

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2022-2023

Le Comité des usagers continué du
CISSS-BSL, installations de La Matapédia
et
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***

COMPOSITION DES COMITÉS EN DATE DU 31 MARS 2023

➤ **Comité des usagers** (La composition prévue par la loi est d'au moins 5 personnes) :

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

➤ **Comité des résidents** (La composition prévue par la loi est d'au moins 3 personnes) :

1. Denis Chiasson
2. Jean Dubois
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



Derrière : Raymond Jean, Jocelyne Gaudreau, Louise Gaudreau, René Lamarre, Bérienne Lévesque, Bertrand Martel

Devant : Francine Ouellet, Denis Chiasson, Jean Dubois

SUPPORTS ADMINISTRATIF ET PROFESSIONNEL

- Depuis mars 2012, les comités des usagers et des résidents ont embauché une ressource pour coordonner les actions et décisions des comités ; ce poste est actuellement occupé par Mme Linda Tremblay depuis mai 2013. 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, gestionnaire coordonnatrice des services au Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet ;
 - Du Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) ;
 - De Mme Mélina Watters, agente d'information pour l'ensemble des comité des usagers;
 - De Mme Claudie Deschenes, jusqu'à la fin mars 2023, répondante du CISSS-BSL pour les installations de La Matapédia.
 - De Mme Shannon Aubut, directrice adjointe exécutive, depuis avril 2023 (cette nouvelle fonction incluant le rôle de répondant du CISSS-BSL, installations de La Matapédia) ;
 - Afin de mieux connaître et comprendre les services dispensés dans les différents programmes, le comités savent de plus qu'ils peuvent au besoin compter sur la collaboration des gestionnaires par leur présence lors de leurs rencontres régulières.

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

Bonjour Mesdames, Messieurs,

Je vous souhaite la bienvenue et vous remercie d'être présents à cette assemblée générale 2022-2023.

Pour l'année qui vient de s'écouler, les membres ont eu le bonheur de voir la reprise de leurs réunions régulières à compter du mois de juin 2022. Je tiens à remercier tous les membres des comités pour leur excellent travail et leur dévouement envers les usagers du réseau de santé matapédien.

Je tiens aussi à remercier Madame Claudie Deschenes, répondante du CISSS-BSL pour les installations de La Matapédia, pour son soutien constant envers les comités. Je souligne que Mme Deschenes a terminé son rôle de répondante suite à la nomination de Mme Shannon Aubut à titre de directrice adjointe exécutive pour les installations de La Matapédia. Félicitations à Mme Aubut pour cette nomination ; celle-ci aura l'occasion ce soir de nous informer de son rôle au sein de l'organisation.

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

Je tiens aussi à remercier Mme Judith Roussel, coordonnatrice des services au Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet qui se rend disponible chaque mois pour rencontrer les membres afin de les informer sur la situation et les développements en cours au Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet.

Pour finir, merci à Mme Linda Tremblay, personne ressource des comités pour son support constant dans le but de coordonner les décisions des membres.

L'année 2023-2024 se voudra quant à elle surement une autre année de changement et d'adaptation considérant le projet de Loi no 15, visant, tel que le souhaite le ministre de la Santé et des Services Sociaux, M. Christian Dubé, à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace.

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,

Je vous souhaite la bienvenue et vous remercie d'être présents à cette assemblée générale 2022-2023.

Merci aux membres des deux comités pour le travail accompli.

Merci à tous les employés de la RMAO qui font face aux changements, à la pénurie de main-d'œuvre et qui réussissent à donner un service exemplaire.

Un grand merci aux bénévoles, malheureusement peu nombreux, qui consacrent leur temps à des personnes qui en ont grandement besoin tout au long de l'année.

Bonne assemblée à tous.

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

Fréquence des rencontres pour 2022-2023

À noter que les comités tiennent leurs rencontres conjointement.

Pour l'année 2022-2023, les comités ont tenu 7 rencontres régulières.

