

Annexe 2 - Rapport d'activités des comités des usagers

Comité des usagers des Basques

Rapport annuel 2019-2020

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, j'ai le plaisir de vous présenter notre rapport d'activités pour l'année 2019-2020. Ce fut une année dont nous sommes fiers grâce à la généreuse implication de chacun des membres du comité et au soutien constant de notre agente de liaison. Merci à vous tous! Nous sommes une équipe où règne l'harmonie...

En 2019-2020, dans le cadre du projet «Tout l'monde a des droits,...» nous avons continué nos rencontres dans les résidences, dans les organismes du milieu pour informer le milieu sur leurs droits comme usagers du système de santé et aussi faire connaître le rôle d'un comité des usagers.

Nous avons aussi monté le projet «Trousse d'hygiène dentaire» qui permettra aux personnes retenues à l'urgence pour une nuit ou plus d'avoir accès à une brosse à dents, de la pâte à dents, un peigne. Les 500 trousse ont été montées dans le plaisir par les membres du comité d'usagers.

Nous sommes supportés par de nombreuses personnes du CISSS (gestionnaires, responsable de l'établissement, secrétaires, technicien en informatique, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, agente d'information etc...). Elles s'empressent à nous répondre, à nous accompagner pour nous faciliter la tâche. Merci! Nous l'apprécions!

Le rôle du comité des usagers est de renseigner les usagers sur leurs droits et leurs responsabilités, d'évaluer leur satisfaction à l'égard des services reçus, de défendre leurs droits et de les accompagner dans toute démarche d'insatisfaction.

Pour la prochaine année, nous continuerons à remplir ce rôle de notre mieux en nous référant à notre plan d'action, Nous devrions aussi mettre à jour nos règles de fonctionnement. Nous souhaitons élargir le comité, recruter de nouveaux membres. Nous allons collaborer pour les sondages de satisfaction. Nous devons aussi aller chercher du financement supplémentaire en présentant un ou des projets au CUCI. Notre financement de base n'est pas suffisant pour remplir adéquatement notre rôle.

Madame Julette Rioux, présidente du comité des usagers continué, installation des Basques

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Voici les actions qui ont été réalisées :

- Détermination des enjeux prioritaires de notre comité qui ont été adoptée à la réunion du 13 mai 2019 et envoi de ceux-ci au CUCI BSL
- Prise des messages téléphoniques et suivis.
- Prise des messages courriels et du courrier.
- Dates des réunions du conseil d'administration : 11 avril 2019, 13 mai 2019, 13 juin 2019, 3 septembre 2019, 22 novembre 2019, 09 janvier 2020, 12 mars 2020
- Invitation et accueil de gestionnaires à nos réunions pour être informés et pour qu'ils répondent à nos questions.
- Participation d'un membre au comité Milieu de vie
- Participation d'un membre à la Table Concert'Action des Basques

- Accueil de Madame Manon Gariépy, Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services lors de notre A.G.A. 2019

- Organisation de l'assemblée générale annuelle du 13 mai 2019 incluant l'affichage de la convocation dans les commerces de Trois-Pistoles, au CISSS installation des Basques et aux points de services de Saint-Jean-de-Dieu et de Saint-Clément et annonce dans le journal l'horizon.

- Participation au Sondage sur la satisfaction de la clientèle au CHSLD de Trois-Pistoles en mai 2019. Compilation et analyse de 17 questionnaires lors de la réunion du 22 novembre 2019 avec la collaboration de Mme Catherine Sirois, Chef de service au CHSLD de Trois-Pistoles.

- Contact téléphonique par quatre personnes pour avoir des informations sur les démarches de plaintes.

- Renouvellement à l'adhésion au RPCU.

- Poursuite du projet «Tout l'monde a des droits, tout l'monde a droit à sa voix» débuté en janvier 2019 qui consistait à aller visiter des organismes et résidences du milieu afin de faire connaître les droits et les responsabilités des usagers ainsi que le rôle des comités des usagers.

