 - Information sur les nouveaux tarifs de stationnement à l'Hôpital d'Amqui
 - Information quant aux normes du Programme d'identification visuelle venant encadrer l'aspect visuel des correspondances des comités.
 - Détermination des enjeux prioritaires pour 2017-2018 :
 - 1. S'assurer d'une bonne circulation de l'information aux usagers
 - 2. Appropriation par les membres des comités du fonctionnement de la gestion des programmes/clientèles
 - 3. S'assurer du maintien de l'accessibilité aux soins et aux services et de leur qualité.

FAITS SAILLANTS

- Rencontre spéciale comité des usagers – 20 juin 2017
 - Résolution concernant la nomination d'un membre au sein du comité des usagers

- Rencontre conjointe – 20 juin 2017
 - Information par Mme Noémi Légaré, agente de programmation, de planification et de recherche au sein de la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique clinique en regard :
 - De la démarche d'agrément
 - Du processus d'évaluation de la satisfaction de la clientèle et d'expérience usagers du CISSS-BSL

FAITS SAILLANTS

- Rencontre conjointe – 20 juin 2017 (suite)
 - Élection des officiers
 - Organisation d'une activité de promotion des droits des usagers, de concert avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services
 - Autorisation pour la personne ressource d'effectuer les démarches requises pour la fabrication de 150 calendriers 2018 contenant de l'information sur les droits des usagers ; des calendriers seront offerts aux résidents de la RMAO pour la nouvelle année.
 - Invitation pour souligner le 25^e anniversaire de la RMAO

FAITS SAILLANTS

- Rencontre conjointe – 20 juin 2017 (suite)
 - Demande de soutien financier pour l'animation et les loisirs à la RMAO
 - Nomination d'un membre pour l'acceptation des comptes de dépenses soumis par le président du comité des usagers
 - Autorisation pour un don à la Fondation Action-Santé de La Matapédia en mémoire de Mme Marguerite St-Laurent, membre du comité des résidents
 - Échanges sur deux situations problématiques concernant des services dispensés à domicile

FAITS SAILLANTS

- Rencontre conjointe – 13 septembre 2017
 - Présentation par Mme Noémi Légaré, agente de programmation, de planification et de recherche au sein de la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique clinique d'un projet de sondage général pour le CISSS-Bas-Saint-Laurent. Ce projet fait l'objet d'une consultation auprès des différentes instances de l'établissement
 - Information par Mme Isabelle Martel, chef de l'équipe intégrée enfance, jeunesse, famille, direction de la protection de la jeunesse, par rapport au projet d'intégration des équipes en famille, enfance et jeunesse sur le territoire de La Matapédia
 - Information sommaire sur le projet d'adoption d'une politique sans fumée pour le CISSS-BSL

FAITS SAILLANTS

- Rencontre conjointe – 13 septembre 2017 (suite)
 - Information par Mme Claudie Deschenes sur les effectifs médicaux, la réorganisation au 2^e étage de l'Hôpital et la campagne de vaccination contre l'influenza.
 - Information de la mise en place d'un système anti-fugue dans les ascenseurs à l'Hôpital d'Amqui.
 - Information relative au dépôt d'un ou de projets au CUCI.

FAITS SAILLANTS

- Rencontre conjointe – 24 octobre 2017
 - Information par Mme Johanne Lemieux, responsable des services d'hébergement de longue durée (état de situation en regard du plan d'action découlant de la visite ministérielle des 11 et 12 octobre 2016).
 - Information du CUCI par Mme Claire St-Onge, présidente du CUCI et Mme Josée Fortin, agente d'information pour l'ensemble des comité des usagers, dans le cadre d'une tournée régionale.
 - Formation d'un comité pour l'élaboration d'un plan d'action pour 2017-2019.
 - Démission d'un membre du comité des résidents.
 - Échanges sur l'expérience d'usagers.

