

RAPPORT ANNUEL 2023-2024

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

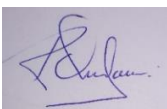
J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel du Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) pour l'année 2023-2024. En plus de recenser le travail réalisé par les membres du CUCI dans la dernière année, ce rapport permet de transmettre au Conseil d'administration et à la haute direction du CISSS du Bas-Saint-Laurent nos recommandations et préoccupations. Issues des observations des membres sur le terrain, vous constaterez qu'elles sont empreintes d'un souci pour le bien-être, la bienveillance, le respect et la dignité de nos usagers. Nous comptons encore une fois sur une réception favorable à nos commentaires et saluons l'excellente collaboration constatée dans nos échanges jusqu'à présent.

Le fruit du travail de la dernière année ne serait pas possible sans la présence d'ardents défenseurs d'un système de santé humaniste, accessible et bienveillant. En ce sens, je tiens à souligner le travail des membres du CUCI, souvent impliqués dans plusieurs comités et qui ne comptent pas les heures investies dans cette cause qui leur tient tant à cœur. S'ajoutent à ces derniers les membres des comités des usagers et de résidents qui, en plus d'aider le réseau de la santé et des services sociaux à s'améliorer, défendent les droits des usagers et les accompagnent lorsqu'ils veulent porter plainte. Nos bénévoles ont la chance de pouvoir compter sur des agentes de liaison qui leur permettent de remplir leur mandat en toute quiétude. Votre soutien est essentiel au bon fonctionnement des comités et nous vous en sommes très reconnaissants. Je me permets une pensée particulière pour madame Mélanie Lepage dont l'aide m'est très précieuse dans l'accomplissement de mes tâches de président du CUCI.

Mes remerciements vont aussi au CISSS du Bas-Saint-Laurent pour son appui et son ouverture à travailler avec nous. Toute l'année, nous avons reçu des gens passionnés qui sont venus nous informer et nous consulter sur divers sujets. À travers ces rencontres, nous sentons que nous sommes des partenaires d'une mission commune, soit celle d'améliorer le parcours de soin de nos usagers. Merci également à madame Mélina Watters pour sa grande disponibilité envers les membres et nos agentes de liaison.

Dans la dernière année, certains membres ont quitté le CUCI et d'autres se sont ajoutés à notre équipe. Merci à mesdames Manon Pedneault, à Lise Deschênes et à Denyse Landry qui ont participé pendant plusieurs années à nos activités. Nous avons aussi accueilli avec beaucoup de joie monsieur Benoit Ouellet et madame Sylvie Huot à titre de membres réguliers. Enfin, monsieur Réginald Michaud nous a quittés cette année. J'envoie mes plus sincères sympathies aux membres de sa famille.

En terminant, je veux réitérer l'importance de la voix de l'utilisateur dans le réseau. C'est avec beaucoup de fierté que nous en sommes les représentants. Avec les changements à venir associés à PL15, je demeure positif sur notre capacité à travailler tous ensemble dans l'intérêt de nos usagers.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'René Dufour', is placed 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

- Tenue de neuf rencontres en mode hybride.
- Quatre rencontres statutaires entre le président du CUCI et le président-directeur général de l'établissement.
- Amélioration des outils de communication (aide-mémoire, Info-CUCI, Teams).
- Formation des membres du CUCI sur différents sujets : rôles et fonctions des comités et sur les droits des usagers (Regroupement provincial des comités des usagers et Conseil de la protection des malades), outils collaboratifs de la suite Office 365, Jasons Santé.

LE CONTENU DES RÉUNIONS

Personnes invitées lors des rencontres du CUCI :

- Les directeurs suivants ont été rencontrés afin de discuter des recommandations issues du Rapport annuel de 2022-2023 :
 - Claudie Deschênes, PDGA
 - Eric St-Jean, Directeur des programmes en santé mentale et dépendance
 - Nathalie D'Amours, Directrice clinico-administrative Optilab
 - Gino Beaudoin, Directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique clinique
- Marie-Josée Fillion, Coordinatrice en matière de proche aide au CISSS du Bas-Saint-Laurent
- Madame Mylène Guénard, Chef de service de la prévention et du contrôle des infections au CISSS du Bas-Saint-Laurent;
- Madame Jessica Santerre, Répondante régionale en périnatalité et petite enfance;
- Monsieur Éric Parent, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Marie-Andrée Morin, Adjointe au directeur (DQEPE) en amélioration continue
- Marie-Josée Gagnon, Conseillère cadre en gestions des risques et éthique clinique, pôle Ouest

