

Annexe 2 - Rapport d'activités des comités des usagers

Comité des usagers des Basques

Rapport annuel 2018-2019

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 2018-2019. Ce fut une année dont nous sommes fiers grâce à la généreuse implication de chacun des membres du comité et au soutien constant de notre agente de liaison. Merci à vous tous! Nous sommes une équipe où règne l'harmonie...

En 2018-2019, nous avons aussi bénéficié d'un apport financier substantiel du CUCI pour déployer notre projet «Tout l'monde a des droits, tout l'monde a droit à sa voix!». Ce projet nous permet d'aller vers les gens de notre territoire pour les informer sur leurs droits et leurs responsabilités comme usagers du CISSS BSL. C'est une bonne occasion de se faire connaître et de recruter...

Nous sommes supportés par de nombreuses personnes du CISSS (gestionnaires, responsable de l'établissement, secrétaires, technicien en informatique, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, agente d'information etc...). Elles s'empressent à nous répondre, à nous accompagner pour nous faciliter la tâche. Merci! Nous l'apprécions!

Le rôle du comité des usagers est de renseigner les usagers sur leurs droits et leurs responsabilités, d'évaluer leur satisfaction à l'égard des services reçus, de défendre leurs droits et de les accompagner dans toute démarche d'insatisfaction.

Pour la prochaine année, nous continuerons à remplir ce rôle de notre mieux en nous référant à notre plan d'action, en rencontrant les gens des Basques dans le cadre du projet : «Tout l'monde a droit à des droits...» Nous devrions aussi mettre à jour nos règles de fonctionnement. Nous souhaitons élargir le comité, recruter de nouveaux membres. Nous allons collaborer pour les sondages de satisfaction. 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.

Madame Julette 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 et envoi de ceux-ci au CUCI BSL
- Rédaction d'un plan d'action pour la période 2018-2019. Il fut adopté par le comité des usagers à l'occasion de la réunion régulière du 2 octobre 2018.
- Prise des messages téléphoniques et suivis.
- Prise des messages courriels et du courrier.
- Dates des réunions du conseil d'administration : 12 avril 2018, 14 mai 2018, 15 juin 2018, 30 août 2018, 2 octobre 2018, 06 novembre 2018, 06 décembre 2018, 31 janvier 2019, 14 mars 2019
- Invitation et accueil de quelques gestionnaires à nos réunions pour être informés et pour qu'ils répondent à nos questions.
- Accueil de la présidente du CUCI Madame Claire St-Onge accompagnée de madame Josée Fortin, agente d'information.
- Accueil de Madame Manon Gariépy, Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services lors de deux réunions.
- Organisation de l'assemblée générale annuelle du 14 mai 2018 incluant l'affichage de la convocation dans les commerces de Trois-Pistoles, au CISSS installation des Basques et aux points de services de Saint-Jean-de-Dieu et de Saint-Clément.
- Participation au Sondage sur la satisfaction de la clientèle au CHSLD de Trois-Pistoles en mai 2018. Compilation et analyse de 15 questionnaires en septembre 2018.
- Participation à la création d'une capsule-vidéo sur les « Responsabilités des usagers ».
- Contact téléphonique par trois personnes pour avoir des informations sur les démarches de plaintes.
- Renouvellement à l'adhésion au RPCU.
- Réalisation d'une activité musicale promotionnelle à la Villa Dubé de St-Jean-de-Dieu en mai 2018 (4 membres étaient présents avec l'agente de liaison)
- Participation à l'A.G.A. du CAAP BSL à la Fromagerie des Basques en juin 2018. (2 membres étaient présents avec l'agente de liaison).
- Visites aux chambres d'une vingtaine de résidents-es par l'agente de liaison à la Villa des Basques et au Couvent. Distribution des journaux informatifs CISSS BSL en août 2018.
- Réalisation d'une activité musicale et de promotion du comité au CHSLD de Trois-Pistoles pour les résidents et leurs familles dans le cadre de la Semaine des Comités des Usagers en septembre 2018.
- Participation à un CA du CISSS BSL à Trois-Pistoles en octobre 2018. (4 membres étaient présents avec l'agente de liaison).
- Obtention d'une étagère et d'un nouvel ordinateur, accès à intranet grâce à la précieuse collaboration du personnel cadre, informatique et technique.

-Présentation d'un projet au Fonds régional provenant des surplus accumulés par les CUC l'année précédente. Ce projet «Tout l'monde a des droits, tout l'monde a droit à sa voix» consiste à aller visiter des organismes et résidences du milieu afin de faire connaître les droits et les responsabilités des usagers ainsi que le rôle des comités des usagers. Lors de ces visites, il y a présentation de 2 capsules-vidéo : une sur les droits des usagers et l'autre sur les responsabilités des usagers.

-Création de nouveaux encarts promotionnels pour présenter les principales fonctions du comité des usagers des Basques et ses coordonnées.

-Rencontres d'information et d'échanges dans des résidences pour aînés et dans des organismes avec distribution de matériel promotionnel (pochettes, bloc-notes, journal informatif du CUCI BSL, encarts, etc...) Les groupes rencontrés sont : le Club 50 ans et + de St-Médard (15 pers.), le Centre Femmes Catherine Leblond (50 pers.), Résidence Denonville à St-Clément (10 pers.), Résidence Mon Chez-nous à St-Éloi (18 pers.), Domaine des Trois-Pistoles (15 pers.) Résidence Habitations du Jardin à St-Jean-de-Dieu (12 pers.)

