



SUIVI DES RECOMMANDATIONS ET ENJEUX 2020-2021– COMITÉ DES USAGERS DÉPOSÉ AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 18 janvier 2022

PRIORITÉ	SUJET	PROBLÉMATIQUE SOULEVÉE	CHANGEMENT SOUHAITÉ PAR LE CUCI	DÉMARCHE À ENTREPRENDRE	RESPONSABLE	SUIVI DU CISSS DE LA CÔTE-NORD
1-TP	Accessibilité aux soins et aux services.	<p>Pénurie de personnel. Rupture de services et délais pour l'accessibilité à certains services et spécialités. L'ensemble des comités d'usagers et comité de résidents se préoccupe des répercussions de la pénurie de personnel sur les divers services aux usagers et résidents sur l'ensemble du territoire.</p> <p>De plus, l'accessibilité ainsi que les délais d'attente pour des services sociaux en santé mentale, nous semble préoccupante dans l'ensemble des territoires de la Côte-Nord.</p>	<p>Être informé de l'état de notre centre intégré de santé et services sociaux en regard des usagers en attentes de soins, tous secteurs confondus.</p> <p>Être informé des causes de l'attente élevée dans certains services.</p>	<p>Avoir un portrait régional selon les divers territoires du nombre d'usagers, selon l'ADS, en attente pour l'accessibilité aux soins de santé et services sociaux dans notre région.</p> <p>Que les comités d'usagers participent à un comité de réflexion afin de chercher des solutions à long terme quant à l'accessibilité des usagers à des soins de santé et de services sociaux.</p> <p>Être tenu informé, par le biais de rapports, des différentes démarches en lien avec la pénurie de personnel et des impacts sur les usagers.</p>	DSPEU	<p>Établir un mécanisme de communication entre le comité des usagers et le directeur des services professionnels et de l'enseignement universitaire sur l'état de situation en lien avec le portrait des effectifs médicaux.</p> <p>Effectuer une réflexion avec le comité des usagers afin de rechercher des solutions quant à l'accessibilité des usagers aux services de soins de santé et de services sociaux.</p>
2-TP	L'effet de la pandémie sur les services de santé et Services sociaux.	La pandémie et les arrêtés ministériels ont eu des impacts sur le fonctionnement de nos services de santé et services sociaux. Les comités des usagers sont préoccupés par l'impact de la pandémie sur la santé physique et mentale des usagers et sur	Documenter les impacts de la pandémie et des arrêtés ministériels sur l'offre de services du CISSS pour l'ensemble de son territoire.	Continuer d'avoir un suivi des impacts de la pandémie sur les divers services de santé et services sociaux offerts aux usagers, plus particulièrement aux clientèles vulnérables.	L'ensemble des directions cliniques	Développer un modèle d'état de situation qui serait présenté par la directrice de la DSMQEPE lors de sa présence au rencontre du CUCI

TP – très prioritaire

MP – moyennement prioritaire

PP – peu prioritaire

27 décembre 2021

C:\Users\poka0900\AppData\Local\Microsoft\Windows\NetCache\Content.Outlook\VDSUIOTI\SUIVI_31 janvier 2020_CA_Comité des usagers - recommandations et enjeux 2020-2021.docx

PRIORITÉ	SUJET	PROBLÉMATIQUE SOULEVÉE	CHANGEMENT SOUHAITÉ PAR LE CUCI	DÉMARCHE À ENTREPRENDRE	RESPONSABLE	SUIVI DU CISSS DE LA CÔTE-NORD
		l'offre de service des soins à moyen et long terme.		Soutenir les différentes initiatives du CISSS Côte- Nord en lien avec l'offre de services et les impacts causés par la pandémie		
3-TP	Informations aux usagers.	Le respect des droits des usagers ne s'applique pas de façon uniforme sur l'ensemble de la Côte, dans certains établissements, on joue sur l'interaction entre deux droits afin d'en arriver à n'en respecter aucun, laissant ainsi l'utilisateur privé de ses droits, tel que prévu par le législateur.	Que les situations où les droits sont incompatibles avec les pratiques soient répertoriées et soumises à un comité afin de trouver des solutions. Que le personnel du CISSS soit informé des droits des usagers et de l'existence des comités des usagers et comité de résidents.	Avoir la possibilité de faire connaître au personnel le respect des droits des usagers dans tous les territoires de la Côte-Nord, par le biais de divers médiums de communication du CISSS.	Communication	Faire une activité de sensibilisation au personnel Établir avec les services des communications les diverses possibilités de diffusion. Interpeller le comité des usagers dans les situations où les droits sont incompatibles avec les pratiques pour trouver des solutions.
4-P	Gestion des programmes / Clientèles vulnérables.	Personnes âgées : La qualité de vie dans les CHSLD au niveau des soins est parfois touchée par la pénurie de main-d'oeuvre (bain, activités, etc.) de plus, les listes d'attente pour une place en CHSLD augmentent depuis quelques années. L'offre de soutien au maintien à domicile n'est pas uniforme selon les divers territoires. Jeunesse : Le taux élevé de jeunes sur les listes d'attente de la DPJ demeure toujours préoccupant. Le fait qu'aucun sondage sur la qualité des services ne soit adressé aux jeunes résidant en centre de réadaptation nous semble problématique.	Avoir un portrait régional et par territoire des besoins estimés en services pour les personnes âgées, tant au niveau du SAPA qu'au niveau des CHSLD. Jeunesse : réaliser un sondage auprès des jeunes résidents en centres de réadaptation.	Demander à la direction SAPA de réaliser un portrait régional. Valider avec l'équipe de la DSMQÉPÉ, la possibilité de reprendre le sondage réalisé en 2018 auprès des personnes âgées pour comparaison. Valider avec la DSMQÉPÉ la possibilité de réaliser un sondage auprès des jeunes résidents en centre de réadaptation. Suivre l'évolution de la liste d'attente et des services en lien avec la DPJ.	SAPA DSMQPE DPJ D ProgJ	La demande sera effectuée à la direction SAPA. Le comité participe au travail annuel sur la priorisation des sondages, elle pourra manifester ce besoin, tant au niveau des personnes âgées qu'en centre de réadaptation. Inviter la directrice de la DPJ à venir faire la présentation des données sur la liste d'attente en DPJ, lors des rencontres du CUCI.
5-P	Transport électif.	Le transport et les frais de subsistances pour des soins intrarégionaux ou interrégionaux apportent des frais aux usagers nord-côtiers. Malgré le remboursement de	Documenter la problématique. Trouver des solutions alternatives au transport des usagers intra régionaux ou inter régionaux	Créer un comité de réflexion sur la problématique.	DSMQPE DG	Planifier une rencontre avec Mme Dany Chamberland, responsable du dossier sur le transport et le CUCI pour entendre les préoccupations des

