

## RAPPORT ANNUEL CUCI 2019-2020

Comité des usagers du Centre intégré de santé  
et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent (CUCI)



*Unis pour  
la qualité des services*

## 1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au nom du Comité des usagers du CISSS du Bas-Saint-Laurent (CUCI), je sou mets au conseil d'administration de l'établissement notre rapport annuel 2019-2020, incluant un rapport financier, nos recommandations, ainsi que les enjeux qui préoccupent nos membres sur tout le territoire. Les rapports d'activités des comités des usagers continués (CUC) et de leurs comités de résidents (CR) seront annexés pour l'envoi au ministère de la Santé et des Services sociaux, tel que convenu avec la présidence-direction générale.

Tout comme le personnel de notre établissement, les membres du CUCI ont été secoués par le contexte exceptionnel de la pandémie de coronavirus en mars 2020. Et tout comme le personnel, les membres ont su s'adapter pour poursuivre leur mission. Je leur en suis très reconnaissante. Grâce à leur vigilance et à leur engagement, nous avons pu continuer à informer les comités des usagers et de résidents que nous représentons, pour qu'ils informent et rassurent à leur tour les usagers et leurs proches dans leur territoire respectif. Bravo pour ce travail d'équipe!

La dernière année a aussi vu la réalisation de projets régionaux en collaboration avec la présidence-direction générale de l'établissement. Pensons à la quinzaine de concerts offerts aux résidents et résidentes dans les CHSLD; aux nouveaux chariots de matériel de stimulation cognitive, en CHSLD également; ainsi qu'à la conception-impression d'immenses bannières « Visitons nos aînés. Offrons notre présence », installées en façade de certains CHSLD (l'installation se poursuivra en 2020-2021). Pensons aussi aux frais d'inscription et de déplacement partiellement couverts afin de permettre aux membres des comités des usagers et de résidents qui le souhaitaient de participer au congrès 2019 du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), un événement majeur qui se déroulait pour la toute première fois dans notre belle région, à Rivière-du-Loup. Notre établissement y a été fièrement représenté par le biais de plusieurs ateliers offerts par des intervenants du CISSS du Bas-Saint-Laurent. Ces projets d'envergure s'ajoutent à la tenue de réunions régulières et aux actions coutumières des comités. Ces accomplissements sont rendus possibles grâce au dévouement de nos membres et au soutien précieux de notre personne-ressource.

Un merci sincère aux membres qui ont quitté le CUCI cette année et une chaleureuse bienvenue à ceux qui se sont joints à nous, soient notre personne-ressource Mélanie Lepage, ainsi que nos représentants de La Matanie et du Témiscouata!

En terminant, je tiens à remercier également tout le personnel et l'administration du CISSS du Bas-Saint-Laurent pour leur appui et leur collaboration. Je nomme madame Isabelle Malo pour sa grande disponibilité, ainsi que toute son équipe à la présidence-direction générale, en particulier madame Josée Fortin, agente d'information, dont la présence attentive, la disponibilité, la patience et la compétence sont d'un très grand soutien.

Nous vous invitons à porter une attention particulière aux recommandations du CUCI pour la prochaine année et aux enjeux qui préoccupent nos comités des usagers et de résidents au Bas-Saint-Laurent. Nous comptons encore une fois sur une réception favorable à nos commentaires et saluons l'excellente collaboration constatée dans nos échanges jusqu'à présent.

La présidente du CUCI, Claire St-Onge

A handwritten signature in blue ink that reads "Claire St-Onge".

## 2. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

La présidente du CUCI se fait un devoir chaque année d'effectuer une tournée de chacun des comités des usagers en compagnie de madame Josée Fortin, agente d'information et/ou de madame Mélanie Lepage, personne-ressource du CUCI. La tournée permet entre autres de présenter les recommandations émises par le CUCI au CA du CISSS et les réponses fournies par ce dernier. Des échanges importants sur les enjeux de chaque MRC surviennent lors de ces rencontres. La présidente du CUCI recueille les commentaires des membres et répond à leurs questions. Dans le cas exceptionnel où une visite d'un comité ne peut être effectuée, la présidente communique rigoureusement avec les présidents, présidentes de chaque comité et parfois même avec les agentes de liaison pour avoir une mise à jour de la situation de chaque comité et ainsi répondre à leurs questions ou à leurs besoins.

