

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

Comité des usagers du Centre intégré de santé
et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent (CUCI)



*Unis pour
la qualité des services*

MOT DU PRÉSIDENT

Comme à chaque année, il me fait plaisir de vous transmettre, au nom des membres du Comité des usagers du CISSS du Bas-Saint-Laurent (CUCI), nos rapports : annuel et financier pour l'année 2022-2023, nos recommandations, ainsi que les enjeux qui nous préoccupent sur tout le territoire Bas-Laurentien.

À titre de président du CUCI depuis janvier 2022, malgré que la pandémie n'était pas totalement derrière nous, ce fut une année remplie de changements et d'espoir pour de beaux projets à venir au CUCI. Au nom de tous les membres, j'aimerais remercier et souligner l'engagement de Mme Josée Fortin, agente d'information du CISSS du Bas-Saint-Laurent, auprès du CUCI, qui depuis plusieurs années nous écoute et nous conseille. Son soutien, sa générosité et sa confiance nous ont permis de nous enrichir afin de mieux nous guider à travers plusieurs défis et tempêtes. Le départ de Mme Fortin souligne l'arrivée de Mme Mélina Watters, une personne dynamique avec la tête remplie d'idées et d'optimisme pour le futur du CUCI. Avec l'aide de Mesdames Mélina Watters et de Mélanie Lepage, personne-ressource du CUCI, je suis confiant en l'avenir du comité.

D'ailleurs, j'aimerais remercier les membres du CUCI pour leur soutien et pour leur implication au sein du comité. Grâce à leur vigilance, à leur engagement et à leur participation active lors de réunions régulières, nous avons pu continuer notre mandat auprès des comités des usagers et de résidents que nous représentons.

En terminant, je tiens à remercier également tout le personnel et l'administration du CISSS du Bas-Saint-Laurent pour leur appui et leur collaboration. Merci à madame Isabelle Malo pour sa grande disponibilité, ainsi qu'à toute son équipe à la direction générale. Bravo à Dr. Carvalho pour sa nomination à titre de PDG du CISSS du Bas-Saint-Laurent, merci d'avoir pris le temps de nous rencontrer lors d'une de notre récente rencontre pour échanger et répondre à nos nombreuses questions, afin de nous rassurer, sur les énormes changements à venir dans la prochaine année, qui ne laisseront pas indifférents les membres de nos comités locaux. Encore une fois, les membres du CUCI resterons positifs et engagés pour l'avenir des comités de résidents et des usagers sur tout le territoire bas-laurentien.

Nous vous invitons à porter une attention particulière aux recommandations du CUCI pour la prochaine année et aux enjeux qui préoccupent nos comités des usagers et de résidents au Bas-Saint-Laurent. Nous comptons encore une fois sur une réception favorable à nos commentaires et saluons l'excellente collaboration constatée dans nos échanges jusqu'à présent.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'René Dufour', is written over a light purple rectangular background.

Le président du CUCI, René Dufour

LE MANDAT DU CUCI

- Assurer notamment les fonctions de représentation, de coordination et d'harmonisation auprès et au nom des comités des usagers et des comités de résidents et assurer les liens de communication avec ces dits comités.
- Travailler conjointement avec le comité des usagers et le comité des résidents aux intérêts de tous les usagers sur tout le territoire couvert par le CISSS du Bas-Saint-Laurent.
- Faire une liste des enjeux prioritaires et déposer des recommandations au conseil d'administration pour l'amélioration de la qualité des soins et des services.

LES RÉALISATIONS DU CUCI POUR L'ANNÉE 2022-2023

- Tenue de huit rencontres régulières et virtuelles des membres.
- Tenue quatre rencontres statutaires avec la présidente-directrice générale et le nouveau président-directeur général de l'établissement.

