

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2023-2024

COMITÉ DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS DES BASQUES CISSS BAS ST-LAURENT



*Unis pour
la qualité des services*

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

Québec 

Adopté le 01 mai 2024

Rapport annuel d'activités 2023-2024

Comité des usagers et de résidents des Basques

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, je tiens à vous remercier pour votre précieuse présence et pour l'intérêt que vous portez aux actions que nous posons afin d'améliorer votre expérience comme usagers des services de santé du CISSS BSL.

Les usagers qui sont-ils? Nous le sommes tous et toutes. Ce sont les personnes qui se font vacciner, qui vont à l'urgence, qui rencontrent un professionnel de la santé (physio, infirmière, travailleuse sociale, médecin, ergo, etc.), ce sont les personnes qui sont hébergées dans notre CHSLD, dans nos RI, etc. Le comité des usagers se fait un devoir de travailler à l'amélioration des soins de santé de tous ces usagers et plus particulièrement pour les plus vulnérables.

Nos principales fonctions au comité sont de vous renseigner sur vos droits et vos responsabilités, de promouvoir la qualité des services, d'évaluer votre satisfaction et vous assister pour porter plainte.

Notre équipe est formée de personnes bénévoles, impliquées et généreuses. Je vous les présente : mesdames Ginette Lebel, Céline Beaulieu, Louise Lebel, Noëlla Dumas, Raymonde Cormier. À cette équipe s'ajoute madame Diane Jean, notre agente de liaison depuis le début de décembre 2023. Quel beau cadeau de Noël! Elle était attendue, espérée et maintenant, elle est grandement appréciée...

En plus des 8 rencontres du comité et de l'AGA de mai 2023, quelques membres ont participé à des rencontres mensuelles du comité de résidents avec madame Catherine Sirois, chef de service de notre CHSLD. Nous avons à cœur le bien-être des résidents de notre CHSLD, ce sont des personnes vulnérables.

Nous bénéficions aussi du support humain et financier du Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) du CISSS BSL. Ce support nous permet de progresser et de réaliser des projets intéressants dans notre MRC.

J'envisage donc avec optimisme la prochaine année grâce au support des membres du comité, grâce à l'arrivée de notre précieuse agente de liaison, madame Diane Jean et grâce au soutien des personnes suivantes : madame Mélina Watters (agente d'information au CISSS BSL), madame Catherine Sirois (chef de service CHSLD), monsieur Daniel Tobien (coordonnateur exécutif pour les Basques) et de vous tous.
Merci!

Juette Rioux, présidente du Comité des usagers et de résidents des Basques

3. Réalisations pour l'année 2023-2024

- Tenue de 8 réunions du comité : 27 avril 2023, 16 juin 2023, 06 septembre 2023, 01 novembre 2023, 06 décembre 2023, 24 janvier 2024, 28 février 2024 et 20 mars 2024.
- Organisation de l'AGA du 15 mai 2023.
- Rencontres régulières avec madame Catherine Sirois, chef de service pour notre CHSLD.
- Participation aux réunions de la Table Concert'Actions des Basques.
- Participation au Comité Milieu de vie du CHSLD.
- Participation à l'élaboration d'un carnet santé avec blocs-notes du Comité des usagers.
- Remises de trousse d'hygiène à l'urgence pour les personnes y demeurant plusieurs heures.
- Participation de 2 membres à une rencontre avec Dr Carvalho, pdg du CISSS BSL.
- Suivis auprès des personnes qui nous ont contactés pour de l'information ou du support.
- Renouvellement à l'adhésion au RPCU.
- Distribution de 500 calendriers dans le CHSLD, la RI, les RPA, la Maison Martin Matte, les organismes communautaires, le Centre Alpha, l'éducation aux adultes.
- Collaboration pour l'aménagement, le nettoyage du terrain arrière.
- Présentation d'un projet au CUCI afin de recevoir du financement pour l'organisation de l'AGA du 22 mai 2024.
- Engagement d'une agente de liaison au début décembre 2023.
- Collaboration pour le sondage CHSLD.
- Présentation d'une candidature au Prix Distinction 2024 pour souligner le travail exceptionnel d'une employée du CISSS BSL.
- Participation à Jasons Santé (rencontres TEAMS sur des sujets pertinents en santé : soins de fin de vie, services ambulanciers, main d'œuvre indépendante, Optilab, etc.).
- Invités : madame Krystel Roy en santé mentale, madame Réjeanne Hudon du CAAP, madame Catherine Sirois, monsieur Daniel Tobien, madame Mélina Watters.
- Formation AFI Expertise (Outlook, TEAMS et Office 365).
- Collaboration avec les partenaires pour l'engagement d'un technicien en loisirs au CHSLD.
- Ajout de 4 heures/semaine pour notre agente de liaison.
- Modification à nos règlements à l'article 6.2.1 pour que le délai de convocation aux réunions ordinaires passe de 7 jours à 5 jours.
- Présence au Centre d'achat pour souligner la Semaine des droits des usagers, y distribuer des articles promotionnels et répondre aux questions.
- Autorisation à 3 personnes du comité pour signer les documents.

