

COMITÉ DES USAGERS CHARLEVOIX

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022 – 2023

PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN)

Comité des usagers de Charlevoix
Hôpital de Baie-Saint-Paul
88, rue Racine
Bureau B1-702
Baie-Saint-Paul, QC G3Z 0K3
Téléphone : 418-435-5150, poste 58014

PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au nom du Comité des usagers de Charlevoix, je soumetts notre rapport annuel 2022-2023, incluant un rapport financier, les enjeux qui préoccupent nos membres sur tout le territoire ainsi que nos recommandations.

En octobre 2022, c'est avec fierté que j'ai accepté la nomination à titre de président par intérim du CU de Charlevoix. J'aimerais remercier chaleureusement madame Monique Coulombe, présidente par intérim en 2021-2022, pour son dévouement et sa rigueur. Avec l'aide de madame Chantal Beaulieu notre personne-ressource, par son soutien et son implication, je suis confiant pour l'avenir du comité.

Malgré la fin de la pandémie, les membres du CU ont su s'adapter, une année de plus, pour poursuivre leur mission. Je leur en suis très reconnaissant. Grâce à leur vigilance, à leur engagement et à leur participation active à la tenue de réunions régulières, nous avons pu continuer notre mandat auprès du comité des usagers et des comités des résidents que nous représentons.

En terminant, je tiens à remercier les membres de notre comité, également tout le personnel et l'administration du CIUSSS de Charlevoix, les gestionnaires et employés des Centres d'hébergements de (Baie-Saint-Paul, Clermont, Malbaie et Saint-Siméon) pour leur appui et leur collaboration.

Merci à notre personne-ressource, madame Chantal Beaulieu, pour sa grande disponibilité, ainsi qu'aux membres impliqués au sein des comités des usagers et des comités des résidents de Charlevoix.

Bonne lecture,

Benoît Cimon
Président par intérim et secrétaire-trésorier

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Formation en droit de la santé de la nouvelle personne-ressource.
- Assurer une présence constante, même à distance, pour répondre aux demandes des usagers et ce en tout temps.
- Raffermer l'appui aux comités des résidents et assister dans les demandes diverses des résidents et des proches.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 8

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Benoît Cimon			Président par intérim et secrétaire-trés.
Monique Coulombe		Déficiência intellectuelle	Membre
Isabelle Boudreault		Soins généraux	Membre
Linda Leblond Harvey		Prés. CR St-Siméon	Membre
Sylvain Gauthier		Prés.CR Clermont	Membre
Jacques Saint-Gelais T.		Soins santé mentale	Membre
Cyrille Tremblay		Prés.CR Baie-Saint-Paul	Membre
Chantal Beaulieu			Personne-ressource

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Benoît Cimon	87 Ch. du Vieux Quai, Baie-Saint-Paul, QC G3Z 1C2	418- 435-5150 poste 58014	benoit.cimon.ciusssc@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Chantal Beaulieu	Comité des usagers de Charlevoix Hôpital Baie-Saint-Paul 88 rue Racine, Baie-Saint-Paul, QC G3Z 0K3 Bureau B1-702	418- 435-5150 poste 58014	chantal.beaulieu3.ciusssc@ssss.gouv.qc.ca
RESPONSABLE DU DOSSIER DES COMITÉS DES USAGERS	Marie-France Allen	BPUE du CIUSSS C-N	418-809-9129	marie-france.allen.ciusssc@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE				

Commentaires s'il y a lieu :

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

(Décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers)

Fonction 1 – Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- 29 dossiers pour 45 actions. Droits et accès aux services en soins généraux et spécialisés.
- Droit au consentement libre et éclairé. Droit d'accompagnement en santé mentale. Droit au respect et à la dignité.

Fonction 2A – Promouvoir l’amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Nous avons eu des rencontres régulières, des échanges de courriel, appels téléphoniques et avec les responsables de milieu de vie.
- 47 dossiers pour 146 actions. Droits de visite en CHSLD. Accès aux services en soins généraux et spécialisés.
- Participation de la personne-ressource aux rencontres des comités des résidents, journées de la famille et aux comités de milieu de vie.