Information ou consultation des membres sur les sujets suivants :

- Suivi accordé aux recommandations déposées au conseil d'administration du CISSS du Bas-Saint-Laurent;
 - Sondage spécial d'Agrément Canada sur l'expérience usager;
 - Mandat du commissaire aux plaintes et à la qualité des services et ses procédures et le rôle du CUCI lors d'une plainte;
 - Rapport annuel des réponses au sondage général de satisfaction des usagers et des statistiques sur les suivis réalisés auprès des gestionnaires.
 - Présentation par ZOOM de la Série Savoir : La sécurité des usagers lors de leur hospitalisation : une innovation au sein du CISSS de la Gaspésie.
 - Rencontre de travail avec les gestionnaires du CISSS du BSL sur les centres de jour;
 - Fonctionnement du système ambulancier des services pré hospitaliers d'urgence du CISSS du Bas-Saint-Laurent;
 - Soutien au projet Trousse à outils pratiques et méthode de mise en œuvre d'un partenariat avec les personnes proche aidantes (PPA).
-
- Envoi d'informations de façon régulière aux comités des usagers relativement aux mesures sanitaires en vigueur et aux directives ministérielles, notamment sur les assemblées générales annuelles des comités et sur leurs surplus budgétaires.
 - Participation du président aux rencontres virtuelles de mise à jour sur la COVID-19 avec la direction du CISSS du Bas-Saint-Laurent.
 - Collaboration à une réflexion sur les sorties d'hôpital des personnes âgées ou vulnérables (facteurs de risque, mesures de protection/prévention envisageables) et sur les centres de jour.
 - Participation des membres du CUCI à divers activités (congrès du RPCU, Lac-à-l'épaule, formations).
 - Tournée des comités locaux avec le président du CUCI et l'agente d'information du CISSS du BSL

Participation de membres du CUCI aux comités suivants :

- Conseil d'administration de l'établissement;
- Comité de vigilance et de la qualité;
- Comité de gestion des risques;
- Comité directeur stratégique de prévention et contrôle des infections;
- Comité d'éthique clinique et organisationnelle;
- Comité-conseil sur les soins et les services à la jeunesse et aux familles;

LA COMPOSITION ET LE PORTRAIT DES MEMBRES DU CUCI

NOM	PROVENANCE	REPRÉSENTATION	RÔLE
1. René Dufour	Kamouraska	CU	Président
2. Bertrand Martel	La Matapédia	CU	Membre régulier
3. Lise Deschênes	La Mitis	CR	Secrétaire trésorière
4. Julette Rioux	Les Basques	CU	Membre régulier
5. Manon Pedneault	Rimouski	CU des services DI-TSA-DP	Membre régulier
6. Denyse Landry	Rimouski-Neigette	CR	Membre régulier
7. Marielle Raymond	Rivière-du-Loup	CU	Vice-présidente
8. Danielle Bouchard	Témiscouata	CU	Membre régulier
9. Réginald Michaud	La Matanie	CR	Membre régulier
10. Vacant	-	CU du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	-

LES COORDONNÉES DES OFFICIERS ET DE LA PERSONNE-RESSOURCE DU CUCI

FONCTION	NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL
Président	René Dufour	418 856-7000, poste 3184	rene.dufour.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Vice-présidente	Marielle Raymond	418 868-1010, poste 2744	comite.des.usagers.rdl.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Trésorière, secrétaire	Lise Deschênes	418 775-7261, poste 4153	lise.deschenes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du CUCI	Mélanie Lepage	418 722-1885	cuci.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

LES PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Avec les changements au MSSS avec le projet de loi 15, un avenir incertain pour les comités locaux et du rôle que prendra le CUCI dans la prochaine année, nous tenons à rester présents et motivés pour soutenir nos comités locaux. Certains projets seront mis sur pause, pour une période indéterminée, afin de prendre le temps de réévaluer nos priorités et pour s'ajuster à la nouvelle réalité des comités des usagers et de résidents. Cependant, les enjeux des comités locaux restent les mêmes : afin d'aider les CUC et les CR à recruter de nouveaux membres, le CUCI compte relancer le projet d'une importante campagne publicitaire en collaboration avec la direction générale de l'établissement. La valorisation des comités et de leurs actions sera et restera l'objectif visé.