L'année 2019-2020 a vu naître la réalisation, très attendue de la part des membres du CUCI et des comités de résidents, d'un projet : *Mets plaisirs saisonniers*. Ce projet est une révision et une bonification de l'offre alimentaire en CHSLD afin de mieux répondre à certains besoins spécifiques des résidents et résidentes. Madame Jocelyne Dufour, coordonnatrice des services d'hôtellerie à la direction des services techniques, a coordonné ce projet avec son équipe en étroite collaboration avec la présidente du CUCI. Celle-ci s'est montrée disponible et présente pour répondre aux questions des membres lors de la tournée avec madame Dufour auprès des comités de résidents.

### RÉALISATIONS

Rappelons le mandat du CUCI :

- Assurer les fonctions de représentation, de coordination et d'harmonisation auprès et au nom des comités des usagers (CU) et comités de résidents (CR);
- Assurer les liens de communication avec les CU et les CR et travailler conjointement avec ces derniers aux intérêts des usagers dans une perspective générale et territoriale et en tenant compte de l'ensemble des milieux et des missions de l'établissement;
- Coordonner le dépôt d'un rapport annuel consolidé au conseil d'administration de l'établissement ainsi que le dépôt d'une liste d'enjeux prioritaires et de recommandations.

Tenue de sept rencontres régionales;

Tenue de trois rencontres statutaires avec la présidente-directrice générale de l'établissement;

Information ou consultation des membres sur les sujets suivants:

- Réponse du conseil d'administration de l'établissement aux recommandations du CUCI
- Guide d'accueil en ressources intermédiaires
- Bilan annuel sur le sondage général de satisfaction des usagers
- Projet de justice réparatrice pour les jeunes contrevenants
- Mise à jour du projet RI-RTF

## Rapport annuel du CUCI 2019-2020

- Déploiement du service d'Accueil, Analyse, Orientation, Référence (AAOR) régional
- Projet de politique de développement durable
- Projet de politique de protection d'une personne majeure inapte
- Projet de bonification des centres de jour
- Offre de service alimentaire en CHSLD
- Statistiques sur l'obtention d'un deuxième bain en CHSLD
- Déploiement des « Plans chaleur » en CHSLD
- Offre de service en ergothérapie

Participation au comité-contenu du congrès annuel du Regroupement provincial des comités des usagers tenu à Rivière-du-Loup, réunissant plus de 600 personnes (membres de CU-CR).

Collaboration à deux projets régionaux pilotés par la présidence-direction générale du CISSS dans les CHSLD du territoire : 1) une série de concerts chants et musique pour les résidents et leurs proches, 2) la production de bannières extérieures « Visitions nos aînés. Offrons notre présence ».

Soutien au processus de révision de l'offre alimentaire en CHSLD, tournée des comités de résidents avec la gestionnaire.

Adoption des règles de fonctionnement et d'un Guide des valeurs des membres du CUCI.

Amélioration du processus de reddition de compte en collaboration avec la Direction des ressources financières pour mieux soutenir les comités des usagers dans cette tâche.

Production d'un message télévisuel de remerciements aux membres du personnel pour leur grand dévouement dans le cadre de la pandémie de coronavirus.

Dépôt de quatre recommandations au CA de l'établissement pour l'amélioration des services.

Participation de membres du CUCI aux comités suivants :

- Conseil d'administration de l'établissement;
- Comité de vigilance et de la qualité;
- Comité de gestion des risques;
- Comité directeur stratégique de prévention et contrôle des infections;
- Comité d'éthique clinique et organisationnelle;
- Comité-conseil sur les soins et les services à la jeunesse et aux familles;
- Comité sur la semaine de la sécurité des patients;
- Comité stratégique pour l'amélioration des pratiques en CHSLD.

