

**RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DU KAMOURASKA  
CISS DU BAS-SAINT-LAURENT  
2023-2024**

**MOT DU PRÉSIDENT**

Je trouve important de souligner ici le caractère bénévole de l'implication des membres du Comité des usagers ainsi que des comités de résidents. Ils apportent une touche de bienveillance et de rigueur à nos actions et interventions effectuées auprès des usagers/résidents et auprès des partenaires de soins de santé et de services sociaux. J'en profite pour les remercier à juste titre pour leur implication soutenue et continue durant toute cette année.

Pour la prochaine année, nous avons le désir de faire des journées d'information et de sensibilisation sur différents sujets. Nous allons tenter de rencontrer les jeunes des écoles secondaires afin d'élargir notre visibilité auprès d'une plus vaste gamme d'usagers.

Nous avons l'intention de poursuivre nos partenariats avec des instances locales et de nous impliquer dans différentes activités, afin d'accroître notre visibilité dans la communauté et de nous rapprocher d'une clientèle plus variée d'usagers.



René Dufour, président du Comité des usagers du Kamouraska.

**COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES**

**Comité des usagers :**

René Dufour	Président
Robin Dumais	Administrateur
Bernard Dumouchel	Administrateur
France Lavoie	Administratrice
Pierre Parenteau	Administrateur
Natasha Pelletier	Administratrice
Micheline Picard	Administratrice
Lucie Thériault	Administratrice

**Comité de résidents Centre D'Anjou de Saint-Pacôme :**

Marie-Thérèse Bernier	Administratrice
Réjeanne Blier	Administratrice, résidente
Gilles Couture	Administrateur
Raymonde Dubé	Administratrice
Micheline Pelletier	Administratrice
Pierrette Pelletier	Administratrice, résidente
Guylaine Saint-Pierre	Administratrice

## **Comité de résidents Centre Villa Maria de Saint-Alexandre-de-Kamouraska :**

Bernard Dumouchel	Président
Alphonse Beaulieu	Administrateur
Denis Bélanger	Administrateur
Pierre Landry	Administrateur
Suzie Morin	Administratrice
Lise Ouellet	Administratrice
Clémence Pelletier	Administratrice
Martine Saindon	Administratrice
Brigitte Michaud	Personne-ressource

### **BILAN DES ACTIVITÉS**

#### **1) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :**

- Distribution de trousse de base à l'hôpital Notre-Dame-De-Fatima avec la participation de la Fondation de l'hôpital;
- Participation et représentation au Club des 50 + ans de Kamouraska;
- Participation sur le conseil d'administration de la Résidence l'Envol;
- Participation à la rencontre de la Table de concertation des aînés;
- Remise de calendriers Temporalis dans les CHSLD;
- Remise d'articles promotionnels lors des visites de résidences privées.
- Distribution des dépliants par les préposées, aux clients des services Kam-Aide
- Participation par une présentation à la conférence matinale de la municipalité de Sainte-Anne de La Pocatière.

#### **2) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :**

- Travail des comités de résidents sur l'amélioration de la qualité des soins en CHSLD
- Participation du président du Comité de résidents Villa Maria au Comité milieu de vie et Comité expérience employés, résidents et proches.

#### **3) Répondre aux demandes qu'il reçoit et s'assurer de donner la bonne information.**

Il y a eu quelques interventions où la personne-ressource a répondu, rassuré et dirigé les demandeurs vers les bonnes ressources, lors de questionnement sur des insatisfactions ou autre cas particuliers.

#### **4) Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions :**

- Assister aux réunions des comités de résidents en offrant les services de soutien administratif.
- Rencontres annuelles des comités de résidents et du Comité des usagers.

#### **Représenter le Comité des usagers :**

- Membre du Comité des proches aidants;
- Congrès du Regroupement provincial des comités des usagers;
- Présence au CUCI;

- Présence au Club des 50 + ans de Kamouraska;
- Présence au conseil d'administration de l'APHK (Association des personnes handicapées du Kamouraska);
- Présence sur le conseil d'administration de la Résidence l'Envol;
- Présence à la rencontre de la Table de concertation des aînés du Kamouraska;
- Partenariat avec les organismes locaux.

#### 5) **Présentation d'une journée sur la santé mentale avec différents partenaires.**

Journée d'informations sur la santé mentale le samedi 11 novembre 2023.

- 9 h 00 Accueil et inscription;
- 9 h 30 *Les différents aspects de la santé mentale, les impacts sur la personne et sur le milieu.* Mme Kyliane Guay, intervenante en promotion et prévention, santé mentale Québec-Bas-Saint-Laurent;
- 10 h 30 Collation, échanges libres, questions;
- 10 h 45 *Les services offerts par le Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent.* M. Frédéric Audibert, coordonnateur des services communautaires en santé mentale et dépendance;
- 12 h 15 Dîner fourni;
- 13 h 15 *La Traversée– Ressources de soutien en santé mentale offertes par un organisme communautaire de type alternatif.* M. Étienne Bouchard, directeur général;
- 14 h 30 Collation, échanges libres, questions;
- 14 h 45 *La Lueur de l'Espoir– Services offerts par un organisme qui vient en aide aux proches de personnes vivant avec des troubles de santé mentale.* Mme Diane Lajoie, intervenante;
- 16 h 00 Fin.

#### **TENUE DES RENCONTRES**

**Comité des usagers** : 8 réunions régulières.

**Comité de résidents du Centre Villa Maria de St-Alexandre-de-Kamouraska**: 8 réunions régulières.

**Comité de résidents du Centre D'Anjou de Saint-Pacôme** : 7 réunions régulières.

#### **ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ DES USAGERS**

Nous avons reçu quelques appels et demandes pour assistance. Les personnes ont été informées de leurs droits et ont reçu les coordonnées des organismes ou ressources pouvant les accompagner sur la démarche à suivre afin de décider s'ils voulaient porter plainte. Un suivi a été fait et les parties se sont entendues. Pour certains appels, le besoin d'être écouté, rassuré, a suffi à répondre aux insatisfactions vécues.

#### **CONCLUSION**

Malgré les incertitudes provoquées par le projet de Loi 15, les membres du Comité des usagers et des comités de résidents ont fait pour le mieux durant l'année 2023-2024 pour faire connaître le rôle du comité, d'informer la population et de s'assurer de la qualité des soins et services des usagers. Les membres souhaitent poursuivre le travail d'équipe en collaboration avec les différents intervenants. Nous poursuivrons notre collaboration avec les organismes locaux. Merci à chacun pour votre implication, votre disponibilité et votre souci d'améliorer les conditions et soins de vie des usagers. Vous êtes des personnes très importantes car, sans vous, le Comité des usagers n'existerait pas.



René Dufour, président du Comité des usagers du Kamouraska.