

Annexe 2 - Rapport d'activités des comités des usagers Comité des usagers et de résidents des Basques Rapport annuel 2021-2022

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 présence. J'ai le plaisir de vous présenter notre rapport d'activités pour l'année 2021-2022. Je suis fière de notre cheminement au cours de la dernière année. Nous avons réussi, malgré la situation, à garder bien vivant le comité. Je remercie donc les membres du comité et notre agente de liaison pour leur générosité, leur disponibilité, leur bienveillance. Notre équipe est composée de personnes respectueuses aux talents diversifiés, c'est ce qui fait notre force.

Tout au long de l'année, nous avons tenu nos réunions en visioconférence grâce à la plateforme Zoom sauf celle de juin qui s'est tenu en présentiel dans un parc. Quel plaisir ce fut de se retrouver et de pique-niquer ensemble. Je suis partante pour renouveler l'expérience...

Nous avons eu régulièrement des rencontres Zoom avec madame Catherine Sirois, chef de service au CHSLD. Merci madame Sirois pour votre grande disponibilité, votre transparence. Ces rencontres nous permettaient de connaître l'évolution de la situation, de savoir que de grands efforts étaient déployés pour assurer la sécurité de ces personnes très vulnérables de notre CHSLD.

Nous bénéficions aussi du support humain et financier du Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) du CISSS BSL. C'est grâce à cette aide humaine et financière que nous pouvons monter des projets en lien avec nos fonctions (renouvellement des outils promotionnels, calendriers, participation à Place aux Aînés).

Pour la prochaine année, nous souhaitons élargir le comité, recruter de nouveaux membres. Nous allons collaborer aux sondages de satisfaction car ce sont des outils importants pour améliorer les conditions de vie en milieu d'hébergement. 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.

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

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Voici les actions qui ont été réalisées :

- Détermination des enjeux prioritaires de notre comité à la réunion du 10 mars 2021 et envoi de ceux-ci au CUCI BSL
- Prise des messages téléphoniques et suivis.
- Prise des messages courriels et du courrier.

- Dates des réunions du conseil d'administration par Zoom : 08 avril 2021, 17 juin, 02 septembre 2021, 21 octobre 2021, 25 novembre 2021, 13 janvier 2022, 10 mars 2022.

- Suivis de la situation de notre CHSLD dans le cadre de la pandémie par Mme Catherine Sirois, chef de service, à chaque 2 semaines : Conférences téléphoniques et/ou rencontres Zoom.

- Participation d'un membre à la Table Concert'Actions des Basques par Zoom.

- Participation de 2 membres à la visite ministérielle de l'automne 2021

- Participation de 2 membres à une rencontre avec madame Isabelle Malo, pdg du CISSS BSL

- Résolution pour l'extension du mandat des membres du Comité des usagers et de résidents et adoption des rapports d'activités et financiers 2020-2021 en octobre 2021, du fait que l'A.G.A. 2021 n'ait pas eu lieu à cause de la pandémie.

- Contacts téléphoniques par trois personnes pour avoir des informations sur les démarches de plaintes.

- Renouvellement à l'adhésion au RPCU.

- Diffusion de nos capsules-vidéos sur les droits et responsabilités des usagers par la Fondation du Réseau de santé et services sociaux des Basques sur leurs télévisions dans les salles d'attentes du Centre hospitalier de Trois-Pistoles.

- Dépôt d'un projet aux fonds régionaux du CUCI afin de distribuer 450 calendriers promotionnels + Vœux de Noël + Document sur les droits et les responsabilités des usagers dans 16 résidences de personnes âgées et

3 résidences pour personnes ayant un handicap dans la MRC des Basques.
Les élèves de 2 classes en difficultés d'apprentissage ont été rejoints.