### 3. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NOM	PROVENANCE	REPRÉSENTATION	RÔLE
1. René Dufour	Kamouraska	CU	Membre régulier
2. Bertrand Martel	La Matapédia	CU	Membre régulier
3. Claire St-Onge	La Mitis	CR	Présidente

## Rapport annuel du CUCI 2019-2020

4. Julette Rioux	Les Basques	CU	Membre régulier
5. Manon Pedneault	Rimouski	CU des services DI-TSA-DP	Membre régulier
6. Denyse Landry	Rimouski-Neigette	CR	Membre régulier
7. Marielle Raymond	Rivière-du-Loup	CU	Vice-présidente
8. Sylvie Rousseau	Rivière-du-Loup	CR	Trésorière, a quitté pendant l'année.
9. Fernande Dupont Grondin	Témiscouata	CR	Membre régulier, arrivée pendant l'année.
10. Réginald Michaud	La Matanie	CR	Membre régulier
11. Nathalie Lacroix-Danis	La Matapédia	CU du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	Membre régulier, a quitté pendant l'année
12. Vacant	-	CU du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	-

## 4. COORDONNÉES DES OFFICIERS ET DE LA PERSONNE -RESSOURCE DU CUCI

FONCTION	NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL
Présidente	Claire St-Onge	418 775-7261, Poste 4153	claire.st-ongecisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Vice-présidente	Marielle Raymond	418 868-1010, Poste 2744	comitedesusagersrdl@hotmail.com
Trésorière	Poste vacant	-	-
Personne-ressource du CUCI	Mélanie Lepage	418 722-1885	cuci.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

## 5. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services, ainsi que son équipe de commissaires adjoints, offrent une précieuse collaboration au CUCI et aux CUC tout au long de l'année.

## 6. RÉALISATION ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Certains projets initiés par le CUCI en 2019-2020 seront concrétisés au cours des prochains mois, dont l'implantation du projet : *mets plaisirs saisonniers*, dans tous les CHSLD du Bas-Saint-Laurent, l'installation des bannières : « Visitions nos aînés. Offrons notre présence » en façade de certains CHSLD, la formation continue des membres du CUCI et des agentes de liaison.

## 7. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Au cours de l'année 2019-2020, le comité des usagers du CISSS du Bas-Saint-Laurent a assuré une vigie sur plusieurs enjeux touchants les usagers et leurs recommandations.

Voici les recommandations que nos membres souhaitent acheminer cette année au conseil d'administration du CISSS du Bas-Saint-Laurent :

### RECOMMANDATIONS

- 1) Il est indéniable que le CISSS du Bas-Saint-Laurent a effectué un travail colossal dans le contexte de la pandémie de coronavirus et nous en sommes plus que reconnaissants. Pour les mois à venir, nous recommandons que les **comités des usagers et de résidents soient davantage impliqués au plan stratégique et opérationnel** en prévision d'une deuxième vague dans notre province. Nous sommes partie prenante de notre établissement et en contact étroit avec nos usagers. À ce titre, nous pouvons fournir un éclairage spécifique sur différentes situations et nous pouvons soutenir les usagers à tout moment de leur parcours, en accord avec les valeurs de notre établissement.
- 2) Nous constatons que les usagers du réseau de la santé et des services sociaux connaissent peu l'existence et le rôle des comités des usagers et de résidents. Nous recommandons **qu'une campagne de visibilité conjointe soit menée par la présidence-direction générale et le CUCI**, visant à diffuser le mandat des comités et les actions qu'ils peuvent mener. L'objectif de cette recommandation est d'inciter les usagers à faire appel aux comités qui les représentent afin que ceux-ci puissent jouer pleinement leur rôle auprès d'eux.
- 3) Le bien-être des personnes plus vulnérables de notre population nous tient à cœur. C'est pourquoi nous recommandons que **la prestation de soins et services à domicile (SAD) soit augmentée sur le territoire du Bas-Saint-Laurent**. Nous croyons que les critères entourant l'obtention de services à domicile pourraient être revus pour permettre à un plus grand nombre d'usagers d'y avoir accès. Restreindre les déplacements, diminuer l'exposition à divers virus ou bactéries, renforcer le sentiment de sécurité et de bien-être chez soi, tout cela contribue, à notre avis, à prendre soin plus efficacement de nos usagers vulnérables et ce à tous les âges.

- 4) La situation demeure hautement préoccupante dans certaines RI-RTF-RPA où les conditions d'hébergement (incluant les convalescences) sont parfois déplorables, voire inacceptables. Nous recommandons que **le CISSS du Bas-Saint-Laurent rehausse les exigences en demandant que les propriétaires de ces lieux soient sur place le plus souvent possible et en effectuant plus de visites spontanées de la part du CISSS du Bas-Saint-Laurent et du Ministère de la Santé et des Services sociaux**. Cette recommandation fait suite à celle formulée sur le même sujet dans le rapport annuel 2017-2018 du CUCI.

