

COMITÉ DES USAGERS ET DES RÉSIDENTS INSTALLATIONS DE LA MATANIE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

2023-2024



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

Québec 

Table des matières

Mot de la présidente	Page 3
Membres du Comité des usagers et des résidents	Page 4
Personnes clés pour le Comité des usagers et des résidents	Page 5
Restructuration du comité	Page 6
Les enjeux identifiés	Page 6
Formations	Page 7
Bilan des activités	
- Promotion/sensibilisation	Page 8
- Interventions auprès des usagers et des résidents	Page 9
- Fonctionnement du comité	Page 9
Nos alliances	Page 10
Enjeux et recommandations transmis au CUCI	Page 11
Résumé des enjeux (installations de La Matanie)	Page 11
Comité des usagers et des résidents- objectifs et plan d'action	Page 13

Mot de la présidente

À titre de présidente du Comité des usagers et des résidents du CISSS-BSL installations de La Matanie, il me fait plaisir de vous transmettre les résultats de cette année de travail qu'a été l'année 2023-2024.

Inactif depuis plusieurs années, le comité a subi plusieurs démissions, les aléas de la Covid et différentes embûches qui ont mené à sa disparition. En 2023, l'équipe de direction du Centre de santé et de services sociaux du Bas-St-Laurent s'est employée à favoriser la remise sur pied d'un comité des usagers et des résidents dans La Matanie comme l'exige la loi sur la santé et les services sociaux.

En septembre 2023, Mme Claire Levasseur a été embauchée à titre d'agente de liaison. Son principal mandat : assurer la restructuration d'un comité des usagers et des résidents pour La Matanie. En décembre 2023, quatre personnes avaient démontré un intérêt à rejoindre le comité. À la fin janvier 2024, le comité était pratiquement complet avec 6 membres (une septième personne a rejoint les rangs en mars 2024).

Forts de la mission qui les habite, les membres du comité ont reçu diverses formations pour les aider à mener à bien leur rôle de défenseurs des droits des usagers. C'est sept personnes investies qui se sont donné comme mandat d'assurer la visibilité du Comité et d'apporter une attention particulière à la qualité des services offerts à la population de La Matanie par les équipes du CISSS-BSL.

Le 15 janvier 2024, les membres du tout nouveau Comité des usagers et des résidents de La Matanie se réunissait pour une première fois. Les premiers mois de fonctionnement ont permis de s'approprier un rôle qui fait appel à la fois à la bienveillance et à la rigueur des personnes qui s'investissent. Sensibles aux réalités des usagers du CISSS et des résidents du CHSLD, les membres du comité s'emploieront, dans les prochains mois, à les informer sur leurs droits et à accompagner toute personne qui démontre des insatisfactions face au système de santé ou qui veut porter plainte. Le comité travaillera aussi à donner des suites aux recommandations faites par la population s'il y a lieu.

Je tiens à remercier ces personnes qui ont décidé de faire des droits des usagers leur cheval de bataille. Votre implication bénévole démontre, encore une fois, que l'humain est au cœur de vos préoccupations. Je tiens aussi à remercier Mme Levasseur qui a accepté avec optimisme le mandat d'assister le comité et de nous faire profiter de son expérience professionnelle. Au nom de toutes ces personnes vulnérables qui sont en droit de s'attendre à des services sociaux et de santé de qualité, merci d'y croire, merci de vous impliquer.

Sylvie Huot, présidente

Membres du Comité des usagers et des résidents

Installations de La Matanie

Présidente :

Sylvie Huot

représentante des usagers

Vice-président :

Gervais Gagné

représentant des usagers

Secrétaire :

Johanne Deschênes

représentante des résidents

Trésorière :

Ginette Perreault

représentante des usagers

Serge Landry

représentant des usagers

Claude Côté

représentant des résidents

Marcel Lamarre

représentant des résidents

**Personnes clés pour le Comité des usagers et des
résidents**

Sylvie Huot 418-562-2750
Présidente

Claire Levasseur 418-562-4154 #15178
Agente de liaison

Mélina Watters 418-722-0939 #46044
Agente d'information/Soutien aux comités d'usagers et
résidents et au CUCI

François Dubé 418-560-0672
Directeur adjoint exécutif installations de La Matanie

Marie-Claude Gagnon 418-562-4154 #15069
Gestionnaire responsable CHSLD

Restructuration du comité

Inactif depuis un certain temps, le Comité des usagers et des résidents du CISSS-BSL installations de La Matanie, ne pouvait plus compter sur l'implication d'anciens membres ceux-ci ayant démissionné ou étant décédés.

Septembre 2023. La structure du comité n'étant pas formelle, des recherches ont dû être effectuées pour permettre de découvrir que le Comité des usagers et le Comité des résidents étaient fusionnés depuis 2003.

Aout 2023. L'équipe de direction du CISSS-BLS et le président du CUCI (comité des usagers du centre intégré) ont procédé à l'embauche d'une agente de liaison qui est entrée en poste le 6 septembre 2023.

