

**RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DU KAMOURASKA  
CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT  
2021-2022**

**MOT DU PRÉSIDENT**

Nous pensions nous sortir de la pandémie beaucoup plus rapidement. Malheureusement, cette dernière année a été remplie de contraintes, d'exigences et de défis. Grâce à nos bénévoles et à la bonne collaboration des chefs de service de nos deux CHSLD, le contact avec les Comités de résidents a été préservé. Des rencontres téléphoniques et par Zoom ont eu lieu. Cependant, pour ce qui est de la représentation, ce fut beaucoup plus difficile car ce n'est qu'en fin d'année que nous avons réalisé une activité en partenariat avec le Centre femmes La Passerelle du Kamouraska.

Le Comité des usagers continuera son implication auprès de la population par sa présence dans différents comités et sa participation dans diverses activités, telles que : sa présence lors des rencontres de la Table de concertation des aînés du Kamouraska, des partenariats avec les proches aidants, l'APHKE (Association des personnes handicapées du Kamouraska Est) et plusieurs autres organismes de la région.

Pour la prochaine année, nous allons tenter de rencontrer les jeunes de l'École secondaire Chanoine-Beaudet, les femmes du Centre femmes de St-Pascal, les usagers de la maison de la famille. Nous tentons une nouvelle approche, celle de rencontrer par petits groupes les usagers afin de se faire connaître et de leur expliquer leurs droits.

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 des usagers.

J'aimerais souligner le départ de M<sup>me</sup> Thérèse Aubut qui siégeait au Comité des usagers et au Comité de résidents du Centre D'Anjou. Elle s'occupait aussi de la friperie. Son départ laisse un grand vide autant sur les comités qu'au Centre D'Anjou. Merci, Thérèse, pour toutes ces années de bénévolat. Un gros merci aux membres du Comité des usagers qui s'impliquent bénévolement pour le mieux-être de tous les usagers du Kamouraska et également aux membres des comités de résidents des deux Centres d'hébergement.



René Dufour, président du Comité des usagers du Kamouraska.

**COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES**

**Comité des usagers :**

René Dufour	Président
Bernard Dumouchel	Administrateur
Denise Landry	Administratrice
France Lavoie	Administratrice

Micheline Picard	Administratrice
Lucie Thériault	Administratrice

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

Jacques Boucher	Résident
Marie-Thérèse Bernier	Administratrice
Gilles Couture	Administrateur
Guylaine Saint-Pierre	Administratrice

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

Bernard Dumouchel	Président
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 hygiène 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 au conseil d'administration de l'APHK (Association des personnes handicapées du Kamouraska);
- Partenariat avec la boutique de l'APHK pour une visibilité sur les sacs donnés aux clients lors des achats et visibilité dans leur journal;
- Participation sur le conseil d'administration de la Résidence l'Envol;
- Participation à la rencontre de la Table de concertation des aînés;
- Participation avec la Maison de la famille (atelier de cuisine);
- Achat pour le remplacement des tableaux de communications en CHSLD;
- Remise de calendriers Temporalis dans les Résidences privées et CHSLD;
- Prêt de tablettes électroniques pour les résidents des CHSLD.

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

- Travail des comités de résidents sur l'amélioration du quotidien dans les centres d'hébergement. Les membres ont tenu des rencontres téléphoniques;
- M<sup>me</sup> Thérèse Aubut s'implique au niveau de la friperie toutes les semaines.

**3) Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

- 4) **Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte :**
- Répondre aux demandes qu'il reçoit et s'assurer de donner la bonne information.
- 5) **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 CR, en offrant les services de soutien administratif;
  - Rencontre des comités de résidents et du comité des usagers annuellement.

**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.

**TENUE DES RENCONTRES**

**Comité des usagers**

8 réunions régulières. Nous avons fait quelques rencontres en présentiel et les autres par téléphone et par Zoom.

**Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Alexandre de Kamouraska**

8 réunions régulières. Quelques rencontres en présentiel et les autres ont été faites par téléphone et une par Zoom.

**Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Pacôme**

6 réunions régulières. Quelques rencontres en présentiel et les autres ont été faites par téléphone et une par Zoom.

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

Nous avons reçu un peu plus d'appels et de demandes pour assistance. Les personnes ont été informées de leurs droits et ont reçu les coordonnées des organismes 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.

## Plan d'action

- 1- Rencontre annuelle du Comité des usagers et des comités de résidents;
- 2- Participation aux journées de ressourcement des proches aidants;
- 3- Représentation du Comité des usagers au Comité des usagers du CISSS (Centre intégré de santé et services sociaux);
- 4- Représentation du Comité des usagers à la Table de concertation des aînés du Kamouraska;
- 5- Représentation du Comité des usagers à l'APPUI;
- 6- Présentation de diverses conférences;
- 7- Participation au Congrès RPCU;
- 8- Rencontre avec les usagers du Centre femmes;
- 9- Rencontre avec les usagers de la Maison de la famille;
- 10- Rencontre avec les étudiants de l'École secondaire Chanoine-Beaudet;
- 11- Accessibilité des informations des Comités de résidents dans les CHSLD;
- 12- Préparation d'un aide-mémoire des numéros de téléphone des ressources du système de la santé au BSL;
- 13- Différentes activités de promotion.

## CONCLUSION

Les membres du comité des usagers et de résidents ont fait pour le mieux durant l'année 2021-2022 avec toutes les règles imposées par la pandémie. L'objectif principal est de 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. 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