Pour conclure, nous avons bon espoir de poursuivre les collaborations essentielles avec les divers intervenants de l'établissement, à chacun des paliers, pour continuer de mener à bien la mission que nous partageons, soit de veiller au mieux-être de nos usagers. Nous vous remercions en leur nom.

La présidente du CUCI du Bas-Saint-Laurent,

Claire St-Onge



## 8. RAPPORT FINANCIER

Voir pièces jointes

ANNEXE 1

**Enjeux prioritaires du CUCI**

**Ces enjeux ont été élaborés à partir des enjeux prioritaires des CUC du Bas-Saint-Laurent.**

**COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ (CUCI) DU BAS-SAINT-LAURENT :**

- 1) **Mission CPEJ : Visibilité du comité des usagers dans les unités de réadaptation et les familles d'accueil.** L'accès aux unités et aux familles d'accueil étant restreint, il est plus difficile pour le comité des usagers de se faire connaître. Le CUCI souhaite appuyer davantage le comité des usagers du CPEJ à ce niveau et demandera également la collaboration de la direction concernée.
- 2) **Mission DI-TSA-DP : Perfectionnement par la formation continue des ressources qui interviennent auprès de nos usagers.** Tout comme les intervenants, les personnes qui s'occupent de nos usagers dans les ressources (RI-RTF-RAC) jouent un rôle important et doivent être formées et encadrées pour le faire. Nous tenterons de sensibiliser la direction concernée en ce sens.
- 3) **Mission CH : Temps d'attente accru en raison de la COVID-19.** Les usagers qui sont en attente d'une intervention ou d'un traitement sont en droit d'être pris en charge le plus rapidement possible et d'être informés et accompagnés dans ces moments d'incertitude. Les effets collatéraux de la pandémie sur la santé de nos usagers sont aussi préoccupants que le virus lui-même.
- 4) **Mission CHLSD : Sécurité physique et psychologique des résidents.** Les conditions matérielles nécessaires telles l'espace suffisant dans la chambre, la propreté des lieux (incluant la ventilation) et le réseau sans fil (wifi) contribuent à la sécurité des résidents, tout comme du personnel formé, encadré et en nombre suffisant. Nous maintiendrons la vigilance à cet effet.



ANNEXE 2

**Enjeux prioritaires tels que soumis par les comités des usagers continués**

**DI-TSA-DP**

Nous sommes sensibles aux difficultés que vivent nos usagers dans leur cheminement et dans leur accompagnement avec les intervenants et avec les demandes administratives qui compliquent inutilement les démarches des usagers et de leurs proches. Ces derniers doivent composer quotidiennement avec des démarches cliniques et/ou administratives qui surchargent la vie des proches aidants.

Nous savons que les ressources (RI-RTF) sont des milieux de vie pour les usagers DI-TSA-DP et que nous confions nos usagers à des personnes choisies par le CISSS BSL par entente contractuelle. Par ailleurs, autant nous nous référons aux intervenants spécialisés pour seconder les ressources quant aux services offerts aux usagers, autant nous souhaitons que les ressources soient des gens sur lesquels nous pouvons nous appuyer pour bien comprendre nos usagers et demeurer en relation continue avec les proches.

Ainsi, nos défis sont de :

- I. **Sensibiliser les usagers et les intervenants à une amélioration des interactions et du cheminement vécu par les usagers et leurs proches et des besoins nécessaires à l'amélioration des conditions de vie et de leur qualité de vie.**
- II. **Promouvoir, auprès de la direction DI-TSA-DP, le perfectionnement par la formation continue des ressources qui interviennent auprès de nos usagers et ce, afin de bien répondre aux besoins exprimés de part et d'autre.**

**RECOMMANDATION**

Les différents échanges entretenus avec la direction des programmes DI-TSA-DP ont permis des collaborations fructueuses pour le bien-être des usagers durant la dernière année. La communication soutenue entre tous les acteurs qui interviennent auprès de nos usagers et de leurs proches doit être maintenue afin d'améliorer la qualité de vie de ceux-ci. C'est par le biais de nos enjeux que nous y parviendrons.