Il n'y a pas eu de rencontres régulières au cours des mois d'avril et mai 2022.

Considérant l'amélioration de la situation pandémique, c'est à partir de juin que les rencontres ont pu recommencer en présentiel. Nous avons même eu la joie d'accueillir 4 nouveaux membres lors de cette rencontre, deux pour le comité des usagers et deux pour le comité des résidents.

Comme les comités font relâche au cours des mois de juillet et août, un calendrier de rencontres a été élaboré à compter du mois de septembre jusqu'en juin 2023 avec le fonctionnement suivant:

- de 13 h à 15 h, traitement des sujets propres aux comités ;

et, afin de poursuivre les rendez-vous mensuels des derniers mois avec Mme Judith Roussel, coordonnatrice des services en CHSLD :

- de 15 h à 16 h, information par Mme Roussel, sur la situation au Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet.

Seule la rencontre de janvier 2023 prévue au calendrier n'a pu se tenir considérant une période d'éclosion à la RMAO, lieu habituel pour la tenue des rencontres.

Le comité des usagers a quant à lui tenu **deux rencontres en comité de travail** afin de statuer sur l'achat d'outils promotionnels.

Faits saillants 2022-2023

➤ Juin 2022

- Accueil de 2 nouveaux membres au sein du comité des usagers et de 2 nouveaux membres au sein du comité des résidents.
- Information sur la situation budgétaire à la fin de l'année financière 2021-2022.
- Avis par la personne ressource de l'inscription de 5 personnes au Congrès du RPCU à Rivière du Loup en octobre 2022 et réservation de 3 chambres pour l'hébergement. Les membres intéressés sont : René Lamarre, Bertrand Martel, Louise Gaudreau, Bérianne Lévesque et Jocelyne Gaudreau.
- Tournée de Mme Isabelle Malo, p.-d.g. du CISSS-BSL dans La Matapédia ; les membres sont invités à une rencontre avec Mme Malo le 13 juillet 2022 à la RMAO.
- Échanges sur les difficultés concernant le recrutement de bénévoles à la RMAO.
- Élaboration d'un calendrier de rencontres couvrant la période de septembre 2022 à juin 2023.

Faits saillants 2022-2023, suite

➤ Septembre 2022

- Décision favorable dans le but d'autoriser les démarches relatives à la production d'un calendrier à offrir aux résidents hébergés à la RMAO et dans les ressources intermédiaires pour le début de l'année 2023.
- Information sur la situation budgétaire à la fin de la période 5 se terminant le 13 août 2022.
- Communiqué transmis par Mme Isabelle Malo informant qu'elle quittera ses fonctions à la présidence-direction générale à la fin de l'année 2022.
- Nomination de M. Jean Dubois à titre de représentant du comité des résidents au sein du comité milieu de vie.
- Suivi et échanges découlant de la rencontre du 13 juillet 2022 avec Mme Isabelle Malo par rapport au refus catégorique exprimé par celle-ci pour le recrutement de bénévoles non vaccinés et le fait qu'il n'est plus possible d'effectuer des activités utilisant des appareils de cuisson dans la grande salle du 2e étage de la RMAO.

Faits saillants 2022-2023, suite

➤ Octobre 2022

- Suivis des membres qui ont participé au Congrès 2022 du RPCU :
 - ✓ Possibilité de recevoir la visite du commissaire local aux plaintes afin d'obtenir un résumé de l'analyse des plaintes pour les installations de La Matapédia.
 - ✓ Aussi, les ressources privées de plus de 99 places ont l'obligation de procéder à la formation d'un comité des résidents.
 - ✓ Suite à des échanges sur les soins de fin de vie et de l'aide médicale à mourir, il y a pertinence d'inviter l'agent de pastorale dans La Matapédia afin de connaître les paramètres relatifs à l'aide médicale à mourir et de ses enjeux à venir.
- Les membres sont informés de la possibilité de s'inscrire à l'offre de formation en ligne du RPCU pour l'année 2022-2023.
- La Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux aura lieu du 13 au 19 novembre 2022. Les membres discutent des moyens à prendre pour souligner cette semaine. Distribution du matériel promotionnel disponible dans les GMF, les pharmacies, les installations du CISSS ; les napperons pourront être distribués dans les Clubs de l'Age d'or.

