

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

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 DU PRÉSIDENT

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 2021-2022, incluant un rapport financier, les enjeux qui préoccupent nos membres sur tout le territoire ainsi que nos recommandations. 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.

En janvier 2022, c'est avec fierté que j'ai accepté la nomination à titre de président du CUCI. J'aimerais remercier chaleureusement madame Claire St-Onge, présidente sortante, pour son dévouement et sa rigueur pendant de nombreuses années. Les membres du CUCI sont très reconnaissants de son implication. C'est un privilège de l'avoir côtoyée et elle nous manquera! Avec l'aide de mesdames Mélanie Lepage, personne-ressource du CUCI, Josée Fortin, agente d'information et par l'engagement et le soutien des membres du CUCI, je suis confiant pour l'avenir du comité. D'ailleurs, j'aimerais souligner deux nouvelles nominations : mesdames Lise Deschênes (CR de la Mitis) et Danielle Bouchard (CU du Témiscouata). Malgré la pandémie, les membres du CUCI ont su s'adapter, une année de plus, pour poursuivre leur mission. Je leur en suis très reconnaissant. Grâce à leur vigilance, à leur engagement et à leur participation active à la tenue de réunions régulières, nous avons pu continuer notre mandat auprès des comités des usagers et de résidents que nous représentons.

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. Merci à madame Isabelle Malo pour sa grande disponibilité, ainsi qu'à toute son équipe à la présidence-direction générale, en particulier madame Josée Fortin pour son engagement, son soutien, sa générosité et sa confiance auprès de nous depuis bientôt six ans.



Le président du CUCI, René Dufour

2. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Même en période de pandémie, le CUCI a continué de garder un lien avec les présidents, présidentes de chaque comité et avec les agentes de liaison, soutenu par madame Mélanie Lepage, personne-ressource du CUCI, pour avoir une mise à jour de la situation de chaque comité et ainsi répondre à leurs questions ou à leurs besoins. Le CUCI a pu conserver une vigie sur les enjeux de chaque MRC et entrepris les actions de suivi nécessaires.

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 huit rencontres régulières virtuelles (avril 2021 à mars 2022);
- Tenue de quatre rencontres statutaires avec la présidente-directrice générale de l'établissement.
- Information ou consultation des membres sur les sujets suivants :
- le suivi accordé aux recommandations déposées au conseil d'administration du CISSS du Bas-Saint-Laurent;
 - l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux;
 - le plan d'action gouvernemental pour les personnes proches aidantes;
 - les pratiques à l'égard de l'hygiène des mains;
 - les mesures d'hébergement temporaire hors MRC en contexte de pandémie;
 - les activités en prévention du déconditionnement des personnes âgées;
 - l'évaluation de la satisfaction envers l'alimentation en CHLSD;
 - le projet de Maisons des aînés et Maisons alternatives;
 - la présentation des services auprès des usagers d'expression anglaise par l'organisme Héritage Bas-Saint-Laurent.
- Autres actions du CUCI :
- Envois réguliers d'informations aux comités des usagers sur les mesures sanitaires en vigueur, ainsi que les directives ministérielles, notamment sur les assemblées générales annuelles des comités et sur leurs surplus budgétaires.
 - Participation de la présidence aux rencontres virtuelles de mise à jour COVID-19 avec la direction du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

- Collaboration avec les chefs de service des CHSLD pour obtenir les coordonnées des proches des résidents afin de pouvoir les contacter, se faire connaître d’eux et les aider en cas de besoin.
 - Collaboration à une réflexion sur les sorties d’hôpital des personnes âgées ou vulnérables – facteurs de risque, mesures de protection/prévention envisageables.
- **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 « Maison des aînés/Maison alternative » afin de collaborer à l’élaboration du fonctionnement prévu dans les établissements;
 - Comité de bénévoles sur le choix de l’artiste pour deux Maisons des aînés (MDA).

3. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NOM	PROVENANCE	REPRÉSENTATION	RÔLE
1. René Dufour	Kamouraska	CU	Président
2. Bertrand Martel	La Matapédia	CU	Membre régulier
3. Lise Deschênes	La Mitis	CR	Secrétaire trésorière, arrivée pendant l’année.
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. Danielle Bouchard	Témiscouata	CU	Membre régulier, arrivée pendant l’année.
9. Réginald Michaud	La Matanie	CR	Membre régulier
10. 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
Président	René Dufour	418 856-7000, poste 3184	rene.dufour.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Vice-présidente	Marielle Raymond	418 868-1010, poste 2744	comite.des.usagers.rdl.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Trésorière, secrétaire	Lise Deschênes	418 775-7261, poste 4153	lise.deschenes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du CUCI	Mélanie Lepage	418 722-1885	cuci.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

5. PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Afin d'aider les CUC et les CR à recruter de nouveaux membres, le CUCI compte relancer le projet d'une importante campagne publicitaire en collaboration avec la présidence-direction générale de l'établissement. Ce projet, retardé par la pandémie, sera priorisé par le CUCI cette année. D'ailleurs, l'achat des droits de diffusion d'une vidéo promotionnelle permettra d'augmenter la visibilité des comités et ainsi faire connaître leur engagement envers les usagers sur tout le territoire bas-laurentien. La valorisation des comités et de leurs actions sera l'objectif visé.

6. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Il est indéniable que le CISSS du Bas-Saint-Laurent a effectué un travail colossal dans le contexte de la pandémie de la COVID-19 et nous en sommes plus que reconnaissants. Nous remercions la haute direction d'avoir tenu le CUCI informé pendant cette période de grands tumultes et vous invitons à continuer de nous interpeller à chaque occasion où il sera pertinent de le faire.

Au cours de l'année 2021-2022, le CUCI du Bas-Saint-Laurent a maintenu une vigie sur plusieurs enjeux touchant les comités des usagers et de résidents. Vous trouverez plus bas une liste de ceux-ci, tels que soumis par les comités.

Voici les recommandations que nos membres souhaitent acheminer cette année au conseil d'administration de l'établissement :

RECOMMANDATIONS

- 1) Il arrive que des usagers vulnérables reçoivent leur congé de l'hôpital sans pouvoir compter sur une famille ou une personne qui peut les raccompagner adéquatement à leur domicile. Nos membres ont été informés dans la dernière année de sorties d'hôpital effectuées dans des conditions ne respectant pas la sécurité ni la dignité des usagers. Nous recommandons que des **actions soient prises par la haute direction pour améliorer les procédures entourant les sorties d'hôpital des personnes âgées ou vulnérables, plus précisément lorsque les congés d'hôpital sont donnés en soirée, les fins de semaine ou lors des jours fériés.**

- 2) La disparition des centres de jour dans nos localités a causé plusieurs impacts que nous avons fréquemment soulevé ces dernières années. Sachant que des projets de centres de jour communautaires sont en cours de développement dans notre région, nous recommandons que le CISSS du Bas-Saint-Laurent **assume pleinement la responsabilité de faire en sorte que des centres de jour se développent dans chaque MRC du territoire et qu'ils soient adaptés aux besoins de nos usagers** (ex : nombre de jours et d'heures, services offerts, transport, etc.).
- 3) Plusieurs usagers hébergés en CHSLD et en ressources intermédiaires (RI) vivent un déconditionnement physique et cognitif. Pendant la pandémie, la Direction des programmes de soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA) nous a présenté une campagne de sensibilisation à cet enjeu qui s'est aggravé avec l'isolement des deux dernières années. Nous recommandons à l'établissement de **poursuivre cette campagne sur les « Activités en prévention du déconditionnement » après la pandémie** et d'assurer un suivi des actions déjà entreprises.

Enjeux soulevés par les membres du CUCI

Ces enjeux ont été élaborés à partir des enjeux prioritaires soumis au CUCI par les comités des usagers et de résidents du Bas-Saint-Laurent. Ils ont pour but d'attirer une attention particulière sur certaines préoccupations, en complément aux recommandations formulées précédemment.

- 1) **Mission CPEJ : La reconstruction du comité.** Tous les membres du comité ayant démissionné dans la dernière année, nous sommes préoccupés par la représentation des usagers du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse. La collaboration déjà débutée doit se poursuivre avec la direction DPJ-DPJe pour le recrutement de nouveaux membres, tant au comité des usagers qu'aux comités de résidents.
- 2) **Mission DI-TSA-DP : La continuité de service.** Nous croyons que l'utilisateur se trouve pénalisé lorsque plusieurs intervenants se succèdent au dossier ou lorsqu'un bris de service survient par manque de personnel. Les usagers devraient en tout temps recevoir les services auxquels ils ont droit.
- 3) **Mission CH : Lieux de convalescence accessibles.** En lien avec les sorties d'hôpital mentionnées précédemment, nous sommes inquiets que certains usagers ne puissent avoir accès à un lieu de convalescence convenable offrant des soins adaptés afin de soutenir ces usagers dans leur récupération.
- 4) **Mission CLSC : Soutien aux proches aidants.** Les besoins de répit et de soutien psychologique des proches aidants nous apparaissent d'une grande importance. C'est

Rapport annuel du CUCI 2021-2022

pourquoi nous encourageons fortement que des lieux d'hébergement temporaire soient disponibles dans chaque MRC de la région.