- Lors de ces visites, il y avait une présentation de 3 capsules-vidéo : une sur les droits des usagers, sur les responsabilités des usagers ainsi qu'une sur les rôles du Comités des Usagers.

- Les groupes rencontrés en 2019-2020 sont : Les Chevaliers de Colomb de Trois-Pistoles (35 pers.), Centre d'Action Bénévole à St-Mathieu (25 pers.), AFEAS de St-Jean-de-Dieu (5 pers.), Centre d'Action Bénévole à

St-Simon (30 pers.), Centre d'action bénévole à St-Éloi (16 pers.), Les Filles d'Isabelle de Trois-Pistoles (25 pers.), Résidence le Villa des Basques en novembre avec animation de Noël (30 personnes), les Fermières de Trois-Pistoles (26 pers.)

- Proposition par la Fondation du Réseau de santé et services sociaux des Basques afin de diffuser nos capsules-vidéos sur leurs télévisions dans les salles d'attentes du Centre hospitalier de Trois-Pistoles.
- Participation au Grand Rendez-vous des organismes à St-Simon en septembre 2019 par 3 membres du comité.
- Participation par 2 membres du C.A, et de l'agente de liaison au Congrès Annuel du RPCU tenue à Rivière-du-Loup les 17-18 octobre 2019.
- Achat de 80 calendriers adaptés à la clientèle personnes âgées auprès de la Cie Temporalis connue lors du congrès RPCU. Distribution aux chambres de 40 résidents du CHSLD de Trois-Pistoles et de 40 résidents de la Villa Dubé de St-Jean-de-Dieu lors d'un après-midi en début décembre par 3 membres du comité des usagers, l'agente de liaison et 2 animatrices en loisirs.
- Dépôt d'un projet aux fonds régionaux du CUCI afin de doter la clientèle qui fréquente l'urgence d'une trousse d'hygiène dentaire et leur remettre nos nouveaux outils de promotion.
- Collaboration avec le personnel de l'urgence afin de connaître les besoins pour rendre services à la clientèle hébergée temporairement.
- Création de 500 trousse d'hygiène buccales comprenant 500 sacs dans lesquels on y retrouve une brosse à dents et un peigne en bambou gravés au nom du Comité des Usagers des Basques et ses coordonnées, un tube de pâte à dent (20 ml) ainsi que l'encart informatif du comité.
- Le montage des 500 trousse s'est fait lors d'un après-midi avec l'ensemble des membres du comité dans une ambiance conviviale.
- Rencontre avec M. Ghislain Vachon, coordonnateur de la télé-communautaire en janvier 2020 afin de s'entendre sur des périodes de diffusion de nos capsules-vidéos.
- Participation à l'amélioration du service alimentaire dans les CHSLD lors de la tournée de consultation chapeauté par Mme Jocelyne Dufour du service alimentaire du CISSS et de Mme Claire St-Onge, présidente du CUCI

- Participation à la journée : Place aux aînés tenue à St-Jean-de-Dieu en février 2020 (1 membre et l'agente de liaison) où plus de 75 personnes-ressources de divers organismes au niveau des aînés de notre MRC des Basques ont partagé des informations, des bons coups et des idées pour des projets en développement et à venir.
- Travail amorcé au niveau de la révision de nos règlements généraux par la présidente du Comité des usagers.