LES RECOMMANDATIONS ET ENJEUX POUR L'ANNÉE 2022-2023

Voici les recommandations que nos membres souhaitent acheminer cette année au conseil d'administration de l'établissement :

RECOMMANDATION 1 : AUTOUR DE LA SANTÉ MENTALE

Considérant que de plus en plus d'usagers présentent des problèmes en santé mentale et que la demande post-pandémique est plus forte, le CUCI recommande au CISSS de faire de la prévention, de la promotion et de l'enseignement en santé mentale le cœur de ses actions, tant à l'interne auprès des différents intervenants, qu'à l'externe pour éveiller l'attention et la vigilance de la population. De même, nous souhaitons qu'une attention particulière soit portée auprès des usagers les plus vulnérables (personnes en perte d'autonomie, en situation de dépendance, avec un trouble du spectre de l'autisme ou avec des problèmes de littératie) pour qu'ils soient accueillis adéquatement et avec compassion. Enfin, nous croyons à l'importance de déployer les interventions davantage sur le terrain pour être au plus près de l'utilisateur.

RECOMMANDATION 2 : OUTILS D'ÉVALUATION

Les comités des usagers ont pour fonction de veiller au respect des droits des usagers, notamment par le biais de l'évaluation de leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus. Ainsi, les comités peuvent répondre à leur mandat qui vise la promotion de l'amélioration de la qualité de vie des conditions de vie des usagers. Dans ce contexte, il nous manque des outils pour connaître la réalité sur le terrain, dans les différents services associés au CISSS ou offerts par ce dernier. Notre recommandation vise donc à créer, en partenariat avec la DQEPE et la direction SAPA, des outils d'évaluation pour connaître la réalité vécue par les usagers dans les RI, les RPA, les soins à domicile et les centres de jour.

RECOMMANDATION 3 : SOINS DE FIN DE VIE

Dans plusieurs installations, on rapporte un manque d'espace dédié pour les soins de fin vie. En effet, ce ne sont pas tous les usagers qui ont accès à ces espaces pour accompagner leur proche dans la fin de leur parcours de vie. Dans une optique d'humanisation des soins de fin de vie, il est donc recommandé d'une part, de permettre aux usagers de l'ensemble du territoire de terminer

leur vie à la maison, s'ils le souhaitent et, d'autre part, de créer des espaces accueillants et remplis de confort dans l'ensemble des CHSLD et des centres hospitaliers.

RECOMMANDATION 4 : RETOUR DES TESTS EN LABORATOIRE

Des usagers nous ont fait part de délais quant à l'obtention de leurs résultats de tests en laboratoire. Nous craignons que les usagers risquent d'être pénalisés par ces retards. C'est pourquoi nous recommandons que le CISSS améliore les délais de réponses des examens.

Enjeux soulevés par les membres du CUCI

Ces enjeux ont été élaborés à partir des enjeux prioritaires soumis au CUCI par les comités des usagers et de résidents du Bas-Saint-Laurent. Ils ont pour but d'attirer une attention particulière sur certaines préoccupations, en complément aux recommandations formulées précédemment.

Mission CPEJ :

L'agente de liaison qui a été embauchée pour relever le comité a démissionné en cours d'année. Le comité est donc inactif. Nous restons préoccupés par la représentation des usagers du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse. La collaboration déjà en cours avec la direction DPJ-DPJe doit donc se poursuivre pour promouvoir le recrutement de nouveaux membres. En regard des difficultés rencontrées dans les dernières années, nous entendons mettre notre attention particulièrement sur le recrutement de nouveaux membres dans les comités des résidents.

Mission DI-TSA-DP : répit et hébergement

Les besoins en répit sont différents d'une famille à l'autre; le service offert ne répond pas toujours aux besoins spécifiques de chaque famille et de chaque usager. Les familles se questionnent sur la qualité des services dans les ressources offrant de l'hébergement. Le soutien aux familles, en répit et en hébergement, s'ils répondent bien aux besoins particuliers, permettent aux familles de garder l'usager le plus longtemps possible dans son milieu naturel. Il faut répondre adéquatement aux besoins, différents d'une famille à l'autre, et d'un usager à l'autre. En ce qui concerne l'hébergement, c'est un enjeu qui prend de plus en plus d'importance avec le vieillissement de la population. Il faut s'assurer que les parents soient bien accompagnés afin de vivre sereinement le déménagement de l'usager. Le choix de l'hébergement doit convenir à la condition et aux besoins de l'usager pour qu'il s'y sente heureux. La Direction doit être en mesure de vérifier la qualité dans les établissements qui offrent l'hébergement et de fournir aux parents les résultats de cette vérification.