En conclusion, bien que les investissements du gouvernement du Québec se poursuivent en soins à domicile, nous nous permettons d'insister sur cet enjeu de société qui nous semble de la plus haute importance.

Nous souhaitons que les mois à venir soient porteurs d'espoir pour les usagers du réseau de la santé bas-laurentien et pour les membres du personnel, qui le méritent grandement.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'René Dufour', is shown within a light purple rectangular box.

Le président du CUCI du Bas-Saint-Laurent, René Dufour

7. RAPPORT FINANCIER

Voir pièces jointes

ANNEXE 1

Enjeux prioritaires tels que soumis par les comités des usagers continués (CUC)

DI-TSA-DP

ENJEUX

La qualité de vie de nos usagers représente un objectif majeur à atteindre pour nos usagers et leurs proches. Les différents milieux de vie offerts aux usagers permettent de participer à l'atteinte de cet objectif autant par la qualité des interventions des intervenants que par les ressources qui offrent l'hébergement.

Ainsi, les défis soulevés dans le rapport de 2019-2020 sont reconduits et bonifiés:

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. S'assurer de la stabilité de la main-d'œuvre qui travaille auprès des usagers DI-TSA-DP et cela, en contexte de pénurie de personnel.

III. 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.

RECOMMANDATION

La communication demeure le lien qui permet les améliorations souhaitées pour une meilleure qualité de vie. Ainsi, les différents échanges avec la direction des programmes DI-TSA-DP et la communication soutenue entre tous les acteurs qui interviennent auprès de nos usagers et de leurs proches doit être maintenue et améliorée. C'est par la poursuite de nos enjeux que nous parviendrons à notre objectif.

LES BASQUES

Enjeux et recommandations du CUC installations des Basques

2021-2022

PREMIER ENJEU :

· Étant donné la réception de témoignages reçus en lien avec des situations difficiles vécues dans la continuité du parcours de soins (informations non transmises, changements de médecins, changements de dispensateurs de soins, rendez-vous médicaux donnés en double), nous privilégions l'enjeu suivant :

A. Assurer le suivi médical et garantir la stabilité dans les soins

DEUXIÈME ENJEU :

- Étant donné la situation socio-démographique de notre MRC (vieillesse, pauvreté)
- Étant donné les mesures sanitaires découlant de la pandémie, nous sommes préoccupés par la sécurité des usagers 0-100 ans qui vivent de la vulnérabilité à domicile, en CHSLD, RI, RPA, RTF (clientèle DI-TSA-DP et personnes âgées), nous privilégions donc l'enjeu suivant

B. Voir à la qualité des soins et à la sécurité des usagers vulnérables

RECOMMANDATIONS suite aux enjeux ciblés :

A. Voir à la stabilité du personnel pour sécuriser les usagers

B. Améliorer la communication (informations données aux usagers, transfert d'informations entre professionnels)

C. Personnaliser les soins

D. Revoir l'organisation du travail afin d'éviter les ruptures dans la continuité des services (éviter que l'utilisateur tombe dans les trous du fromage suisse ou les fissures du plancher)

CENTRE JEUNESSE DU BAS-SAINT-LAURENT

Bâtir le Comité des usagers et les comités de résidents. Recrutement des membres, de la présidence car il n'y a aucun membre.

Pour y arriver : revoir le plan d'action :

- 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

LA MATAPÉDIA

Voici les enjeux déterminés par le Comité des usagers continué du CISSS-BSL, installations de La Matapédia pour l'année 2022.