Septembre 2023. L'agente d'information du CISSS-BSL, Mme Mélina Watters, négocie une banque d'heures avec le CUCI afin de permettre à l'agente de liaison de mener à bien son mandat de restructuration du Comité de La Matanie ; 184 heures sont alors accordées par le CUCI.

Octobre 2023. Après s'être familiarisée avec les mandats et le fonctionnement d'un comité, la personne ressource a débuté le recrutement de personnes bénévoles pour former le Comité des usagers et des résidents du CISSS-BSL (CUCR) installations de La Matanie. La responsable du CHSLD a identifié des personnes qui avaient démontré un intérêt à faire partie du comité des résidents.

Décembre 2023. Après des approches individuelles de la part de l'agente de liaison, quatre personnes sont maintenant membres du Comité.

Fin janvier 2024, six personnes sont maintenant membres du Comité.

Au 11 mars 2024, sept personnes font partie du comité (4 personnes représentent les usagers et 3 personnes représentent les résidents)

Les objectifs pour 2023-2024

- Restructurer le Comité
- Faire connaître le Comité auprès des usagers et des résidents des installations de La Matanie
- Evaluer le degré de satisfaction des résidents du CHSLD en lien avec les services reçus.
- Renseigner les usagers et les résidents sur leurs droits.

- Accompagner et assister les personnes qui le demandent dans un processus de plainte.

Formations

Les formations sont données dans le but de mieux outiller les membres du Comité et l'agente de liaison afin que ceux-ci puissent remplir leur mandat le plus efficacement possible; c'est un des objectifs du CISSS-BSL et du RPCU (Regroupement provincial des comités d'usagers).

Les membres du comité ont eu accès à diverses formations :

- | | |
|--|-------------|
| - Droits et devoirs des usagers (RPCU) | 3 personnes |
| - Fonctions des comités d'usagers (RPCU) | 3 personnes |
| - Le rôle et l'engagement des membres des comités (RPCU) | 3 personnes |
| - Le plan d'action (RPCU) | 1 personne |
| - Information sur le rôle du Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes | 7 personnes |
| - Information sur le rôle du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services | 7 personnes |
| - Office 365- Outlook- Teams | 1 personne |

L'agente de liaison a pu bénéficier des formations suivantes :

- Droits et devoirs des usagers (RPCU) + Echange de bonnes pratiques
- Fonctions des comités d'usagers (RPCU)
- Rôle et engagement des comités d'usagers (RPCU)
- Cyber-sécurité (CISSS)
- Mesures d'urgence (CISSS)
- Réalités autochtones (CISSS)
- Office 365 – Outlook –Teams (CUCI)
- Rôle du Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes
- Rôle du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Les chroniques « Jasons santé » organisées par l'agente d'information du CISSS permettent également aux membres des comités d'être informés sur certains enjeux en santé et services sociaux. Les thématiques abordées :

- L'aide médicale à mourir
- Le développement durable au CISSS-BSL

- La pénurie de main-d'œuvre au CISSS-BSL

Bilan des activités

Promotion/sensibilisation

Mise à jour des coordonnées du Comité sur la vidéo promotionnelle du Cinéma Gaieté pour 2023-2025

Impression d'étiquettes pour faire la mise à jour des coordonnées du Comité sur les dépliants et distribution dans les installations de La Matanie

Mise à jour des coordonnées sur les affiches régionales et distribution dans les 5 installations de La Matanie (CH,CHSLD,CLSC,CJ, CRDI)

Insertion du document « Les droits des usagers » dans les cartables d'accueil des résidents du CHSLD

Impression de 250 calendriers à l'image du Comité des usagers et des résidents et distribution dans les installations de La Matanie

Affichage des droits des usagers dans les établissements (Roll-Up)

Insertion de dépliants et de la liste des droits des usagers dans les cartables d'accueil des résidents du CHSLD

Remise de cartes de Noël aux résidents du CHSLD (1^{er} étage) en collaboration avec l'équipe d'animation

Installation de boîtes de commentaires dans les 3 installations et à la clinique de vaccination

Interventions auprès des usagers et des résidents

Participation à la fête de Noël au CHSLD

Informations données à 5 aidants de résidents du CHSLD sur les droits des usagers

Soutien d'une aidante dans un processus de plainte auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (rédaction)

Intervention auprès d'une travailleuse sociale concernant une potentielle situation de maltraitance d'un aîné

Information de 2 usagers sur le processus de plainte et les ressources disponibles

Fonctionnement du comité

Recrutement de 7 personnes pour siéger au Comité des usagers et des résidents (octobre, novembre, décembre 2023 et février 2024)

Rencontres du comité des usagers et des résidents

- 15 janvier 2024
- 29 janvier 2024
- 11 mars 2024

Comité de travail sur les enjeux et recommandations

- 21 mars 2024

Création d'outils de travail

- Formulaire d'insatisfactions
- Fiche du bénévole

Démarches de rapatriement du budget du comité au CISSS-BSL (complété le 29 février 2024)

Nombre d'heures effectuées par les bénévoles :

- | | |
|---|-----------|
| - Participation au comité | 39 heures |
| - Participation à des instances externes | 9 heures |
| - Participation à des sous-comités | 12 heures |
| - Formations | 59 heures |
| - Information + suivis (lectures....) | 45 heures |
| - Comité des usagers du centre intégré | 9 heures |
| - Processus de recrutement (VAJ, fiche du bénévole....) | 4 heures |

Nos alliances

Représentations aux différentes instances en lien avec les usagers et les résidents

- Table de concertation des aînés de La Matanie
- Comité milieu de vie du CHSLD
- Comité des usagers du Centre intégré (BLS)
- Comité vigilance santé

Rencontre du P.D.G du CISSS-BSL Dr Jean-Christophe Carvalho et de son équipe – octobre 2023

Le comité est membre du Regroupement provincial des comités d'usagers et du Conseil pour la protection des malades.

