



# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2023-2024

**Le Comité des usagers continué, installations de La Matapédia**

**Le Comité des résidents du Centre d'hébergement  
Marie-Anne Ouellet**

***POUR LE RESPECT DE LA DIGNITÉ ET LA RECONNAISSANCE  
DES DROITS ET LIBERTÉS DES USAGERS ET DES RÉSIDENTS***

*Adopté en assemblée générale annuelle le 5 juin 2024*

## COMPOSITION DES COMITÉS EN DATE DU 31 MARS 2024



**Comité des usagers continué du CISSS-BSL**, Installations de La Matapédia :

1. Bertrand Martel, président
2. Louise Gaudreau
3. Bérianne Lévesque
4. Jocelyne Gaudreau
5. Poste Vacant
6. René Lamarre, vice-président
7. Raymond Jean, membre représentant du comité des résidents



**Comité des résidents**, Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet :

1. Vacant
2. Vacant
3. Raymond Jean, représentant au sein du comité des usagers
4. Poste vacant
5. Poste Vacant
6. Francine Ouellet
7. Poste vacant

Pour rejoindre le président : 418-778-5816, poste 25041 (boîte vocale)  
comite.des.usagers.matapedia.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca  
ou RMAO, 6 rue Turbide Lac-au-Saumon, G0J 1M0

### Les 5 fonctions légales du comité des usagers :

1. **RENSEIGNER** les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
2. **PROMOUVOIR** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. **DÉFENDRE** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'usager, auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente;
4. **ACCOMPAGNER** et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte;
5. **S'ASSURER** du bon fonctionnement du comité des résidents et veiller à ce qu'il dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

### Les 3 fonctions légales du comité des résidents :

1. **RENSEIGNER** les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
2. **PROMOUVOIR** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. **DÉFENDRE** les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, défendre ses droits et ses intérêts en tant que résident, auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente.

Les comités des usagers et des résidents ont embauché, en mars 2012, une ressource pour coordonner les actions et décisions des comités ; cette personne est invitée de façon permanente à assister aux rencontres conjointes des comités.

Au niveau de l'organisation du CISSS-BSL, les comités des usagers et des résidents peuvent compter sur la collaboration :

- De Mme Judith Roussel, coordonnatrice des services au Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet ;
- Du Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) ;
- De Mme Méлина Watters, agente d'information pour l'ensemble des comités des usagers;
- De Mme Shannon Aubut, directrice adjointe exécutive, Installations de La Matapédia, invitée permanente aux rencontres régulières ;
- Les comités savent de plus qu'ils peuvent compter sur la collaboration des différents gestionnaires du CISSS-BSL lors des rencontres régulières advenant le besoin de mieux comprendre l'organisation des services dispensés.

# MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ M. BERTRAND MARTEL

Bonjour Mesdames, Messieurs,

Je vous souhaite la bienvenue et vous remercie pour votre présence à cette assemblée générale.

L'année 2023-2024 a été une année de rassemblement et de communications notamment suite à la tenue de rencontres web intitulées "Jasons Santé" qui offrent l'opportunité aux membres des différents comités du Bas-Saint-Laurent de se rencontrer et discuter de sujets en lien avec la santé et alimenter leurs connaissances sur le réseau de la santé.

À compter de septembre 2023, s'est jointe à nos rencontres à titre d'invitée permanente, Mme Shannon Aubut, nommée au printemps 2023 directrice adjointe exécutive du CISSS-BSL pour les Installations de La Matapédia. Je souligne que cette fonction a été créée pour chacune des installations du CISSS-BSL suite à la volonté gouvernementale et de la haute direction de mettre en place une gestion de proximité.

## MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ M. BERTRAND MARTEL, SUITE

La présence de Mme Aubut aux rencontres régulières est un atout important pour les membres.

Autre atout important pour les membres est l'heure réservée avant chaque rencontre pour des échanges avec Mme Judith Roussel, coordonnatrice des services au Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet, concernant les services dispensés à la RMAO et les projets en cours.