Faits saillants 2022-2023, suite

➤ Octobre 2022, suite

- Suivi budgétaire à la période 6 se terminant le 10 septembre 2022.
- Information relative aux changements à l'organigramme du CISSS-BSL suite à l'ajout de 8 nouveaux postes (un par MRC du BSL) appelés directeur adjoint exécutif et sous la supervision directe de la présidence-direction générale. Il s'agit de nouveaux postes dans le cadre de la mise en place du projet sur la gestion de proximité du ministère. Cette fonction assurera le rôle de répondant auprès de la p-d.g. à temps complet avec plusieurs autres mandats.
- Une demande sera transmise au service des loisirs de la RMAO afin que les membres des comités puissent recevoir une copie du Journal des résidents.

Faits saillants 2022-2023, suite

➤ Novembre 2022

- Partage entre les membres du matériel promotionnel devant être distribué dans le cadre de La Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux du 13 au 19 novembre 2022, ayant pour thème Les droits des usagers : les connaissez-vous?
- Information relative au suivi budgétaire à la période 7 se terminant le 8 octobre 2022.
- Autorisation pour la production et l'achat de 300 calendriers muraux pour un coût total de 1 893 \$ avant taxes.
- Suggestion par un membre afin d'écrire une lettre à la responsable du recrutement des bénévoles.

➤ Décembre 2022

- Information relative au suivi budgétaire à la période 8 se terminant le 5 novembre 2022.
- Spectacle concert à la RMAO proposé par l'organisme La SAMS (Société pour les Arts en Milieu de Santé)

Faits saillants 2022-2023, suite

➤ Février 2023

- Information relative au suivi budgétaire à la période 9 se terminant le 3 décembre 2022.
- Décision sur la distribution des calendriers restants dans des ressources privées de La Matapédia.
- Autorisation de renouvellement de l'adhésion au RPCU.
- Suivi sur une demande de rencontre de la part de l'organisme PLAIDD-BF (organisme de promotion et de défense des droits en santé mentale pour le BSL).

➤ Mars 2023

- Demande de rencontre avec la directrice adjointe exécutive, installations de La Matapédia dont la date d'entrée en fonction est le 6 avril 2023.
- Détermination des enjeux prioritaires pour l'année 2023-2024.
- Autorisation pour l'achat d'outils promotionnels.

Enjeux pour l'année 2023-2024

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 ;
- Voir à la diffusion de publicité afin de faire connaître les comités auprès de la population ;
- Procéder activement au recrutement de membres des comités (usagers et résidents) afin de combler les postes actuellement vacants ;
- 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.

Bilan financier 2022-2023

Base budgétaire 2022-2023	14 348,00 \$
Surplus de l'année 2021-2022 versé au budget en cours	<u>19 083,00 \$</u>
Budget total pour l'année 2022-2023	33 431,00 \$
Dépenses	
Frais de déplacement	2 573,79 \$
Personne Ressource (salaire, bénéfices marginaux et frais de gestion)	5 225,95 \$
Divers et publicité <ul style="list-style-type: none">• Inscription au Congrès du RPCU (2 310,05 \$)• Achat de calendrier pour les résidents de la RMAO (2 011,11 \$)• Achat d'outils promotionnels (11 645,49 \$)• Etc. (407,23 \$)	16 373,88 \$
Fourniture de bureau	41,40 \$
Cotisation au Regroupement provincial des comités des usagers 385 \$/an (années 2022-2023 et 2023-2024)	770,00 \$
Total des dépenses	24 985,04 \$

Surplus pour l'année financière 2022-2023 (33 431,00 \$ – 24 985,04 \$)	8 445,96 \$
--	--------------------