Mission CH : salon des départs et priorisation de courts délais pour l'accès au soin.

En lien avec les sorties d'hôpital, qui ont fait l'objet d'une recommandation dans le dernier rapport annuel, nous souhaitons réitérer notre inquiétude à ce sujet en encourageant le CISSS à créer des salons des départs. Ces espaces pourraient offrir le confort nécessaire aux usagers qui ne peuvent pas rentrer sur le champ à la maison d'une façon sécuritaire et qui ont obtenu le congé d'hôpital.

Sur un autre sujet, nous croyons que l'utilisateur encourt des risques pour sa santé lorsque les délais pour l'accès aux soins ne sont pas rapides. Les usagers devraient en tout temps avoir accès rapidement aux soins de santé et aux services sociaux.

Mission CLSC

Dans un contexte où les soins à domicile sont amenés à se déployer de plus en plus sur le territoire, nous insistons sur l'importance que les services à domicile soient bien encadrés, adéquats et toujours dans le meilleur intérêt de l'utilisateur.

En conclusion, bien que les investissements du gouvernement du Québec se poursuivent en soins à domicile, nous nous permettons d'insister sur cet enjeu de société qui nous semble de la plus haute importance.

De plus, malgré l'enjeu du manque de personnel, nous réitérons l'importance que les usagers soient soignés dans la dignité et que ce manque de personnel, n'affecte pas le respect de la vie privée des usagers surtout lorsqu'il s'agit de soins d'hygiène personnelle: les usagers ont le droit d'être informés lorsqu'il y a un changement de personnel et qu'ils ne recevront pas leurs soins par le personnel habituel.

Nous souhaitons que les mois à venir soient porteurs d'espoir pour les usagers du réseau de la santé bas-laurentien et pour les membres du personnel, qui le méritent grandement.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'René Dufour', is placed over a light purple rectangular background.

Le président du CUCI du Bas-Saint-Laurent, René Dufour

RAPPORT FINANCIER

Voir pièces jointes

ANNEXE 1

Enjeux prioritaires tels que soumis par les comités des usagers continués (CUC)

DI-TSA-DP

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS 2023-2024

I. Qualité et stabilité des services offerts

La qualité des services passe par le soutien régulier des intervenants auprès des usagers. Or, le roulement du personnel fait que souvent l'usager se retrouve avec un nouvel intervenant qui ne connaît pas le dossier. Il arrive aussi qu'il y a un délai entre l'affichage de poste et la désignation du nouvel intervenant; l'usager ne reçoit pas de services pendant cette période.

Recommandations : Assurer un perfectionnement par la formation continue des intervenants qui travaillent auprès des usagers afin de répondre aux besoins exprimés. 9 Minimiser autant que possible le bris de services qui pourrait survenir pour un usager à cause du délai entre l'affichage de poste et la désignation d'un nouvel intervenant qui ne connaît pas le dossier de cet usager. Afin d'éviter de longues périodes sans services offerts, il serait bon d'améliorer le recrutement de personnel à l'externe non seulement à certaines périodes de l'année, mais de façon régulière et continue. La qualité des services serait améliorée si les diverses ressources travaillant auprès des usagers bénéficiaient d'une formation.

II. Répit et Hébergement

Les besoins en répit sont différents d'une famille à l'autre et les services offerts ne répondent pas toujours aux besoins spécifiques de chaque famille et de chaque usager. Les familles se questionnent également sur la qualité des services dans les ressources offrant de l'hébergement. Il est connu que le soutien aux familles, le répit et l'hébergement, s'ils répondent bien aux besoins particuliers, permettent aux familles de garder l'usager le plus longtemps possible dans son milieu naturel. Le vieillissement de la population ajoute un défi à cet enjeu.