Je veux remercier Mme Aubut et Mme Roussel pour leur écoute, leur disponibilité envers les comités et leur efficacité lors des suivis demandés.

Merci aussi à Mme Linda Tremblay, agente de liaison, pour son excellent travail, un poste indispensable pour le bon fonctionnement du comité des usagers.

## MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ M. BERTRAND MARTEL, SUITE

Suite à l'adoption du Projet de loi 15 en décembre dernier et la création de la société d'État chargée de coordonner les opérations du réseau de la santé québécois, nous devons nous attendre à ce qu'il y ait des changements dans le fonctionnement des comités.

Un gros merci aux membres du comité des usagers, pour leur assiduité aux rencontres, ainsi que pour le beau travail accompli. Un merci spécial à Mme Louise Gaudreau, qui nous quitte après plusieurs années au sein du comité des usagers.

Je terminerai en soulignant que nous avons besoin de nouveaux bénévoles pour les deux comités, on a absolument besoin de relève.

Bonne assemblée à tous.

BERTRAND MARTEL, président du Comité des usagers continué du CISSS-Bas-Saint-Laurent, installations de La Matapédia

# MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS M. RAYMOND JEAN

Bonjour Mesdames, Messieurs,

Bienvenue et merci à toutes et tous pour votre présence à cette rencontre. Actuellement, le comité des résidents compte 5 postes vacants sur 7 ; des actions devront donc être posées afin de combler les postes vacants le plus tôt possible. Nous échangerons au cours de la présente rencontre sur le mandat et le fonctionnement des comités des usagers et des résidents ; vos questions sur le sujet seront les bienvenus.

Je veux souligner la qualité des services offerts au Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet et remercier le personnel de la RMAO pour leur bienveillance au quotidien.

Je souligne aussi l'apport important de l'équipe de bénévoles ; ces personnes sont indispensables dans l'organisation des activités auprès des résidents et je les remercie pour leur dévouement.

Bonne assemblée à tous.

M. Raymond Jean, président du comité des résidents du Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet

# FAITS SAILLANTS 2023-2024

*Les comités des usagers et des résidents tiennent des rencontres conjointes selon une cédule établie au début de l'année.*

*Pour l'année 2023-2024, sept (7) rencontres régulières ont eu lieu et une rencontre avec la présidence-direction générale du CISSS-BSL dans le cadre de sa tournée régionale. Les membres ont aussi été invités à une rencontre d'information en suivi de la visite d'une équipe ministérielle au CHSLD à l'été 2023.*

*Avant chacune des rencontres régulières, Mme Judith Roussel, coordonnatrice des services à la RMAO tient un point d'information d'une durée d'une heure sur les développements en cours à la RMAO ou autres informations pertinentes. Les membres profitent aussi de l'occasion pour valider certains éléments sur l'organisation des services au quotidien. Ce temps mis à la disposition des comités est fort apprécié par les membres. Les sujets traités lors de ces points d'information ne font pas partie des faits saillants qui suivent.*

# FAITS SAILLANTS 2023-2024, SUITE

## ☐ **Mai 2023 :**

- ✓ Visite de M. René Dufour, président du CUCI et de Mme Mélina Watters agente d'information du CISSS-BSL pour les comités des usagers. Information sur le rôle de Mme Shannon Aubut, récemment nommée à titre de directrice adjointe exécutive pour les installations de La Matapédia. Mme Aubut sera invitée à participer aux rencontres des comités à titre d'invitée permanente. Échanges sur le projet de loi 15.
- ✓ Échanges sur le manque de bénévoles à la RMAO et les critères d'admissibilité pour devenir bénévole.
- ✓ Présentation de la situation financière à la période 13 se terminant le 31 mars 2023.
- ✓ Préparation de l'AGA 2022-2023 le 7 juin 2023.
- ✓ Annulation du concert offert par La Société pour les arts en milieu de santé prévu à la RMAO

# FAITS SAILLANTS 2023-2024, SUITE

## ☐ **Juin 2023 :**

- ✓ Information provenant du Comité des usagers du centre intégré (CUCI) : budget mis à la disposition des comités par le CUCI pour de la formation visant à outiller les membres des comités pour assumer leur rôle et fonction ; échanges sur la pertinence pour les comités de voir à ce que soit affiché le code d'éthique dans les installations ; début des activités des centres de jour prévu à l'automne 2023.
- ✓ Détermination des enjeux pour l'année 2023-2024.
- ✓ Information sur les règles de stationnement à la RMAO.