Les dossiers suivants ont été abordés par nos invités :

- Présentation de L'approche aidance au Bas-Saint-Laurent
- PCI : campagne de sensibilisation à l'hygiène des mains
- Nouvelles obligations découlant de la Loi visant à aider les personnes victimes; d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement - 23-CR-00443
- Rencontre sur la Politique de lutte contre la maltraitance et la Procédure qui en découle;
- Programme d'accès langue anglaise;
- Politique d'alimentation du nourrisson
- Planification des visites dans les RI et RPA des comités et du Commissaire aux plaintes;
- Procédure encadrant l'utilisation des dispositifs de surveillance pour une nécessité clinique au CISSS du Bas-Saint-Laurent.

PARTICIPATION DES MEMBRES AUX COMITÉS DU CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT

- 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 stratégique DI-tsa-dp
- 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. Marielle Raymond	Rivière-du-Loup	CU	Vice-présidente
3. Bertrand Martel	La Matapédia	CU	Membre régulier
4. Julette Rioux	Les Basques	CU	Membre régulier
5. Pierre Bouchard	Rimouski-Neigette	CR	Membre régulier
6. Danielle Bouchard	Témiscouata	CU	Membre régulier
7. Sylvie Huot	La Matanie	CR	Membre régulier
8. Vacant	La Mitis	CR	
9. Benoît Ouellet	Régional	CU des services DI-TSA-DP	Membre régulier
10. Vacant	Régional	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
Personne-ressource du CUCI	Mélanie Lepage	418 722-1885	cuci.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

LES RECOMMANDATIONS ET ENJEUX POUR L'ANNÉE 2023-2024

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

RECOMMANDATION 1 : SERVICES À DOMICILE

Dans un contexte où les soins à domicile occupent une plus grande place dans le Réseau de la santé, nous recommandons à la Direction des programmes de soutien à domicile de mieux informer la population bas-laurentienne de l'existence de ses services et de la façon d'y accéder. De même, la Direction devrait s'assurer que les usagers comprennent que le but de ses programmes est de leur permettre de rester le plus longtemps possible dans leur milieu de vie. À ce sujet, nous avons remarqué que certains usagers craignent d'utiliser ces services par peur d'être placés en hébergement longue durée. Enfin, nous recommandons à cette direction de trouver une façon d'informer les usagers de leurs droits et responsabilités, et ce, en partenariat avec le CUCI.

RECOMMANDATION 2 : PLACEMENT ET RELOCALISATION DES PERSONNES VULNÉRABLES SUR LE TERRITOIRE

Lorsque les intervenants évaluent qu'un usager doit être relocalisé dans une ressource temporaire ou en centre d'hébergement longue durée, nous recommandons que l'usager ainsi que ses proches soient bien informés dans un délai raisonnable de l'endroit où il sera hébergé. De même, nous tenons à réitérer l'importance de garder l'usager le plus près possible de son milieu de vie d'origine tout en privilégiant une stabilité.

RECOMMANDATION 3 : DI-TSA-DP : 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.

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.

Nous recommandons de développer de nouvelles ressources d'hébergement dans un esprit d'innovation afin de répondre aux besoins spécifiques de l'usager et de sa famille. De même, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, nous croyons qu'il serait pertinent de valoriser la

profession des intervenants qui s'occupe de cette clientèle vulnérable afin de la rendre plus attirante.

Préoccupations soulevées par les membres du CUCI

Ces préoccupations ont été élaborés à partir des enjeux prioritaires soumis au CUCI par les comités des usagers et de résidents du Bas-Saint-Laurent. Nous tenons à vous en faire part en complément aux recommandations précédentes.

PL15

De manière générale, les membres veulent se tenir informer des changements associés à l'adoption de la Loi 15, notamment pour la portion qui concerne les comités des usagers et de résidents.

Pénurie de main-d'œuvre

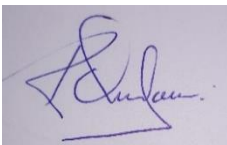
Les membres du CUCI tiennent à mentionner leurs inquiétudes en regard de la pénurie de main-d'œuvre dans la mesure où celle-ci pourrait affecter le service à l'utilisateur.

