

Annexe 2 - Rapport d'activités des comités des usagers Comité des usagers et de résidents des Basques Rapport annuel 2020-2021

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 2020-2021. Ce fut une année spéciale pendant laquelle il a fallu s'ajuster, trouver de nouveaux modes de fonctionnement. Je tiens à remercier les membres du comité et notre agente de liaison qui ont fait preuve de générosité, de disponibilité afin d'atteindre la plupart des objectifs fixés en début d'année. Bravo à vous tous! Nous sommes une équipe où règne l'harmonie...

En 2020-2021, il a fallu apprendre à tenir des réunions en visioconférence grâce à la plateforme Zoom. Au retour de la normalité, ce sera une possibilité qui sera envisagée pour les réunions tenues en période hivernale.

Étant donné que les visites au Centre hospitalier n'étaient pas conseillées et même interdites par moment, il a été difficile d'entrer en contact avec la clientèle du CHSLD. Heureusement qu'il y a eu des rencontres Zoom avec madame Catherine Sirois, chef de service au CHSLD, aux deux semaines, pour être informés de la situation en temps de pandémie.

Ce fut difficile d'assurer un suivi constant à notre projet de l'an passé, « Trousses d'hygiène buccale » destinées aux personnes devant séjourner plus longtemps à l'urgence.

Nous sommes fiers d'avoir pu mener à terme le projet « Calendriers promotionnels 2021 » grâce à la généreuse implication de plusieurs membres de notre comité, de notre agente de liaison et du support financier du CUCI.

Nous avons mis à jour nos règles de fonctionnement. C'était un défi...

Nous avons eu moins de contacts directs avec les diverses personnes ressources du CISSS (commissaire aux plaintes, gestionnaires, etc.). Le CUCI est resté en contact constant avec nous pour nous informer de la situation Covid dans le BSL, pour nous soutenir.

Pour la prochaine année, nous remplirons nos fonctions de notre mieux en nous référant à notre plan d'action. Nous souhaitons élargir le comité, recruter de nouveaux membres. Nous allons collaborer aux sondages de satisfaction car ce sont des outils importants pour améliorer la qualité de vie des usagers. 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.

Juette 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 à la réunion du 12 mars 2020 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 par Zoom : 04 septembre 2020, 16 octobre 2020, 27 novembre 2020, 28 janvier 2021, 11 mars 2021
- Suivis de la situation de notre CHSLD dans le cadre de la pandémie par Mme Catherine Sirois, chef de service et Mme Émilie Lefrançois, agente administrative à chaque 2 semaines : Conférences téléphoniques et/ou rencontres Zoom.
- Participation d'un membre à la Table Concert'Action des Basques par Zoom.
- Résolution pour l'extension du mandat des membres du Comité des usagers et de résidents et adoption des rapports d'activités et financiers 2019-2020 en octobre 2020, du fait que l'A.G.A. 2020 n'ait pas eu lieu à cause de la pandémie.
- Contacts téléphoniques par quatre personnes pour avoir des informations sur les démarches de plaintes.
- Renouvellement à l'adhésion au RPCU.
- Diffusion de nos capsules-vidéos sur les droits et responsabilités des usagers par la Fondation du Réseau de santé et services sociaux des Basques sur leurs télévisions dans les salles d'attentes du Centre hospitalier de Trois-Pistoles.
- Dépôt d'un projet aux fonds régionaux du CUCI afin de distribuer 450 calendriers promotionnels + Vœux de Noël + Document sur les droits et les responsabilités des usagers dans 18 résidences de personnes âgées et résidences pour personnes ayant un handicap dans la MRC des Basques.
- Préparation pour la distribution des calendriers aux résidences avec 5 membres du Comité des usagers et de résidents : calcul du nombre, rassembler avec les lettres de vœux de Noël et le document sur les droits et responsabilités.

- Rédaction d'un document avec notre lettre entête présentant les « Droits et les Responsabilités des usagers » et une lettre de vœux de Noël à remettre avec les 450 calendriers.
- Distribution des 450 calendriers par l'agente de liaison, la première semaine de décembre 2020.
- Suivis auprès de l'équipe de l'urgence afin de fournir les troussees d'hygiène buccale dans lesquelles on y retrouve une brosse à dents et un peigne en bambou gravés au nom du Comité des Usagers et de résidents des Basques et ses coordonnées, un tube de pâte à dents (20 ml) ainsi que l'encart informatif du comité. Une centaine a été remise, ce qui est moins que prévu à cause de la pandémie.
- Rédaction des « Règles de fonctionnement du Comité des usagers et de résidents des Basques ». Adoption en novembre 2020.
- Révision et adoption du contrat de travail de l'agente de liaison pour l'année 2021-2022, aux réunions de novembre 2020 et de janvier 2021.
- Préparation pour la participation du Comité des usagers et de résidents à l'enregistrement d'une émission à la télé communautaire dans le cadre du projet Place aux aîné.es. Présentation du contenu sur le comité par la présidente et l'agente de liaison, témoignage des 5 autres membres du comité exprimant leurs motivations à siéger au comité et diffusion de nos deux capsules-vidéos sur les droits et responsabilités des usagers. La diffusion de cette émission a eu lieu la semaine du 15 et du 22 mars 2021 : 6 parutions et possibilité de la passer en reprise dans le futur.
- Suivi du projet pour l'amélioration du service alimentaire dans les CHSLD.
- Suivi avec la gestionnaire Mme Catherine Sirois au niveau du projet décoration des chambres du CHSLD.
- Distribution de 75 bloc-notes et encarts du Comité des usagers et de résidents par l'équipe de la Maison Le Puits à Trois-Pistoles, en février 2021
- Planification pour le renouvellement d'outils de promotion : bloc-notes, encarts, affiches. Contacts pour estimation des coûts en vue de monter un projet au CUCI : auprès du graphiste, M. Serge Gagnon et auprès de l'Imprimerie Publicom.