CONSIDÉRANT le nombre important de postes vacants au sein des comités ;
CONSIDÉRANT que l'existence même du Comité des usagers et celui du Comité des résidents semble encore inconnue aux yeux de la majorité de la population matapédienne ;

CONSIDÉRANT l'offre de services requise afin de pouvoir maintenir les personnes en perte d'autonomie qui souhaitent demeurer à domicile ;

Il est proposé, secondé et unanimement résolu de retenir les trois enjeux suivants pour l'année 2022 :

- Faire de la publicité afin de mieux faire connaître le comité des usagers et son comité des résidents.
- Procéder activement au recrutement de nouveaux membres afin de combler les postes vacants.
- Maintenir une vigilance afin que les soins à domicile offerts par le réseau répondent de façon optimale aux besoins requis par la population matapédienne.

Aussi, en accord avec les rôles et fonctions découlant du mandat confié au Comité des usagers par le ministère, les membres des comités auront aussi intérêt à suivre attentivement les éléments touchés par la réforme du réseau de la Santé et des Services sociaux qui s'amorce et de ses impacts sur l'organisation de l'ensemble des services offerts à la population matapédienne.

LA MITIS

Voici les principaux enjeux du comité :

- Faire connaître le comité et son rôle;
- Distribuer notre information malgré les difficultés imposées par la pandémie;
- Insister sur le fait de ne pas avoir peur, s'il y a lieu, de dénoncer.

KAMOURASKA

ENJEUX:

- Le recrutement;
- L'assouplissement des dépenses admissibles des Comités d'usagers;
- Revenir avec le Comité milieu de vie dans les CHSLD le plus rapidement possible.

RIMOUSKI

Voici les trois (3) grands secteurs d'actions que nous voulons considérer pour identifier nos enjeux et nos actions pour la prochaine année:

1. Identifier - Informer - promouvoir

- Identifier et rejoindre toutes nos clientèles à l'intérieur des différents programmes et installations: Clarifier nos clientèles parmi l'ensemble des programmes offerts et identifier des moyens pour mieux les rejoindre;
- Informer nos usagers et partenaires: Informer par différents moyens les usagers, leurs proches, les résidents et les partenaires sur leurs droits et leurs responsabilités;

2. Assister - Accompagner – Défendre - Référer

- L'accessibilité et la continuité des soins et des services: Assister, accompagner et défendre les usagers dans leurs vécus et leurs démarches.

- Référer lorsque nécessaire les usagers et les partenaires vers l'instance pouvant le mieux répondre aux besoins des usagers de leurs familles et leurs proches.
- Valoriser la bienveillance, la bienveillance et l'approche milieu de vie.

3. L'accès et la sécurité dans les installations:

- Favoriser l'accès aux installations incluant les problématiques de stationnement (ex: CH de Rimouski). Surveiller la gestion des pratiques entourant la prévention des infections nosocomiales (COVID et autres).

RIVIÈRE-DU-LOUP

- Que les Comité des usagers (CUC) soient informés de la fermeture des RI (ressources intermédiaires) dans la MRC de leur secteur.
- Que le Centre de jour de Rivière-du-Loup réponde aux besoins des usagers dans le délai ne dépassant pas décembre 2022.
- Que soit évalué après six (6) mois le nouveau service et accès aux soins préconisés dans le CISSS du Bas-Saint-Laurent. 1 855 905-5300, option 2
- Qu'une liste à jour soit faite régulièrement des places disponibles pour la possibilité de convalescence à la sortie de l'hôpital.

TÉMISCOUATA

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

1. Une attention particulière se porte sur les sorties d'hôpital, souvent précipitées en soirée et même les fins de semaine, les personnes vulnérables et/ou aînées n'ont souvent pas les ressources nécessaires pour les récupérer. Il serait nécessaire de revoir le protocole des sorties d'hôpital et de sensibiliser les professionnels de la santé à cet effet.
2. Selon les intentions du gouvernement du Québec de rehausser le bien-être des usagers qui désirent demeurer à domicile, le comité des usagers de Témiscouata recommande de remettre en place les Centres de Jour à la grandeur du territoire.
3. Les personnes proches aidantes qui se dévouent sans relâche auprès de leurs personnes vulnérables ont un énorme besoin de support. Le comité des usagers de Témiscouata recommande de fournir plus de répit en hébergement temporaire pour ce type de clientèle.

MATANE

- Faire un suivi des plaintes avec le commissaire versus la satisfaction si les usagers ont bien été répondu toujours dans le respect de la confidentialité.
- Formations des membres des comités usagers et résidents pour encore mieux répondre à la clientèle.
- Permettre aux usagers de mieux comprendre le mandat des comités et les enjeux.