Centre hospitalier et suivis médicaux

De façon régulière, les suivis médicaux préalables aux opérations des usagers sont souvent rarissimes et font en sorte que les usagers sont inquiets, se sentent abandonnés par leur médecin ou spécialiste et ils nous interpellent pour que l'on puisse obtenir des infos et réactiver leurs dossiers.

CPEJ

Le comité est toujours 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 dans le recrutement de nouveaux membres dans les comités de résidents.



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

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'utilisateur se retrouve avec un nouvel intervenant qui ne connaît pas le dossier. On a constaté un délai entre l'affichage de poste et la désignation du nouvel intervenant; l'utilisateur 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.

Minimiser autant que possible le bris de services qui pourrait survenir pour un usager à cause des délais administratifs.

Afin d'éviter des ruptures services, il serait bon d'améliorer le recrutement et la rétention du personnel.

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'utilisateur 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'utilisateur vit en milieu naturel et, le soutien aux parents lors du déménagement de l'utilisateur afin de vivre sereinement cette étape cruciale.

Nous recommandons de développer de nouvelles ressources d'hébergement dans un esprit d'innovation afin de répondre aux besoins spécifiques de l'utilisateur et de sa famille. De même, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, nous croyons qu'il serait pertinent de valoriser la profession des intervenants qui s'occupe de cette clientèle vulnérable afin de la rendre plus attirante.

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

Les résultats du sondage réalisé au courant de l'année par le Comité, nous amène à nous questionner sur la qualité des services adaptés offerts par le CISSS du Bas-Saint-Laurent dans les centres de jour destinés au 21 ans et plus. Nous travaillons en collaboration avec la direction des programmes DI-TSA-DP afin de trouver des voies d'amélioration.

Recommandations :

Nous recommandons au CISSS du Bas-Saint-Laurent de s'inspirer des meilleures pratiques au Québec et de poursuivre la collaboration avec le Comité. La clientèle en déficience physique devrait aussi bénéficier d'activités de loisirs et socioprofessionnelles.

LES BASQUES

Premier enjeu :

En accord avec la philosophie milieu de vie, le comité réitère l'importance de créer des espaces de vie sécuritaires et accueillants qui favorisent le bien-être des résidents et de leurs proches. Ces espaces sont nécessaires pour un milieu de vie sain, convivial, bienveillant et empreint de compassion. En ce sens, nous adhérons fortement à une des valeurs préconisées par le CISSS du Bas-Saint-Laurent, soit l'humanisation, et à sa vision qui favorise une approche humaniste et responsable.

Dans cette perspective, les résidents du CHSLD devraient pouvoir se prévaloir d'un grand local accessible à l'intérieur du Centre multiservices de santé et de services sociaux de Trois-Pistoles. Ce local permettrait aux intervenants d'organiser des activités favorisant la socialisation. Les proches des résidents pourraient aussi l'utiliser dans le cadre de rencontres familiales ou amicales. Bénéfiques pour la santé de nos résidents, ces activités de socialisation éviteraient leur déconditionnement. De plus, le comité reconnaît l'importance de donner aux familles un espace chaleureux lorsque leurs proches doivent bénéficier des soins de fin de vie, étant donné que les derniers moments de vie sont des moments chargés d'émotions et que la famille a besoin d'un endroit calme et accueillant.

Recommandation: Dans ce contexte, le comité recommande

- De créer un grand local d'activité accessible et sécuritaire pour les activités et les réunions familiales et amicales de nos résidents.
- De voir 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 :

La population des Basques est vieillissante, il est donc important de faciliter leurs déplacements pour la physiothérapie, pour l'emprunt d'appareils orthopédiques, pour l'accès au CHSLD, pour la vaccination et ainsi rendre plus convivial l'accès au Centre multiservices de santé et de services sociaux de Trois-Pistoles. Ceci permettrait aussi de désengorger l'entrée Nord (urgence, borne d'enregistrement pour le stationnement)

Recommandation:

Mettre en priorité les travaux pour rendre accessible, accueillante et sécuritaire l'entrée de la physiothérapie pour rendre plus convivial l'accès des usagers au Centre Multiservices de santé et de services sociaux des Basques.

CENTRE JEUNESSE DU BAS-SAINT-LAURENT

Bâtir les comités de résidents en recrutant des membres. Présentement, le comité des usagers est aussi inactif et n'y a pas d'agente de liaison attiré au comité.