## LES BASQUES

### A. Rehaussement de la sécurité dans les soins et les services aux usagers

La sécurité dans les soins et les services aux usagers est une préoccupation très importante pour notre comité. Nous avons ciblé deux secteurs qui nous interpellent davantage :

1. Rehaussement de la sécurité des soins et des services aux personnes résidant en CHSLD
2. Rehaussement de la sécurité des soins et services aux personnes vulnérables à domicile (RPA, RI, RTF, etc.)

### B. Le maintien des services de proximité

C'est un autre enjeu qui nous préoccupe. Il est important que des efforts soient faits pour éviter les découvertures dans nos installations. Il faut éviter à tout prix la fermeture de nos petites RPA dans nos milieux.

## RECOMMANDATIONS pour le rehaussement de la sécurité et le maintien des services de proximité:

- A. Prendre les moyens, développer des stratégies afin d'avoir le personnel requis pour des soins sécuritaires (rehaussement des postes, attractivité), afin d'éviter les découvertures, la maltraitance institutionnelle et préconiser la bientraitance.
- B. Développer les compétences en offrant des formations pertinentes au personnel, aux bénévoles (soins, bientraitance, hygiène, attitude, etc.), en impliquant le personnel dans la recherche de solutions, en faisant d'eux des alliés.
- C. Pour les personnes vulnérables à domicile, mettre en place les éléments pour bien évaluer leurs besoins et ainsi leur fournir les soins adéquats.
- D. Soutenir les RPA pour rehausser l'offre de services aux aînés des petits milieux.

## **CENTRE JEUNESSE DU BAS-SAINT-LAURENT**

### **ENJEUX PRIORITAIRES :**

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers et les droits et intérêts d'un usager auprès de l'établissement.
3. S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents.
4. Élaborer et mettre à jour les règles de fonctionnement du comité des usagers et celles des comités de résidents.

### **Actions prévues du comité reliées aux enjeux (flexibles et à définir en fonction des besoins)**

1. Créer et distribuer dépliants, affiches, calendriers, outils promotionnels pour promouvoir le comité et les droits et obligations des usagers.

- Organiser des activités pour promouvoir les droits et obligations (Participation à des activités de visibilité en lien avec le CISSS, aller présenter notre comité au regroupement d'organismes susceptibles d'avoir de nos usagers. Ex. : Maison des familles, CPE).

- Veiller à ce que le site web soit à jour • Assister aux rencontres du CUCI et prendre part aux comités en lien avec les droits des enfants et de la jeunesse • Assister aux colloques des regroupements provinciaux. Ex. : Alliance (juin 2020), RPCU.

- Créer un groupe public Facebook du comité afin d'accroître la visibilité et l'accessibilité.

2. Rencontrer individuellement les usagers ou leurs proches ou communiquer avec eux par téléphone.

- Assurer rapidement le suivi de toute demande et en tenir informés les usagers.

- Expliquer aux usagers le processus de plainte et leur remettre la procédure écrite.

- Orienter l'utilisateur vers le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

- Diriger les usagers vers le Protecteur du citoyen ou curateur public, s'il y a lieu.

- (Veiller à avoir les connaissances, les publications, les documents, les dépliants à jour en tout temps).

3. Soutenir les comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent de ressources nécessaires à leur fonctionnement.

- Travailler en étroite collaboration avec eux afin de créer une synergie facilitant une action concertée et efficace • Visites, rencontre des membres des comités (tournée) • Intégrer le rapport d'activités des comités de résidents à celui du comité des usagers et les soutenir, à leur demande, dans la rédaction de leur rapport d'activités. (Préparation d'un cadre de rédaction par l'agente de liaison).

- Créer un groupe privé Facebook du comité pour faciliter la transmission d'information aux comités des résidents.

4. Mettre à jour les règles de fonctionnement (modification au règlement pour la présidence à faire).

- Vérifier les règles des comités de résidents et valider leur application.