FAITS SAILLANTS

- Rencontre conjointe – 22 novembre 2017
 - Information par Mme Claudie Deschenes portant entre autres sur le fait que les échographies fœtales ne sont font plus à Amqui pour des normes de qualité car doivent être effectuées par un gynécologue et sur l'injection de sommes par le MSSS afin de donner 2 bains par semaines aux résidents en CHSLD et de consolider les services de soutien à domicile.
 - Information par M. Patrick Legoupil (via conférence téléphonique) sur les ressources intermédiaires du territoire de La Matapédia.
 - Adoption du plan d'action Novembre 2017-Octobre 2019.
 - Nomination d'un membre au sein du comité milieu de vie.

FAITS SAILLANTS

- Rencontre conjointe – 16 janvier 2018
 - Information transmise via courriel concernant le fait que les usagers de La Matapédia doivent se déplacer à Rimouski pour un traitement baryté (examen de moins en moins indiqué et effectué par un seul radiologiste, nombre de demande pour ce type d'examen insuffisant pour justifier une liste d'attente).
 - Information transmise par le chef des activités de l'alimentation, pôle Est, à l'effet qu'à compter du 17 janvier, un nouveau menu entièrement révisé sera offert à la RMAO et aux usagers de l'hôpital.
 - Information sur la perte de vêtements à la RMAO.

FAITS SAILLANTS

- Rencontre conjointe – 21 février 2018
 - Information et échanges avec M. Christian Ouellet, chef des activités d'alimentation, pôle Est, en regard du changement au niveau du service alimentaire
 - Information par Mme Claudie Deschenes en regard de :
 - Pente utilisée par les personnes en chaise roulante pour atteindre le rez-de-chaussée de l'Hôpital d'Amqui ou pour sortir de l'hôpital.
 - État de situation sur la période d'écllosion d'influenza à la RMAO.
 - Révision du service de location des télévisions à l'hôpital.
 - Visite de Mme Malo le 23 février (rencontre prévue avec des membres des comités)
 - Mise en place par le MSSS d'un règlement venant encadrer l'installation des dispositifs de surveillance par les résidents de CHSLD.
 - Décision sur l'achat de matériel promotionnel.

FAITS SAILLANTS

- Rencontre conjointe – 21 février 2018 (suite)
 - Information sur une communication de la pdg du CISSSS-BSL, Mme Malo, invitant les gestionnaires à consulter les comités des usagers lors de l'élaboration de politiques, programmes ou mesures, et lors de changement prévus dans la planification, l'organisation ou la prestation de soins et de services).
 - Avis du responsable des services d'entretien des installations Pôle Est de la tenue des travaux visant la mise aux normes du système de protection des incendies de l'Hôpital d'Amqui.
 - Avis par le CISSS-BSL de l'adoption de la politique *Pour un CISSS sans fumée*.
 - Invitation du comité des usagers du Témiscouata pour une conférence de Me Brunet du Conseil pour la protection des malades.

FAITS SAILLANTS

- Rencontre conjointe – 27 mars 2018
 - Information par Mme Johanne Lemieux, responsable des services d'hébergement longue durée, sur les dernières modifications apportées à l'organisation des soins à la RMAO.
 - Information par Mme Claudie Deschenes en suivi à la visite de Mme Malo en février 2018 et notamment concernant l'objectif de Mme Malo de rétablir le service d'échographie foetale à l'Hôpital d'Amqui.
 - Information provenant du CUCI et échanges sur la décision du CISSS-BSL de maintenir le statu-quo par rapport à l'affichage de symboles religieux dans les installations de La Matapédia.
 - Détermination par les comités des enjeux prioritaires pour l'année 2018-2019.

FAITS SAILLANTS

- Rencontre conjointe – 27 mars 2018 (suite)
 - Finalisation du projet d'élaboration d'un document powerpoint afin d'informer la population sur les droits des usagers et les services dispensés qui a été déposé au CUCI.
 - Visionnement des capsules d'information sur l'intimidation envers les aîné(e)s.
 - Décision de renouveler l'adhésion au RPCU pour l'année 201802019.
 - Information sur la tenue du congrès du RPCU du 17 au 19 octobre 2018.