# FAITS SAILLANTS 2023-2024, SUITE

## ☐ **Septembre 2023 :**

- ✓ Invitation à un dîner avec le p.-d.g. du CISSS-BSL le 9 novembre 2023.
- ✓ Information sur le suivi budgétaire à la fin de la période 5 se terminant le 12 août 2023.
- ✓ Suivi aux membres concernant une demande d'accompagnement d'un usager.
- ✓ Information sur une demande de participation financière pour l'achat d'une bannière déroulante (roll-up) pour le hall d'entrée de la RMAO.

# FAITS SAILLANTS 2023-2024, SUITE

## ❑ **Décembre 2023 :**

- ✓ Information sur le suivi budgétaire à la fin de la période 8 se terminant le 4 novembre 2023.
- ✓ Autorisation pour le paiement de 350 calendriers qui seront distribués à la RMAO et dans les RI et RPA de La Matapédia.
- ✓ Dépôt d'une cédule pour les conférences d'information sur les services (Jasons-Santé) et avis de la tenue d'une formation sur les applications Teams et Outlook.
- ✓ Information à l'effet que les indications pour l'entrée des fauteuils roulants à l'hôpital sont imprécises ; Mme Aubut assure un suivi.
- ✓ Avis de transmission d'une lettre d'appui de la part du comité des usagers au projet soumis par la firme Les Passages en collaboration avec la direction des services aux personnes en perte d'autonomie du CISSS-BSL concernant la création d'environnements favorables à la bienveillance en CHSLD.
- ✓ Information concernant une diffusion par la TVC (télévision communautaire) d'information sur les droits des usagers.

# FAITS SAILLANTS 2023-2024, SUITE

## ☐ Janvier 2024 :

- ✓ Autorisation de décaissement pour une messe et un don in memoriam (réf. 2 décès)
- ✓ Avis aux membres de la possibilité d'une visite à la Maison des aînés de Rimouski.
- ✓ Information aux membres des formations offertes par le RPCU au cours des prochaines semaines.

# FAITS SAILLANTS 2023-2024, SUITE

## ☐ **Février 2024 :**

- ✓ Information provenant du comité de gestion des risques auquel participe le président du comité des usagers à l'effet qu'il y a des délais importants pour certains résultats d'analyses sanguines et autres examens.
- ✓ Information sur l'ouverture d'une nouvelle RPA dans la municipalité de Sayabec et échanges sur la RI-RPA en développement suite à la vente du Foyer des Sœurs Reine du Clergé de Lac-au-Saumon.
- ✓ Demande d'avis des comités sur le contenu d'un sondage à venir dans le cadre de Municipalité amie des aînés (MADA.)
- ✓ Débriefing sur l'organisation de l'AGA 2023-2024.

# FAITS SAILLANTS 2023-2024, SUITE

## ☐ Mars 2024 :

- ✓ Détermination des enjeux 2024-2025.
- ✓ Décision sur la date et l'organisation de l'AGA 2023-2024.
- ✓ Autorisation pour l'adhésion des comités au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)
- ✓ Demande de support de la part du Centre d'éducation aux adultes, Volet participation sociale pour le recrutement d'une conférencière pour une rencontre d'information sur le programme d'aide médicale à mourir à l'intention des résidents de la Maison Adrien Ruel d'Amqui.
- ✓ Information sur le suivi budgétaire à la fin de la période 12 se terminant le 24 février 2024.