Fonction 2B – Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l’égard des services obtenus

- 31 dossiers pour 57 actions

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Fonction 3 – Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

11 dossiers pour 46 actions

Fonction 4 – Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu’il entreprend, y compris lorsqu’il désire porter plainte

Accompagner et assister sur demande : 52 dossiers pour 245 actions

Interventions demandées: 29 dossiers pour 61 actions

Y compris lorsqu’il désire porter plainte : 11 dossiers pour 46 actions

Fonction 5 – Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu’ils aient les ressources nécessaires à l’exercice de leurs fonctions

Les actions spécifiques effectuées pour les comités des résidents sur le territoire de Charlevoix se présentent comme suit : comité des résidents de Bellerive 26 actions – comité des résidents de Clermont : 33 actions – comité des résidents de Saint-Siméon : 25 actions – comité des résidents du CHSLD de Baie-Saint-Paul : 34 actions.

Fonction 6 – Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LOI (LSSSS)

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

(Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année incluant la tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA))

Nous avons tenu 6 réunions du Comité consultatif (CU) via la plateforme TEAMS

AGA = 1 rencontre

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Assurer le maintien et l'essor des comités des résidents : CH de Baie-Saint-Paul, CH de Clermont, CH Bellerive et CH de St-Siméon.
- Maintenir notre appui aux comités des résidents, surtout pour les comités nouvellement formés ou avec de nouveaux membres.
- Accentuer notre visibilité et notre présence auprès des clientèles qui reçoivent des services généraux.

PARTIE 9A ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration de la Commissaire aux plaintes)

- Erreur d'un diagnostic médical.
- Impolitesse d'un médecin envers un usager se présentant à l'urgence.
- Impatience du personnel médical envers les usagers.
- Imbroglio dans les services offerts à un usager.
- Accueil et accès à l'urgence.
- Respect envers les usagers.
- Accessibilité aux services spécialisés (ophtalmologie, audiologie, chirurgie, psychiatrie...).
- Insatisfaction des services offerts en santé mentale.
- Insatisfaction de l'offre alimentaire.

PARTIE 9B STATISTIQUES

(Inscrire le nombre de demandes d'information ou d'insatisfaction (selon la catégorie) reçues au cours de l'année par le comité des usagers et les comités des résidents)

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations Interpersonnelles
34	19	6	27	23	33
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
39	17	1		11	

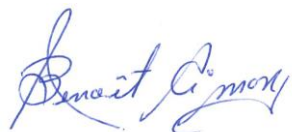
Commentaires s'il y a lieu :

PARTIE 10 CONCLUSION

(La présidence du comité des usagers effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

Nous espérons que la lecture de ce rapport vous a permis d'apprécier tout le travail accompli dans l'accompagnement des usagers et des résidents, ainsi que les actions posées afin d'améliorer la qualité des services pour nos usagers. C'est un comité soutenu, mobilisé et fortement impliqué sur lequel vous pouvez compter. Plusieurs centaines d'heures ont été consacrées à s'assurer que les usagers soient bien informés de leurs droits en étant régulièrement leur courroie de transmission auprès des gestionnaires du CIUSSS. Comme vous pouvez le constater, la pandémie n'a pas freiné l'ardeur des membres, au contraire. Elle les a rendus encore plus vigilants et soucieux afin que la population reçoive toujours des services de qualité en cette période post pandémique tourmentée. Se renouveler, être proche du terrain, faire preuve de créativité et œuvrer avec un si vaste réseau reste une préoccupation constante.

Nous sommes là, à l'écoute des préoccupations de nos usagers !



Président par intérim
Comité des usagers de Charlevoix

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

Date de rédaction du rapport	
Date de l'adoption du rapport	

Signature – Président(e) du CU		Signature – Secrétaire du CU