Recommandations : Nous recommandons l'amélioration de l'offre de répit pour répondre adéquatement aux différents besoins des familles dont l'usager vit en milieu naturel et, le soutien aux parents lors du déménagement de l'usager afin de vivre sereinement cette étape cruciale. Le choix de l'hébergement doit également convenir à la condition et aux besoins de l'usager pour qu'il s'y sente heureux. La Direction doit être en mesure de vérifier la qualité dans les établissements qui offrent l'hébergement et de fournir aux parents les résultats de cette vérification.

III. Activités offertes à l'externe et en centres de jour

Des usagers à qui l'on offre des activités socioprofessionnelles pendant des années manquent de stimulation et n'ont plus de plaisir à se rendre aux activités offertes. Certains usagers ont besoin d'activités plus variées et plus stimulantes, notamment en centres de jour.

Recommandations : Il faut augmenter le réseau d'activités à l'externe pour favoriser l'inclusion dans la communauté. Il serait bénéfique de diversifier le choix des activités à l'interne par une invitation à d'autres acteurs de la communauté afin qu'ils puissent proposer des activités différentes, et ce, dans le but de stimuler la proactivité des usagers. La clientèle en déficience physique devrait aussi bénéficier d'activités de loisirs et socioprofessionnelles.

LES BASQUES

Premier enjeu :

Étant donné que le comité connaît l'importance de la présence des familles, des proches aidants auprès des résidents pour contrer leur déconditionnement, pour favoriser leur bien-être affectif, pour assurer leur sécurité.

Étant donné que le comité est conscient de l'importance de socialiser les résidents en leur permettant de participer à des activités de groupe, à des rencontres familiales,

Étant donné que les derniers moments de vie sont des moments chargés d'émotion et que la famille a besoin d'un endroit calme, accueillant

Étant donné que selon nous, il est important de développer le service aux résidents en priorité sur le développement des services administratifs

Notre premier enjeu : voir à la création d'espaces accueillants dans notre CHSLD pour l'organisation d'activités de groupe, pour des rencontres familiales, pour des activités culturelles, etc. Voir aussi à la création d'espaces pour des soins de fin de vie remplis de compassion, de confort pour les familles et les personnes vivant leurs derniers moments

Deuxième enjeu :

Étant donné l'importance de bien connaître la situation des usagers vivant dans les résidences pour personnes âgées (RPA et RI), des usagers recevant des soins à domicile (SAD) ou inscrits dans les centres de jour afin de pouvoir défendre leurs droits, de voir à l'amélioration de leurs conditions de vie,

Notre deuxième enjeu : voir à la création d'outils d'évaluation pour connaître la réalité dans les RPA, les SAD et les centres de jour de la MRC des Basques.

Première recommandation:

Prioriser le bien-être des résidents et des familles

Libérer des espaces occupés par des bureaux dans notre Centre multiservices pour les reconvertir en espaces dédiés au confort des résidents et des familles (chambres, espaces communs, salons pour les familles, espaces confort pour les soins palliatifs, etc.)

Revoir au besoin l'utilisation des locaux RC-122 et RC-123, des bureaux au premier étage

Ajouter des annexes temporaires ou agrandir ou louer des espaces-bureaux à l'extérieur de l'installation pour y loger des bureaux qui sont situés au premier étage ou au rez de chaussée

Deuxième recommandation:

Que le CUCI mette sur pied un chantier pour développer en collaboration du CISSS des outils d'évaluation pour les RPA, les SAD et les Centres de jour.

CENTRE JEUNESSE DU BAS-SAINT-LAURENT

Bâtir le Comité de résidents. Recrutement des membres, de la présidence car il n'y a aucun membre et ni agente de liaison.

LA MATAPÉDIA

1. Demeurer vigilant quant à l'accessibilité et la qualité des services offerts dans la MRC de La Matapédia ;
2. Voir à la diffusion de publicité afin de faire connaître les comités auprès de la population;
3. Procéder activement au recrutement de membres des comités (usagers et résidents) afin de combler les postes actuellement vacants ;
4. 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.

LA MITIS

Voici les principaux enjeux du comité :

- Assurer une formation adéquate pour les membres
- Le recrutement de nouveaux membres
- Faire connaître le comité et son rôle
- Distribuer notre information malgré les difficultés imposées par la pandémie
- Insister sur le fait de ne pas avoir peur, s'il y a lieu, de dénoncer.