# RETOUR SUR LES ENJEUX DÉTERMINÉS POUR L'ANNÉE 2023-2024

## **Demeurer vigilant quant à l'accessibilité et la qualité des services offerts dans la MRC de La Matapédia**

Normalement, une heure avant leur rencontre régulière, les membres des comités rencontre Mme Judith Roussel, coordonnatrice des services à la RMAO, qui les informe sur les développements et les services offerts à la RMAO ; aussi, les membres sont invités à participer aux rencontres d'information sur les services (Jasons Santé) organisées par le CUCI ; de plus, les membres des comités ont aussi la chance de d'échanger et de partager avec Mme Shannon Aubut, directrice adjointe exécutive du CISSS-BSL, installations de La Matapédia, invitée permanente aux rencontres régulières.

## **Voir à la diffusion de publicité afin de faire connaître les comités auprès de la population**

Pour cet enjeu, les membres procèdent en cours d'année à la distribution de matériel promotionnel (calendrier annuel offert aux résidents de la RMAO et aux RI-RPA de La Matapédia - outils promotionnels offerts aux personnes hospitalisées et aux personnes admises en soins palliatifs à la RMAO - autres outils promotionnels, napperons, dépliants distribués à l'intention de la population matapédienne) ; diffusion des droits des usagers à la TVC.

Autres actions à venir pour cet enjeu : distribution d'outils promotionnels pour les personnes à domicile (SAD) et autre publicité à la télévision communautaire et au cinéma.

## RETOUR SUR LES ENJEUX DÉTERMINÉS POUR L'ANNÉE 2023-2024

**Procéder activement au recrutement des membres des comités (usagers et résidents) afin de combler les postes actuellement vacants**

Pour cet enjeu, le début de l'année 2023-2024 a été fructueux avec le recrutement de 2 nouveaux membres pour le comité des usagers et de 2 nouveaux membres pour le comité des résidents ; un des membres recruté pour le comité des résidents est déménagé de la région tandis que le second est malheureusement décédé en septembre dernier.

**Appropriation, par les membres des comités, du fonctionnement et des services offerts dans les différents programmes/clientèles en débutant prioritairement par les services offerts en santé mentale**

Cet enjeu a été reconduit pour la prochaine année.

## ENJEUX DÉTERMINÉS POUR L'ANNÉE 2024-2025

- S'informer sur le processus d'accessibilité et les services offerts au niveau de la santé mentale dans La Matapédia.
- Suivre les résultats découlant du processus d'amélioration mis en place par le CISSS-BSL concernant la longueur des délais constatés pour obtenir les résultats de certaines analyses de laboratoire ou de transcriptions lors d'une visite auprès d'un médecin spécialiste.
- Poursuivre les actions sur la diffusion de publicité afin de faire connaître les comités auprès de la population.
- Poursuivre les actions pour le recrutement de nouveaux membres des comités (usagers et résidents) afin de combler les postes vacants.

# BILAN FINANCIER 2023-2024

<b>Base budgétaire 2023-2024</b>	<b>14 346,00 \$</b>
<b>Surplus de l'année 2022-2023 versés au budget 2023-2024</b>	<b><u>8 446,00 \$</u></b>
<b>Budget total disponible pour l'année 2023-2024</b>	<b>22 792,00 \$</b>
<b>Dépenses</b>	
Frais de déplacement	1 822,99 \$
Personne Ressource (facturation)	6 009,32 \$
Fourniture de bureau	16,99 \$
Divers et publicité	2 717, 55 \$
<ul style="list-style-type: none"><li>• Achat de calendriers distribués RMAO-RI-RPA (2 205,52 \$)</li><li>• Dépenses AGA 2022-2023 publicité et goûter (457,79 \$)</li><li>• Autres (54,24 \$)</li></ul>	
<b>Total des dépenses</b>	<b>10 566,85 \$</b>
<b>Surplus pour l'année financière 2023-2024 (22 792,00 \$ – 10566,85 \$)</b>	<b>12 225,15 \$</b>