### **LA MATAPÉDIA**

Les enjeux prioritaires du Comité des usagers du CISSS du BSL, installations de La Matapédia, pour l'année 2020-2021 sont :

1. S'assurer que les soins et services de santé généraux sont accessibles sur le territoire de La Matapédia ;
2. S'assurer que les besoins exprimés pour le maintien à domicile et ceux exprimés par les proches aidants soient répondus adéquatement ;
3. S'assurer que les mesures prises en regard de l'évolution de la Covid-19 assurent la protection requise par les personnes en hébergement et les autres utilisateurs de services de santé de La Matapédia ; et que des solutions soient mises en place afin de répondre aux besoins d'hébergement advenant une éventuelle période de confinement liée à la Covid-19.

### **LA MITIS**

Les enjeux 2020-2021 pour le comité des usagers et de résidents de La Mitis seront :

#### **Enjeux 1**

- ✓ À la lumière de la situation actuelle vécue dans plusieurs CHSLD au Québec en lien avec la COVID-19, le comité de résidents doit être invité à faire partie de la démarche de réflexion au sujet de la structure, des ressources et du fonctionnement des CHSLD qu'envisage de faire le gouvernement provincial. Nous aurons un rôle important à jouer dans cette démarche.

#### **Enjeux 2**

- ✓ La formation, le recrutement, la rémunération et la valorisation du personnel, principalement des préposés(es).

#### **Enjeux 3**

- ✓ Prendre des mesures afin d'apporter des correctifs (et que ceux-ci soient appliqués) en ce qui concerne l'attribution d'un médecin de famille à chaque usager.

#### **Enjeux 4**

- ✓ Que des visites d'évaluation, dans tous les CHSLD, RI et RPA, soient faites régulièrement, sans préavis et de courte période.

## **KAMOURASKA**

### **ENJEUX**

- Wifi dans les CHSLD.
- Rehausser notre visibilité dans le milieu.
- Faire prendre conscience aux dirigeants du CISSSBSL de mettre en place les moyens pour rejoindre rapidement et facilement les aînés en résidence privée et à domicile.
- Quelle leçon doit-on retenir pour améliorer les soins de santé à la suite de la pandémie?

## **RIMOUSKI**

### **Comité des usagers/ résidents, Installations Rimouski-Neigette**

Nos enjeux :

Reconnaissance du comité des usagers.

Le recrutement de membres.

Autoévaluation annuelle du conseil d'administration du comité des usagers/ résidents sur des critères spécifiques.

Le financement du comité.

Soutien des proches.

Participer activement à l'amélioration des soins et des services.

Informé d'avantage les usagers de leurs droits et de leurs responsabilités : il n'est pas rare que des membres du personnel soignant fassent appel à nous pour un non-respect des consignes et qui subissent des comportements inappropriés de la part des usagers.

La participation active et appropriée de l'utilisateur contribue à l'amélioration des soins et des services.

Travailler en partenariat à la prévention avec la Direction du CISSSBSL, les Installations CHSLD, RI, RTF, les différents départements du centre hospitalier.

Nous faire connaître auprès des usagers vivant en RPA.

Que la bientraitance puisse faire disparaître la maltraitance sous toutes ses formes.

Développer des outils d'information.

De travailler en prévention nous permet souvent d'éviter d'en arriver à une plainte.

Assister et accompagner au besoin un usager lors d'une plainte.

Être plus présent, mieux nous faire connaître et travailler en partenariat avec le CLSC :

- Pour les personnes vivant seules ou en situation de vulnérabilité.

- Les personnes qui reçoivent les soins et soutien à domicile et leur proche aidant, leur famille.
- Les usagers en santé mentale, les intervenants et les familles. Il faut entendre ces personnes. Leur permettre de s'exprimer pour mieux les informer et les aider.
- Nous faire mieux connaître par le Centre de prévention du suicide et d'intervention de crise du Bas-St-Laurent.
- Développer des outils d'information adaptés pour une clientèle diversifiée.
- Travailler en partenariat avec d'autres organismes pour rejoindre et aider le plus grand nombre possible d'usagers.

Tout repose sur le SAVOIR, le SAVOIR ÊTRE et le SAVOIR FAIRE.

### **RIVIÈRE-DU-LOUP**

- Maintien des personnes âgées à domicile (voir à leur bien-être).
- Préparation en vue d'une pandémie pour que nos membres du Comité puissent continuer à travailler de façon efficace (respect des règles).
- Fermeture de résidences pour personnes âgées - Prévisions à long terme que doit faire le CISSS du Bas-Saint-Laurent.
- Nettoyage des systèmes de climatisation et ventilation (filtre); système adéquat.