TP – très prioritaire

MP – moyennement prioritaire

PP – peu prioritaire

27 décembre 2021

C:\Users\poka0900\AppData\Local\Microsoft\Windows\NetCache\Content.Outlook\VDSUIOTI\SUIVI_31 janvier 2020_CA_Comité des usagers - recommandations et enjeux 2020-2021.docx

PRIORITÉ	SUJET	PROBLÉMATIQUE SOULEVÉE	CHANGEMENT SOUHAITÉ PAR LE CUCI	DÉMARCHE À ENTREPRENDRE	RESPONSABLE	SUIVI DU CISSS DE LA CÔTE-NORD
		certains frais, plusieurs usagers contractent des prêts financiers pour poursuivre leur traitement ou cessent leur traitement, car cela devient inaccessible financièrement pour eux. Pour l'ensemble des usagers de la Côte-Nord, les frais de transport en lien avec la santé est une particularité dont le ministère de la santé doit continuer de se soucier.		Continuer les démarches de sensibilisations à la réalité des nord côtiers en lien avec le per diem de remboursement. Réfléchir collectivement, établissement et usagers sur des solutions alternatives et novatrices liées à la problématique.		usagers et travailler à des solutions alternatives et novatrices pour les usagers. Établir les modalités de sensibilisation. S'assurer de transmettre l'information aux membres des comités des usagers pour qu'ils puissent donner la bonne information aux usagers.
6-P	Installations et sécurité.	Certains équipements semblent être désuets, non aux normes.	Que les équipements servant aux usagers soient conformes et sécurés.	Échanger avec le ou les responsables de ce dossier.	DSTHL	Planifier une rencontre avec le directeur de la DSTHL concernant le dossier des équipements et celui des évacuation médicale.
8-MP	Dossier évacuation médicale.	Beaucoup d'évacuations médicales se font sur notre territoire, où en sommes-nous avec les transporteurs aériens, comment se fait alors le transfert des informations concernant l'utilisateur.	Être informé du suivi dans ce dossier.	Échanger avec le ou les responsables de ce dossier. Voir à l'élaboration de mécanismes de communication et collaboration, si nécessaire.	DSTHL	Planifier une rencontre avec le directeur de la DSTHL concernant le dossier des équipements et celui des évacuation médicale.
9-MP	Revoir le financement du comité des usagers du CPRCN	Depuis 2006, le financement du comité des usagers du CPRCN n'a pas été augmenté ni indexé. Ce comité est le seul à travers la province du Québec ayant 4 missions (DI TSA DP/ Réadaptation/Dépendance/Centre jeunesse). Le financement est insuffisant au regard leurs missions et la couverture du territoire afin de mener les activités en lien avec la LSSS.	Continuer les diverses représentations en lien avec un meilleur fonctionnement du comité des usagers du CPRCN.	Continuer les échanges et les actions amorcées en 2021. S'entendre sur les attentes du CISSS CN au niveau des activités réaliser en regard du financement actuel.	DSMQEPE DG	Évaluer les possibilités possibles afin d'améliorer le financement du CPRCN. Établir les activités essentielles et pouvant être réalisées selon le budget disponible. Diffuser par la suite l'information à l'ensemble des directions concernées.

TP – très prioritaire
MP – moyennement prioritaire
PP – peu prioritaire

27 décembre 2021