- Préparation pour la distribution des calendriers aux résidences avec 2 membres du Comité des usagers et de résidents : calcul du nombre, et changement du numéro de téléphone sur chaque calendrier à cause du changement du numéro de poste.
- Rédaction d'une lettre de vœux de Noël avec un encart publicitaire du comité à remettre aux 21 responsables des groupes rejoints.
- Distribution des 450 calendriers par l'agente de liaison, la première semaine de décembre 2021.
- Suivis auprès de l'équipe de l'urgence afin de fournir les trousseaux d'hygiène buccale dans lesquelles on y retrouve une brosse à dents et un peigne en bambou gravés au nom du Comité des Usagers et de résidents des Basques et ses coordonnées, un tube de pâte à dents (20 ml) ainsi que l'encart informatif du comité. Une cinquantaine a été remise, ce qui est moins que prévu à cause de la pandémie. Le changement de l'encart dans chaque pochette a dû être amorcé en janvier 2022 suite au changement de numéro de poste téléphonique. À poursuivre en 2022-2023.
- Renouvellement d'outils de promotion : bloc-notes, encarts, affiches. Projet spécial autorisé par le CUCI.
- Adhésion au Comité Provincial des Malades en mars 2022.
- Publicité dans le journal L'Horizon sur les changements de coordonnées et des « Droits et responsabilités des usagers en mars 2022.
- Publicité à la télé communautaire des Basques et du Haut Pays (TCBH) sur les changements de coordonnées et des « Droits et responsabilités des usagers de la mi-mars à mi-avril 2022. Adaptation de l'encart promotionnel auprès du graphiste Serge Gagnon pour la diffusion à la télé communautaire.
- Préparation pour l'A.G.A 2022 : recrutement de membres, contenu et déroulement prévoyant l'adoption de nos nouvelles règles de fonctionnement du comité.

- Planification, préparation d'une activité spéciale d'information sur le Comité des usagers et de résidents et de reconnaissance du travail du personnel des trois étages du CHSLD qui devait se tenir en mars et reportée à cause de la pandémie. À poursuivre en 2022-2023, avec la possibilité d'ajouter le personnel du C.L.S.C., UMF, l'urgence etc...

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	
Ginette	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
Répondant de l'établissement	Élizabeth	Lavoie	418-724-3000 poste 3406	elizabeth.lavoie.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource (agente de liaison)	Jocelyne	Albert	418-851-3700 poste 50408	Comite.des.usagers.basques.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

6. Bilan des activités des comités des usagers et de résidents

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

- Distribution des 450 calendriers promotionnels, vœux de Noël et liste des droits et responsabilités des usagers à 450 usagers dans 16 résidences de personnes âgées et 3 résidences pour personnes ayant un handicap dans la MRC des Basques. Les élèves de 2 classes en difficultés d'apprentissage ont été rejoints.

- Diffusion de nos capsules-vidéos sur les droits et responsabilités des usagers par la Fondation du Réseau de santé et services sociaux des Basques sur leurs télévisions dans les salles d'attentes du Centre hospitalier de Trois-Pistoles.
- Distribution de la trousse d'hygiène dentaire 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.
- Publicité dans le journal L'Horizon sur les changements de coordonnées et des « Droits et responsabilités des usagers en mars 2022.
- Publicité à la télé communautaire des Basques et du Haut Pays (TCBH) sur les changements de coordonnées et des « Droits et responsabilités des usagers de la mi-mars à mi-avril 2022.
- Planification, organisation d'une activité d'information auprès du personnel qui devait avoir lieu en mars et reportée en avril à cause de la pandémie.

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.

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.
- Pas suffisamment de résultats du sondage général pour en tirer des conclusions.

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

- Interventions auprès de la gestionnaire Catherine Sirois lors des rencontres Zoom aux deux semaines pour les suivis CHSLD en temps de pandémie et autres.

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 communiqué par téléphone auprès de trois usagers demandant des informations concernant leurs proches ou eux-mêmes au sujet de leurs situations et au sujet des 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 et de résidents s'est rencontré à sept reprises pendant l'année grâce à Zoom, la plupart du temps. Cependant une réunion pique-nique a pu avoir lieu en présence à l'extérieur en juin 2021. L'AGA 2021 n'a pas eu lieu.

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

- M. Éric Parent, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a participé à une réunion afin de nous informer de l'état de la situation des plaintes au Bas St-Laurent.

9. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Des encarts seront distribués à quelques reprises dans les salles d'attentes du Centre hospitalier de Trois-Pistoles et dans les points de services de St-Jean-de-Dieu et de St-Clément.
- Impliquer de nouvelles personnes dans le comité des usagers. Penser à
- la relève au niveau du leadership
- Tenir compte de nos enjeux dans le choix de nos actions, nos interventions.
- Élaborer et mettre en application le plan d'action 2022-2023. 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 stratégiques que nous avons identifiés pour le secteur de la MRC des Basques.
- Présenter un projet spécial au CUCI afin de créer un outil pour les usagers lorsqu'ils vont rencontrer des professionnels de la santé ex : médecins etc...

- Informer lors d'activités spéciales l'ensemble du personnel du CHSLD, C.L.S.C., UMF, l'urgence etc... et reconnaître le bon travail qu'il effectue surtout en contexte de pandémie.
- Rejoindre les usagers des résidences de personnes âgées d'une autre façon si nous ne pouvons pas leur distribuer des calendriers en décembre 2022 par manque de financement. Ex : Donner des cartes de Noël etc...
- Continuer d'être à l'affût des opportunités qui s'offriront à nous afin de faire connaître le Comité des Usagers ainsi que les droits des usagers avec divers moyens : distribution de bloc-notes, d'encarts et affiches promotionnels à divers endroits dans notre communauté : organismes communautaires, cliniques dentaires etc...
- Accompagner les usagers qui le demandent dans toute démarche y compris s'ils désirent porter plainte.
- Procéder à l'approbation des nouvelles règles de fonctionnement de notre comité lors de l'A.G.A. de mai 2022.
- Proposer et participer à la réalisation du « Sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD, au printemps 2022 »
- Proposer une amélioration au niveau du « Sondage général » afin qu'il y ait davantage d'usagers qui répondent à ce sondage. Meilleure installation des boîtes sondage etc...

10. Conclusion

Voir le mot de la présidente, au point 2 du présent rapport et on ajoute aussi les enjeux et recommandations pour 2022-2023.

Enjeux et recommandations du CUC Installations des Basques 2022-2023

PREMIER ENJEU :

- Étant donné la réception de témoignages en lien avec des situations difficiles vécues dans la continuité du parcours de soins (informations non transmises, changements de médecins, changements de dispensateurs de soins, rendez-vous médicaux donnés en double), nous privilégions l'enjeu suivant :
- A. Assurer le suivi médical et garantir la stabilité dans les soins**

DEUXIÈME et TROISIÈME ENJEUX :

- Étant donné la situation socio-démographique de notre MRC (vieillesse, pauvreté)
 - Étant donné le manque de ressources humaines, l'épuisement suite aux mesures sanitaires découlant de la pandémie, nous sommes préoccupés par la sécurité des usagers 0-100 ans qui vivent de la vulnérabilité à domicile, en CHSLD, RI, RPA, RTF (clientèle DI-TSA-DP et personnes âgées), nous privilégions donc l'enjeu suivant
- B. Voir à la qualité des soins et à la sécurité des usagers vulnérables autant en ressources d'hébergement, en soins à domicile qu'en CHSLD**
- C. S'assurer qu'il y a une suite aux recommandations émises dans le bilan suivant la visite ministérielle de notre CHSLD**

RECOMMANDATIONS suite aux enjeux ciblés :

- A. Voir à la stabilité du personnel pour sécuriser les usagers
- B. Améliorer la communication (informations données aux usagers, transfert d'informations entre professionnels)
- C. Personnaliser les soins
- D. Revoir l'organisation du travail afin d'éviter les ruptures dans la continuité des services (éviter que l'utilisateur tombe dans les trous du fromage suisse ou les fissures du plancher)
- E. Soutenir, accompagner davantage les ressources résidentielles (information, formation, collaboration,...)
- F. Soutenir les organismes communautaires dans leurs revendications pour du soutien

Mars 2022

Voir l'annexe 3, ci-jointe.

Signature de la présidente :

Date :