FAITS SAILLANTS

○ Mini-sondages

- Lors des rencontres régulières, les membres du comité sont informés de l'analyse des mini-sondages recueillis dans les différentes installations physiques du CSSS de La Matapédia. Des boîtes de mini-sondages sont disponibles : dans les points de services de CLSC, au module courte durée situé au 2^e étage de l'Hôpital d'Amqui, au rez-de-chaussée de l'Hôpital d'Amqui et à l'entrée de la Résidence Marie-Anne Ouellet de Lac-au-Saumon.

Ayant fait le constat d'une diminution des mini-sondages complétés et reçus, les comités explorent d'autres moyens d'évaluer la satisfaction des usagers.

FAITS SAILLANTS (SUITE)

○ Mini-sondages (suite)

- Lorsque les répondants des mini-sondages laissent leurs coordonnées, un suivi leur est effectué par la personne ressource.
- Dans la plupart des cas, les éléments notés sont positifs. Certains usagers soumettent aussi des suggestions et soulignent l'excellence des services dispensés. Ces éléments sont pris en compte par la répondante des installations ou lui sont acheminés par courriel lors de ses absences aux rencontres. Les insatisfactions de la dernière année ont porté notamment sur :
 - Les services dispensés à l'urgence et le temps d'attente qui, selon certains usagers, devrait leur être précisé ; attitude non courtoise de la part du personnel.
 - La perte de vêtements des résidents de la RMAO et la qualité de l'alimentation à la RMAO ; mauvais entretien d'une sonde pour une personne hébergée pour du répit.
 - L'organisation des lieux physiques dans les points de service des CLSC (chaleur dans un local, absence d'une table à langer dans la toilette des hommes, absence d'une chaise berçante pour bercer un enfant qui vient de recevoir un vaccin, absence d'écriteau dans la porte du CLSC d'Amqui pour spécifier qu'on est au bon endroit).

FAITS SAILLANTS

○ Suivis téléphoniques

- La personne ressource étant présente une journée semaine (le mardi ou le mercredi), des suivis téléphoniques sont effectués pour chacun des messages laissés dans la boîte vocale. Le comité reçoit peu d'appels téléphoniques.
- Lors d'une admission en CHSLD, un appel téléphonique est effectué par un membre du comité des résidents auprès du répondant du résident afin de connaître leur évaluation des services dispensés.

○ Suivi du CUCI

- Le président du comité des usagers, M. Bertrand Martel, siège au sein du CUCI et effectue un suivi de façon régulière aux membres des comités.

FAITS SAILLANTS

○ Matériel promotionnel

- Afin de promouvoir l'existence et les coordonnées des comités, des achats de matériel promotionnel ont été actualisés au cours du mois de mars. Les comités ont procédé à l'achat :
 - de stylos promotionnels,
 - de brosse à dents format de voyage au nom du comité des usagers pour offrir aux usagers devant être hospitalisés,
 - des napperons de papier (pour plateaux repas) contenant des informations sur les droits des usagers.

FAITS SAILLANTS

○ Accompagnement aux usagers

- 6 demandes d'accompagnement ont été faites par des usagers auprès de la personne ressource. 3 d'entre elles ont été dirigées vers le commissaire aux plaintes et à la qualité des services ; une a fait l'objet d'un signalement de la part du comité des usagers auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ; Mme Claudie Deschenes a été informée d'une situation et a personnellement assuré un suivi auprès du gestionnaire concerné.
- 2 demandes d'accompagnement concernant des soins à domicile ont été faites par des usagers directement auprès d'un membre du comité des usagers. Ces deux cas ont été soumis par ce membre à Mme Claudie Deschenes, répondante des installations ; les démarches effectuées par Mme Deschenes ont été à la satisfaction des usagers concernés.