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	Élizabeth	Lavoie	418-724-3000 poste 3406	elizabeth.lavoie.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
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 :

- Distribution des 450 calendriers promotionnels, vœux de Noël et liste des droits et responsabilités des usagers à 450 usagers des 18 résidences de personnes âgées et en déficiences physiques et intellectuelles et CHSLD.
- Diffusion de nos capsules-vidéos sur les droits et responsabilités des usagers par la Fondation du Réseau de santé et services sociaux des Basques sur leurs télévisions dans les salles d'attentes du Centre hospitalier de Trois-Pistoles.
- Distribution de la trousse d'hygiène dentaire 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 à l'émission Place aux aîné.es à la télé communautaire. Une émission de 30 minutes diffusée 6 fois sur 2 semaines auprès de la population des Basques.

- Distribution de 75 bloc-notes et encarts du Comité des usagers et de résidents par l'équipe de la Maison Le Puits à Trois-Pistoles, en février 2021

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.

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

- Il n'y a pas eu de sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD en 2020 à cause de la pandémie.
- Pas suffisamment de résultats du sondage général pour en tirer des conclusions.

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

- Interventions auprès de la gestionnaire Catherine Sirois lors des rencontres Zoom aux deux semaines pour les suivis CHSLD en temps de pandémie.

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 au sujet 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 et de résidents s'est rencontré à cinq reprises pendant l'année grâce à Zoom. L'A.G.A. 2020 a été reportée à mai 2021.

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

- Information du changement de l'adjointe à la Commissaire aux plaintes : Mme Andrée Blais.

9. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Des encarts et des journaux informatifs seront 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.
- Impliquer de nouvelles personnes dans le comité des usagers. Penser à la relève au niveau du 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 2021-2022. 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.
- Présenter un projet spécial au CUCI afin de renouveler des outils promotionnels : bloc-notes, encarts et affiches.
- Créer un outil personnalisé au Comité des usagers et de résidents des Basques énonçant les « Droits et Responsabilités des usagers »
- 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 : distribution de bloc-notes, d'encarts et affiches promotionnels à divers endroits dans notre communauté : organismes communautaires, cliniques dentaires etc...
- Accompagner les usagers qui le demandent dans toute démarche y compris s'ils désirent porter plainte.
- Procéder à l'approbation des nouvelles règles de fonctionnement de notre comité lors de l'A.G.A. de mai 2021.
- Proposer et participer à la réalisation du « Sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD, au printemps 2021 »
- Proposer une amélioration au niveau du « Sondage général » afin qu'il y ait davantage d'usagers qui répondent à ce sondage. Meilleure installation des boîtes sondage etc...

10. Conclusion

Voir le mot de la présidente, au point 2 du présent rapport et on ajoute aussi les enjeux et recommandations pour 2021-2022.

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 :

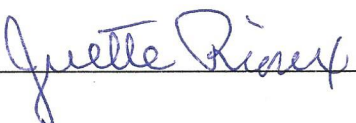
- A. Voir à la stabilité du personnel pour sécuriser les usagers
- B. Améliorer la communication (informations données aux usagers, transfert d'informations entre professionnels)
- C. Personnaliser les soins
- D. Revoir l'organisation du travail afin d'éviter les ruptures dans la continuité des services (éviter que l'usager tombe dans les trous du fromage suisse ou les fissures du plancher)

11. Rapport financier

Voir l'annexe 3, ci-jointe.

Signature de la présidente :

Date :



Juliette Rioux



14 mai 2021

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : Comité des usagers (Basques)			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent			
☐	Comité des usagers	☒	Comité des usagers continué
☐		☐	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1104-5119		Nombre total de comité de résidents : 1	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			6 009
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			1 000
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			889

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

JUETTE RIOUX

Nom du président du comité des usagers :

Juste Rioux

Signature :

30 avril 2021

Date

Caroline Morin

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Signature :

Date

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1ER AVRIL 20 AU 31 MARS 21

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent-Basques	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5119
-----------------------------	---	-----------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	7 009,00 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	7 009,00 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		437,00 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		166,00 \$
Frais postaux		39,00 \$
Allocation personne-ressource		4 251,00 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		385,00 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Déplacement, hébergement

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Entrevue lors d'une émission de Télévision communautaire

125,00 \$

Précisez :

Adaptation d'outils promotionnels par un graphiste

717,00 \$

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers

Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(g)

6 120,00 \$

SOLDE DES DONS

(h)

0,00 \$

(d)-(f)=(h)

SOLDE AU 31 MARS 2021 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)

(i)

889,00 \$

Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement

g.R.