LA MATAPÉDIA

Les enjeux déterminés pour l'année 2024-2025 pour le Comité des usagers du CISSS-BSL, Installations de La Matapédia sont les suivants :

- S'informer sur le processus d'accessibilité et les services offerts au niveau de la santé mentale dans La Matapédia ;
- Suivre les résultats découlant du processus d'amélioration mis en place par le CISSS-BSL concernant la longueur des délais constatés pour obtenir les résultats de certaines analyses de laboratoire ou de transcriptions lors d'une visite auprès d'un médecin spécialiste.
- Poursuivre les actions sur la diffusion de publicité afin de faire connaître les comités auprès de la population ;
- Poursuivre les actions pour le recrutement de nouveaux membres des comités (usagers et résidents) afin de combler les postes vacants ;

LA MITIS

Enjeux du Comité des usagers et de résidents de La Mitis

Faire connaître le comité, ses fonctions et son rôle;
Distribuer notre information;
Insister sur le fait de ne pas avoir peur, s'il y a lieu, de dénoncer;
Le recrutement de membres bénévoles.

KAMOURASKA

Les enjeux du Comité des usagers du Kamouraska

- Améliorer la communication sur les services offerts en soins à domicile. (Informers les usagers des services offerts, des droits des usagers et les rassurer. Leur expliquer qu'avec de l'aide ils pourront demeurer dans leur résidence beaucoup plus longtemps).
- Information sur le rôle, fonctionnement des comités d'usagers et des comités de résidents avec la création de Santé Québec. (Loi PL15)

RIMOUSKI

Identification des enjeux prioritaires en santé et services sociaux pour 2024-2025

ENJEUX POUR LE COMITÉ DES USAGERS ET RÉSIDENTS DES INSTALLATIONS RIMOUSKI-NEIGETTE

Notre mission première est la défense des droits des usagers et des résidents des installations Rimouski-Neigette. C'est notre priorité en matière d'interventions et de soutien individuels. Nos enjeux concernent principalement nos actions collectives où se retrouvent plusieurs usagers, résidents et leurs familles.

Pour les usagers du centre hospitalier – De façons régulières, les suivis médicaux préalables aux opérations des usagers sont souvent rarissimes et font en sorte que les usagers sont inquiets, se sentent abandonnés par leur médecin ou spécialiste et ils nous interpellent pour que l'on puisse obtenir des infos et réactiver leurs dossiers;

Pour les résidents du CHSLD et de la MDAA – Les déménagements vécus par les résidents concernant le projet de rénovation des étages 2 et 3 nord et les déménagements de résidents vers la MDAA ont soulevé et soulèvent encore beaucoup de questionnements. La continuité des soins et des services a posé un problème durant cette période et fait toujours l'objet de notre part d'une surveillance et d'un suivi important (bris et continuité des services – personnel d'agence). Le suivi du projet de rénovation est une préoccupation pour nous et fait l'objet de notre surveillance;

Pour la MDAA, ce sont les ajustements consécutifs à l'ouverture de l'installation qui fut l'enjeu majeur. Dans la prochaine année, il y aura formation du CR et notre rôle sera ainsi clarifié auprès des résidents et de la direction de la maison et du CISSS. Durant cette année de transition, nous assumons la réponse aux demandes et besoins des résidents et leurs familles.

L'ajustement des soins et services individualisés aux résidents, le dossier de l'accès à la domotique et le coût de ces services font encore l'objet d'un suivi, car les coûts semblent différents entre les installations d'hébergement de la région. Une uniformisation des coûts sur le plan régional serait bienvenue et équitable pour tous selon les revenus. Globalement les résidents et leurs familles sont satisfaits de la prestation des soins et services individualisés;

Finalement, l'enjeu plus global pour nous dans la prochaine année est l'ajustement structurel provincial, régional et local du réseau de la santé et des services sociaux pour les comités d'usagers et les comités de résidents à la suite de l'adoption de la LOI 15 qui modifiera le réseau (installations, personnels, comités et autres). C'est l'enjeu parapluie important qui influencera nos orientations, nos actions et nécessitera des ajustements pour nous tous dans la prochaine année.