Demandes d'information et références au Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes du Bas-Saint-Laurent (rencontre le 29 janvier 2024)

Rencontre du Commissaire aux plaintes et de la Commissaire adjointe du BSL le 11 mars 2024

Enjeux et recommandations transmis au CUCI

Permettre à tous les usagers du Bas-Saint-Laurent d'avoir accès aux services de santé généraux et spécialisés:

- Appuyer des actions pour favoriser la mise en place de ressources intermédiaires permettant l'hébergement permanent ou temporaire des usagers afin d'éviter le déplacement de ceux-ci hors de leur MRC d'origine (informer les dirigeants de cette situation au besoin)
- Supporter le mouvement qui vise à implanter des installations pour permettre les traitements d'hémodialyse en Matanie.
- Participer aux discussions pour revoir la politique de déplacement des usagers afin de permettre à ces derniers de bénéficier d'une compensation financière lorsqu'ils doivent recevoir des services de santé et services sociaux hors de leur MRC d'origine.
- Être à l'affût des insatisfactions des usagers concernant le temps d'attente pour l'accès aux services spécialisés et collaborer à l'information des usagers au besoin.

Offrir des milieux de vie et de soins sécuritaires et conviviaux

- Participer aux discussions qui visent à favoriser la stabilité du personnel (surtout dans les CHSLD)
- Rencontrer les responsables des soins afin de discuter des conséquences des lacunes concernant le non-respect des directives pour l'administration des médicaments.

Résumé des enjeux préoccupants pour le Comité des usagers en regard des installations de La Matanie

Pour le CHSLD :

Offrir un milieu de vie sécuritaire, convivial, accueillant et stimulant

Suite aux commentaires des résidents et des aidants, certaines améliorations sont souhaitables et le Comité des usagers et des résidents de La Matanie suggère que le personnel de direction porte une attention particulière aux éléments suivants :

- Stabilité du personnel
- Soins de base des résidents du CHSLD
- Interaction résidents/ personnel
- Exactitude des soins
- Sécurité des résidents dans tous les locaux de l'installation
- Aménagement des salons pour rendre agréable la présence des visiteurs et des aidants.
- Convivialité des lieux
- Protocole lors d'éclotions de virus
- Stimulation en milieu de vie
- Propreté des lieux
- Connaissance par les résidents de leurs droits

Pour le Centre hospitalier :

Favoriser l'accès aux services de santé.

Offrir des services de santé sécuritaires.

Afin d'optimiser l'expérience des usagers des soins de santé, nous souhaitons que le personnel de direction porte une attention particulière aux éléments suivants :

- Accessibilité des services
- Rigueur dans la consultation du dossier patient
- Temps d'attente à l'urgence

Comité des usagers et des résidents du CISSS-BSL installations de La Matanie

Enjeux

Faire connaître le Comité des usagers et des résidents à un maximum de personnes de La Matanie

Inciter les usagers et les résidents (CHSLD) à se prévaloir des services du Comité

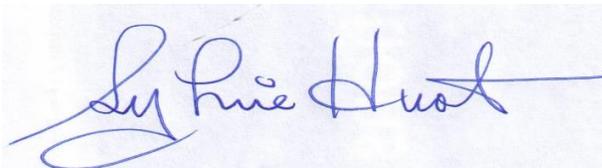
Recevoir les commentaires des usagers et des résidents qui utilisent les services de santé en Matanie

Favoriser les échanges entre l'équipe de gestion des installations de La Matanie et les membres du Comité des usagers et des résidents de La Matanie.

Arrimer le fonctionnement du Comité des usagers et des résidents avec la refonte de la loi sur les services de santé et des services sociaux (Santé Québec)

Plan d'action 2024-2025

- Tenir des rencontres d'information pour des organismes et des groupes partout en Matanie
- Rencontrer tous les nouveaux arrivants du CHSLD, les familles, les aidants (rencontres de groupe ou individuelles)
- Elaborer une trousse d'accueil pour les résidents
- Revoir le matériel promotionnel du Comité et en assurer la distribution
- Participer à la collecte des commentaires des usagers et des résidents (contacts, sondages de satisfaction (CHSLD,CH), boîtes de commentaires....) et assurer un suivi.
- Accompagner les usagers et les résidents dans leur démarche d'insatisfaction ou de plainte.
- Revoir les règlements généraux du Comité



,Présidente