KAMOURASKA

Le CU Kamouraska a retenu un seul enjeu : la santé mentale.

-Faire connaître les ressources disponibles

-Assistance aux proches

-Résidences supervisées

RIMOUSKI

Les enjeux et les actions pour 2022-2023 Voici les trois (3) grands secteurs d'actions que nous voulons considérer pour identifier nos enjeux et nos actions pour la prochaine année:

1. Identifier - Informer - promouvoir • Identifier et rejoindre toutes nos clientèles à l'intérieur des différents programmes et installations: Clarifier nos clientèles parmi l'ensemble des programmes offerts et identifier des moyens pour mieux les rejoindre;
2. Informer nos usagers et partenaires: Informer par différents moyens les usagers, leurs proches, les résidents et les partenaires sur leurs droits et leurs responsabilités;
3. Assister - Accompagner – Défendre - Référer • L'accessibilité et la continuité des soins et des services: Assister, accompagner et défendre les usagers dans leurs vécus et leurs démarches. Référer lorsque nécessaire les usagers et les partenaires vers l'instance pouvant le mieux répondre aux besoins des usagers de leurs familles et leurs proches. Valoriser la bienveillance, la bienveillance et l'approche milieu de vie. L'accès et la sécurité dans les installations: • Favoriser l'accès aux installations incluant les problématiques de stationnement (ex: CH de Rimouski). Surveiller la gestion des pratiques entourant la prévention des infections nosocomiales (COVID et autres). Tiré du Guide: enjeux et recommandations du CUCI du Bas-Saint-Laurent « L'identification d'enjeux prioritaires et la formulation de recommandations à cet égard n'est pas une confrontation avec l'établissement, mais une action constructive, proactive et concertée avec tous les acteurs concernés qui a pour seul objectif l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux usagers par l'établissement »

Ces grands secteurs d'actions seront traduits prochainement dans un plan identifiant plus spécifiquement les enjeux poursuivis et les actions pour les atteindre pour l'année 2022-2023.

RIVIÈRE-DU-LOUP

- Prioriser un court délai pour accès aux soins après examens.
- Évaluation conjointe des soins à domicile Comité des usagers avec CLSC.

TÉMISCOUATA

ENJEU

Compte tenu qu'il existe toujours des situations problématiques lors des sorties d'hôpital et qu'il est de rigueur d'assurer le maximum de sécurité aux personnes les plus vulnérables;

RECOMMANDATION

Le comité des usagers de Témiscouata, après consultation auprès de la direction des installations, recommande l'instauration d'un Salon des départs au Centre hospitalier de Notre-Dame-du-Lac. Cette pièce, bien aménagée servirait à garder l'utilisateur qui aurait reçu son congé de soins, en soirée et/ou la nuit. Ce moyen serait temporaire en attendant d'avoir accès à un transport le lendemain matin qui conduirait l'utilisateur à son domicile en toute sécurité.

ENJEU

Nous avons constaté que de plus en plus d'utilisateurs souffrent de problèmes en santé mentale et que l'accès à des services sont lents et souvent inaccessibles. Le temps d'attente pour une évaluation ou pour un suivi est très long.

RECOMMANDATION

Face à ce constat, le comité des usagers de Témiscouata, propose de renforcer la prévention et faire la promotion en santé mentale. Il faudrait ajouter des intervenants terrain de proximité qui vont entrer dans les milieux défavorisés (HLM) pour rencontrer des clients vivant des troubles de santé mentale, avec des problèmes de consommation, ou en manque de scolarisation afin de créer des liens de confiance. Par la suite, les contacts établis, il devient plus facile d'assurer des suivis parfois téléphoniques ou des rencontres dans les organismes communautaires.

MATANE

- Faire un suivi des plaintes avec le commissaire versus la satisfaction si les usagers ont bien été répondu toujours dans le respect de la confidentialité.
- Formations des membres des comités usagers et résidents pour encore mieux répondre à la clientèle.
- Permettre aux usagers de mieux comprendre le mandat des comités et les enjeux.