RIVIÈRE-DU-LOUP

- Premier enjeu

Placement et déplacement des personnes âgées

Recommandations :

Placer les personnes hébergées le plus près possible de leurs proches aidants afin qu'elles puissent avoir des visiteurs de façon régulière. Voir à ce que lors de la sortie de l'hôpital vers le centre d'hébergement qu'on donne aux familles le temps de prendre connaissance de ce centre avant le déménagement.

- Deuxième enjeu

La bienveillance – une priorité dans tout le système de santé (hôpital, services à domicile, RI, CHSLD, MDAMA)

Recommandations :

Services à domicile : Que les personnes de notre territoire soient informées adéquatement des services qu'elles peuvent recevoir à domicile et que ces services soient disponibles à leur sortie du centre hospitalier et pas de délai pour recevoir de l'aide.

TÉMISCOUATA

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS DU CUC DE TÉMISCOUATA

POUR L'ANNÉE 2023-2024

1. ENJEU

Compte tenu que la population est vieillissante, que plusieurs usagers souhaitent de plus en plus à demeurer dans leur domicile, que les besoins d'aide sont criants et que les coûts sont moindres face à l'hébergement dans les résidences publiques.

RECOMMANDATION

Le Comité des Usagers continué de Témiscouata demeure sensible à cette préoccupation et demande au CISSS BSL d'étudier les possibilités et les orientations pertinentes afin de recruter la main d'œuvre qualifié pour assurer aux usagers de pouvoir respecter leurs droits.

Toutes les opportunités sont à considérer, comme par exemple le recrutement dans les écoles secondaires où certains jeunes semblent se diriger vers le décrochage scolaire. Plusieurs auraient l'âge et peut-être l'intérêt de travailler le plus tôt possible. De plus, il serait intéressant de revoir le critère du secondaire V et envisager offrir un apprentissage sous forme de stage en milieu de travail.

Préposées d'aide à domicile Valoriser cette profession est important.

2. ENJEU

Étant donné que les comités des usagers semblent méconnus de la population et des membres du personnel même dans l'organisation du CISSS BSL et considérant que celui-ci est en mesure d'instaurer une page Web informative en lien avec le projet de loi 15.

RECOMMANDATION

Le Comité des Usagers continué de Témiscouata souhaite que les comités des usagers qui deviendront des comités d'usagers territoriaux soient plus reconnus.

Ainsi, nous souhaitons que les projets réalisés/initiés par les comités des usagers soient mis en valeur avec l'honneur qui leur revient et que la population soit informée de leurs efforts et de leurs implications. Ces événements devraient être identifiés comme provenant du travail et de la recherche de leur comité des usagers. L'augmentation du budget de fonctionnement devrait aussi contribuer à la reconnaissance du travail terrain que les comités exécutent. Les comités sont les représentants significatifs de tous les usagers du territoire

MATANE

Enjeux et recommandations pour CUCI

Permettre à tous les usagers du Bas-Saint-Laurent d'avoir accès aux services de santé généraux et spécialisés:

- Appuyer des actions pour favoriser la mise en place de ressources intermédiaires pour l'hébergement permanent ou temporaire afin d'éviter le déplacement des usagers dans d'autres MRC que leur MRC d'origine (informer les dirigeants de cette situation au besoin)

- Supporter le mouvement qui vise à implanter des installations pour permettre les traitements d'hémodialyse en Matanie.
- Participer aux discussions pour revoir la politique de déplacement des usagers afin de permettre aux usagers de recevoir une compensation financière lorsqu'ils doivent recevoir des services de santé et services sociaux hors de l'Améliorer la communication sur les services offerts en soins à domicile. (Informé les usagers des services offerts, des droits des usagers et les rassurer. Leur expliquer qu'avec de l'aide ils pourront demeurer dans leur résidence beaucoup plus longtemps).
- Information sur le rôle, fonctionnement des comités d'usagers et des comités de résidents avec la création de Santé Québec. (Loi PL15)
- ur MRC d'origine.
- Être à l'affût des insatisfactions des usagers concernant le temps d'attente pour l'accès aux services spécialisés et collaborer à l'information des usagers au besoin.

Offrir des milieux de vie et de soins sécuritaires et conviviaux

- Participer aux discussions qui visent à favoriser la stabilité du personnel (surtout dans les CHSLD)
- Rencontrer les responsables des soins afin de discuter des conséquences des lacunes concernant le non-respect des directives pour l'administration des médicaments.