-Participation au sondage en ligne du RPCU sur la «Bientraitance des aînées»

-Prise de connaissance de la politique en regard de la Pratique de l'hygiène des mains.

-Acquisition de matériel servant à la présentation des capsules-vidéo et de documents audio-visuels de promotion.

-Participation d'un membre au comité Milieu de vie

-Participation d'un membre à la Table Concert'Action des Basques

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	

5. Coordonnés des membres

Fonction	Prénom	Nom	Téléphone	Courriel
Présidente	Juette	Rioux	418 851-3700 poste 162	comite.usagers.basques@gmail.com
Répondant de l'établissement	Michel	Plante	418 851-3700 Poste 176	michel.plante.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 :

Des encarts et des journaux informatifs ont été distribués à quelques reprises dans les salles d'attentes du Centre hospitalier de Trois-Pistoles. Cela a permis de faire connaître davantage le comité des usagers et d'être à l'écoute des préoccupations des usagers. Des encarts et journaux informatifs ont aussi été distribués dans les points de services de Saint-Clément et de Saint-Jean-de-Dieu.

Tournée dans des résidences et organismes des Basques pour présenter les droits et responsabilités des usagers grâce au financement reçu du CUCI.
Distribution de pochettes informatives : bloc-notes, journal informatif, encart, signet à chaque participant (120 au total, de janvier à mars 2019).

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 Milieu de vie.

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 du CHSLD de Trois-Pistoles. 15 questionnaires furent répondus et compilés. Ces données nous ont permis de constater que l'ensemble de la clientèle et leurs familles étaient satisfaits et de surveiller certains aspects pouvant être à améliorer dans certains contextes.

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

Interventions auprès des gestionnaires en les invitant à nos rencontres.

Le projet « Tout l'monde a des droits, tout l'monde a droit à sa voix » avec les visites dans les organismes et les résidences nous ont permis d'informer plusieurs usagers sur leurs droits et responsabilités.

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 informé par téléphone trois membres de familles demandant des informations concernant leurs parents sur les 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 s'est rencontré à neuf reprises pendant l'année en plus de tenir son assemblée générale annuelle le 14 mai 2018.

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

Collaboration avec Mme Manon Gariépy, Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services. Deux rencontres furent planifiées en plus de sa participation à notre A.G.A. du 14 mai 2018.

9. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Redoubler d'efforts pour impliquer de nouvelles personnes dans le comité des usagers

- Tenir compte de nos enjeux dans le choix de nos actions, nos interventions.

- Élaborer et mettre en application le plan d'action 2019-2020. Élargir nos champs de préoccupations (soins à domicile, services offerts au CLSC, santé mentale, etc...)

- Se faire connaître davantage par la population de la MRC des Basques, entre autres en poursuivant nos visites dans des organismes et des résidences de personnes âgées.

- Accompagner les usagers qui le demandent dans toute démarche qu'ils entreprennent, y compris s'ils désirent porter plainte.

- 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.

- Mettre à jour les règlements généraux de notre comité.

- Réfléchir à des outils de promotion (ex : pour remettre aux usagers admis à l'urgence en demandant la collaboration du personnel à l'urgence, pour remettre aux usagers admis au CHSLD ou en RPA, etc...)

10. Conclusion

Voir le mot de la présidente, au point 2 du présent rapport et on ajoute aussi les enjeux et recommandations pour 2019-2020

ENJEUX

A. Rehaussement de la sécurité dans les soins et des services aux usagers

La sécurité dans les soins et les services aux usagers est une préoccupation très importante pour notre comité. Nous avons ciblé trois secteurs qui nous interpellent davantage :

1. Rehaussement de la sécurité des soins et des services aux personnes résidant en CHSLD
2. Rehaussement de la sécurité des soins et services aux personnes vulnérables à domicile
3. Rehaussement de la sécurité des soins infirmiers et services médicaux dans les hôpitaux, les urgences

B. Le maintien des services de proximité

C'est un autre enjeu qui nous préoccupe. Il est important que des efforts soient faits pour éviter les découvertures dans nos installations. Il faut éviter la fermeture de nos petites RPA dans nos milieux.

RECOMMANDATIONS pour le rehaussement de la sécurité et le maintien des services de proximité:

- A. Prendre les moyens, développer des stratégies afin d'avoir le personnel requis pour des soins sécuritaires (rehaussement des postes, attractivité, ...), pour éviter la maltraitance institutionnelle, préconiser la bienveillance, éviter les découvertures.
- B. Développer les compétences en offrant des formations pertinentes au personnel, aux bénévoles (soins, bienveillance, hygiène, attitude, etc...), en impliquant le personnel dans la recherche de solutions, en faisant d'eux des alliés.
- C. Pour les personnes vulnérables à domicile, mettre en place les éléments pour bien évaluer leurs besoins et ainsi leur fournir les soins adéquats. Soutenir les RPA pour éviter les fermetures surtout dans les petits milieux.

Avril 2019

11. Rapport financier

Voir l'annexe 3, ci-jointe.

Signature de la présidente :

Date :