### **TÉMISCOUATA**

- Face à la pénurie de main-d'œuvre dans nos installations (CH-CHSLD-CLSC), le comité des usagers recommande au Centre intégré de santé et de services sociaux de fournir les efforts nécessaires afin que les services médicaux et professionnels continuent d'être assurés à tous les usagers du Témiscouata;
- Face au vieillissement de notre population et à l'augmentation de nos aînés qui ont besoin d'être hébergés, le comité des usagers recommande que nos installations en CHSLD soient mieux aménagées par mesure de sécurité. Le temps est peut-être arrivé de voir apparaître « la Maison des aînés » dans notre milieu.

### **MATANE**

Les enjeux du Comités des usagers et de résidents de Matane

Être le porte-parole des résidents et résidentes concernant divers aspects de leur vie telles les activités de loisirs, culturelles et de l'alimentation. (Cette dernière devant être revue et corrigée ce printemps, mais retardée à l'automne en raison de la pandémie).

Participer aux rencontres régulières du comité de résidents (formé de 6 membres), celles du comité Milieu de vie et celles du CUCI; ces rencontres étant privilégiées pour le maintien et l'amélioration du milieu de vie.

Contribuer à donner aux résidents et résidentes un milieu de vie agréable, sécuritaire, dans la dignité et le respect de leurs droits et intérêts. Les défendre s'ils sont lésés et même les accompagner si besoin dans leur démarche d'aide et de support.

S'assurer de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle.

- a. Passation annuelle d'un sondage d'appréciation (questionnaire) de la clientèle auprès des familles et ou des résidents, en collaboration avec la chef de service et le comité milieu de Vie de notre CHSLD, par la suite construire un plan d'amélioration des services et soins améliorés, tenant compte des points forts et négatifs de ce sondage.
- b. Visite de notre comité de résidents des nouveaux résidents, résidentes et /ou leurs familles, à leurs chambres au CHSLD dans les 4 à 6 semaines, suivant leur admission dans leur nouveau milieu de vie, visant entre autres : Informations sur notre comité de résidents au CHSLD et ses fonctions, remise de dépliants, vérification de leur adaptation et de leur satisfaction (privilégiant que les familles soient présentes).

Il est à noter que ces enjeux sont prévus être revus et discutés en septembre 2020 avec notre chef de service. Suite à la pandémie actuelle, il pourrait peut-être y avoir des ajouts ou modifications.

Privilégier le travail continu d'une étroite collaboration avec notre chef de service, Mme Julie Sutton, Mme Micheline Verreault du comité des usagers, ainsi que les autres partenaires du réseau de la santé pour optimiser la qualité de vie et des services de notre clientèle au CHSLD.

#### **ENJEUX** : Informations

Considérant que depuis le début du COVID-19 le monde des comités a été mis en veille, il nous est impératif de revoir et d'évaluer la portée des actions ENSEMBLE qui seront émises au sein de la population dans nos régions. Les enjeux seront de se remettre en mode information dès que possible pour les usagers.

La population a été inondée d'informations par tous les médias sur la pandémie ce qui a permis de sensibiliser l'être humain envers la protection de la divulgation de s'approprier l'information pertinente pour la santé, mais le reste a été lui aussi mis en veille pour ne pas dire oublié.

#### **ENJEUX** : Confiance dans la santé

Plus que jamais, c'est maintenant que les CUCI et leurs comités seront présents pour la population qui malgré le virus a pris conscience de l'importance que la santé n'est plus un acquis mais une obligation d'être présent à tout moment et d'être accessible et surtout près des gens.

**ENJEUX** : Le pouls de la population du BSL

Aller voir ce qui se passe après la pandémie de la COVID-19 (ou pendant) dans les installations, comme un sondage sur « comment vas-tu » ?

**ENJEUX** : La rapidité de traitement des plaintes, LIGNE UNIQUE

L'efficacité des plaintes à traiter : on s'y perd, il y a trop de liens pour acheminer une plainte (directement aux commissaires /le CAAP/le comité des usagers etc.). Une ligne comme exemple le 911 où la population serait acheminée à la bonne place par un répartiteur accrédité formé.