4. Composition et portrait des membres

Prénom	Nom	Rôle	Usager	Autre
Juette	Rioux	Présidente	x	
Marie	Lévesque	Vice-présidente	x	
Beaudoin	Gagnon	Secrétaire-Trésorier	x	
Noëlla	Dumas	Administratrice	x	
Raymonde	Cormier	Administratrice	x	
Ginette	Lebel	Administratrice	x	

5. Coordonnés des membres

Fonction	Prénom	Nom	Téléphone	Courriel
Présidente	Juette	Rioux	581-645-8442	juetteri@yahoo.ca
Répondant de l'établissement	Mélissa	Desjardins	418-851-3700 Poste 176	
Personne-ressource (agente de liaison)	Jocelyne	Albert	418-851-3700 Poste 162	comite.usagers.basques@gmail.com

6. Bilan des activités des comités des usagers

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

- Des encarts et des journaux informatifs ont été distribués à quelques reprises dans les salles d'attentes du Centre hospitalier de Trois-Pistoles et dans les points de services de St-Jean-de-Dieu et de St-Clément. Cela a permis de faire connaître davantage le comité des usagers et d'être à l'écoute des préoccupations des usagers.
- Tournée dans des résidences et organismes des Basques pour présenter les droits et responsabilités des usagers grâce au financement reçu du CUCI. Distribution de pochettes informatives : bloc-notes, journal informatif, encart, signet à chaque participant (plus de 200 personnes jointes d'avril 2019 à février 2020).

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 Milieu de vie.

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 l'ensemble de la clientèle et leurs familles semblent satisfaits et de surveiller certains aspects pouvant être à améliorer dans certains contextes.

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

- Interventions auprès des gestionnaires en les invitant à nos rencontres.
- Le projet « Tout l'monde a des droits, tout l'monde a droit à sa voix » avec les visites dans les organismes et les résidences nous ont permis d'informer plusieurs usagers sur leurs droits et responsabilités.

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

- L'agent de liaison a communiqué par téléphone auprès de quatre usagers demandant des informations concernant leurs proches ou eux-mêmes au sujet de leurs situations et des démarches de plaintes.

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

7. Tenue des rencontres

- Le Comité des usagers s'est rencontré à sept reprises pendant l'année en plus de tenir son assemblée générale annuelle le 13 mai 2019.

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

- Collaboration avec Mme Manon Gariépy, Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services. Sa participation à notre A.G.A. du 13 mai 2019 fût très appréciée par les membres du comité ainsi que par l'assemblée qui posa diverses questions.

9. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Impliquer de nouvelles personnes dans le comité des usagers. Penser à la relève au niveau leadership ex : implication pour la présidence...
- Tenir compte de nos enjeux dans le choix de nos actions, nos interventions.
- Élaborer et mettre en application le plan d'action 2020-2021. 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 stratégiques que nous avons identifiés pour le secteur de la MRC des Basques.

- -Continuer d'être à l'affût des opportunités qui s'offriront à nous afin de faire connaître le Comité des Usagers ainsi que les droits des usagers avec divers moyens (présentations auprès de nouveaux groupes et/ou diffusion de nos capsules-vidéos Ex : en participant au projet QADA qui réalisera des émissions à la télé-communautaire pour faire connaître les ressources du milieu.
- Accompagner les usagers qui le demandent dans toute démarche y compris s'ils désirent porter plainte.

- Poursuivre le travail amorcé afin de mettre à jour les règlements généraux de notre comité.

- Rejoindre un plus grand nombre de personnes hébergées dans des résidences dans notre MRC des Basques, en se faisant connaître par le biais de calendriers identifiés au nom du Comité des Usagers et ses coordonnées, distribués avant la période des fêtes. Monter un projet au niveau des fonds régionaux du CUCI afin d'en distribuer quelques centaines.

10. Conclusion

Voir le mot de la présidente, au point 2 du présent rapport et on ajoute aussi les enjeux et recommandations pour 2020-2021

Enjeux et recommandations du CUC installations des Basques 2020-2021

A. Rehaussement de la sécurité dans les soins et des 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 bienveillance,
- B. Développer les compétences en offrant des formations pertinentes au personnel, aux bénévoles (soins, bienveillance, 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 offerts aux aînés des petits milieux

Mars 2020

11. Rapport financier

Voir l'annexe 3, ci-jointe.

Signature de la présidente :

Date :