FAITS SAILLANTS

○ Activités diverses

- Le 19 et 20 septembre 2017, des membres du comité des résidents et du comité des usagers ont participé à la rencontre régionale des comités des usagers du BSL et de la Gaspésie-Les-Iles organisée par le comité des usagers continué des installations de Rimouski.
- Le 21 septembre 2017, des membres du comité des résidents ont organisé, à l'intention des résidents de la RMAO, une activité d'information sur les droits des usagers. M. Éric Parent, commissaire aux plaintes et à la qualité des services était présent pour l'événement.



ORIENTATIONS À PRIVILÉGIÉ

2018-2019

31

ENJEUX PRIORITAIRES

2018-2019

En plus de répondre aux devoirs prescrits par la loi et considérant la poursuite de la réorganisation du réseau, les comités ont reconduit les enjeux priorisés en 2017-2018, à savoir :

- Priorité 1 : S'assurer d'une bonne circulation de l'information aux usagers ;
- Priorité 2 : L'appropriation, par les membres des comités, du fonctionnement de la gestion des programmes/clientèles ;
- Priorité 3 : S'assurer du maintien de l'accessibilité aux soins et services dans La Matapédia et de leur qualité.

ORIENTATIONS À POURSUIVRE

Afin de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations :

- Inviter, au besoin, les intervenants du CSSS aux rencontres régulières afin de mieux connaître leurs rôles et comprendre les enjeux des différents dossiers qui concernent les comités
- Prendre connaissance des rapports des visites des diverses instances d'évaluation de la qualité des services (ex. agrément ou visite ministérielle)
- S'assurer que le dépliant du comité des usagers et le code d'éthique de l'établissement sont disponibles dans les installations du CSSS et des les RI du territoire

CONCLUSION

Les membres des comités souhaitent remercier :

- Mme Claudie Deschenes, répondante du CISSS du Bas-Saint-Laurent pour les installations de La Matapédia, pour sa disponibilité à participer aux rencontres des comités sur une base régulière ce qui permet une fluidité dans la transmission des informations en regard des services dispensés dans La Matapédia.
- M. Éric Parent, commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour son support et sa disponibilité lors des demandes d'information qui lui ont été adressées par les comités en cours d'année.
- Mme Josée Fortin, agente d'information pour l'ensemble des comité des usagers pour sa disponibilité et son support.
- Les gestionnaires des différents services offerts dans La Matapédia qui sont venus, en cours d'année, assister aux rencontres afin d'informer les membres sur leurs services respectifs.



BILAN FINANCIER 2017-2018

35

**Comité des usagers continué installations de La
Matapédia
et Comité des résidents du Centre d'hébergement
Marie-Anne Ouellet**

BILAN FINANCIER 2017-2018

| | |
|--------------------------|---------------------|
| Budget 2017-2018 | 14 346,00 \$ |
| Total des revenus | 14 346,00 \$ |

| Dépenses | |
|--|---------------------|
| Frais de déplacement | 1 040,60 \$ |
| Personne Ressource (salaire, bénéfices marginaux et frais de gestion) | 5 609,23 \$ |
| Divers : outils promotionnels (1 661,27 \$ et frais de repas lors des rencontres conjointes (1 208,96 \$) et autres (74,24 \$) | 2 939,47 \$ |
| Dépenses diverses (papeterie, timbres, repas lors des réunions, goûter aga 2016, don in memoriam, calendrier offerts aux résidents de la RMAO) | 1 282,90 \$ |
| Publicité | 276,90 \$ |
| Total des dépenses | 11 149,22 \$ |

| | |
|--|-----------------|
| Surplus pour l'année financière 2017-2018 | 3 197 \$ |
|--|-----------------|

MERCI POUR VOTRE ATTENTION!

**Avez-vous des questions ou
des commentaires sur
le rapport présenté?**