4. Composition et portrait des membres

Prénom	Nom	Rôle	Usager	Autre
Juette	Rioux	Présidente	x	
Ginette	Lebel	Vice-présidente	x	
Céline	Beaulieu	Secrétaire-Trésorière	x	
Noëlla	Dumas	Administratrice	x	
Raymonde	Cormier	Administratrice	x	
Louise	Lebel	Administratrice	x	

5. Coordonnés des membres

Fonction	Prénom	Nom	Téléphone	Courriel
Présidente	Juette	Rioux	581 645-8442	juette.rioux.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Coordonnateur exécutif	Daniel	Tobien	418 851-1111 poste 54021	daniel.tobien.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource (agente liaison) de	Diane	Jean	418 851-3700 poste 50408	comite.des.usagers.basques.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

6. Bilan des activités du comité des usagers et de résidents des Basques

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

- Distribution des 500 calendriers promotionnels, de blocs-notes, d'encarts dans 16 résidences de personnes âgées, 3 résidences pour personnes ayant un handicap, dans les organismes communautaires, etc.
- Distribution de trousse d'hygiène 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 au comité pour l'élaboration du Carnet santé pour les Basques et insertion du bloc-notes du comité dans le carnet.
- Présence au Centre d'achat lors de la Semaine des droits des usagers.

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 aviseur CHSLD de la direction SAPA.

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 des résidents du CHSLD de Trois-Pistoles. 15 questionnaires furent répondus et compilés. Ces données nous ont permis de constater que les résidents et leurs proches étaient plutôt satisfaits. Nous avons réalisé que des choses restent à améliorer et qu'il est important d'être vigilants.

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

- Rencontres virtuelles mensuelles avec madame Catherine Sirois, chef de services du CHSLD.
- Visites sur les étages du CHSLD par quelques membres du comité.
- Présence régulière d'un membre du comité dans une RPA de notre MRC.
- Participation d'un membre au Comité Milieu de vie.

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

- Suivis auprès d'usagers demandant des informations concernant leurs proches ou eux-mêmes.

7. Tenue des rencontres

- Le Comité des usagers et de résidents s'est rencontré à huit reprises pendant l'année.

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

- Communications avec le commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS).
- Distribution d'enveloppes contenant des informations sur le CPQS.

9. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Distribuer nos encarts dans les salles d'attentes du Centre multiservices de Trois-Pistoles, dans les points de services de St-Jean-de-Dieu et de St-Clément, dans les RI, RPA.
- Monter et distribuer des troussees d'hygiène pour les usagers qui doivent passer la nuit à l'urgence.

- Élaborer et mettre en application le plan d'action 2024-2025. 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 que nous avons identifiés pour le secteur de la MRC des Basques.
- Présenter un projet mobilisateur pour garder la motivation du comité et aller chercher du financement supplémentaire au CUCI.
- Faire une tournée des RPA, RI, organismes communautaires pour informer sur les droits et responsabilités des usagers, sur les fonctions du Comité des usagers.
- Continuer d'être à l'affût des opportunités qui s'offriront à nous afin de faire connaître le Comité des usagers et résidents.
- Continuer notre collaboration avec l'installation des Basques, le CISSS et les organismes du milieu.
- Accompagner les usagers dans la défense de leurs droits y compris s'ils désirent porter plainte.
- Participer à l'amélioration et à la réalisation du « Sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD ». Soutenir l'élaboration d'outils pour vérifier la satisfaction de usagers (RPA, RI, SAD, Centres de jour, etc.).
- S'approprier le projet de loi 15.

10. Conclusion

Voir le mot de la présidente, au point 2 du présent rapport et on ajoute aussi les enjeux et recommandations pour 2024-2025.

Signature de la présidente :

Date : 1^{er} mai 2024



Julette Rioux

Adopté par le Comité le 1^{er} mai 2024
Approuvé en AGA le 22 mai 2024