

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2019-2020

 *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 2020

MEMBRES - COMITÉ DES USAGERS

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

La composition prévue par la loi est d'au moins 5 personnes

Pour rejoindre le président ou le vice-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

MEMBRES - COMITÉ DES RÉSIDENTS

1. Maryse Banville
2. Claude Rivard
3. Raymond Jean, président
4. Poste vacant
5. Poste vacant
6. Francine Ouellet
7. Nancy Banville

La composition prévue par la loi est d'au moins 3 personnes

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

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 occupé par Mme Linda Tremblay depuis mai 2013. Cette personne est invitée de façon permanente à assister aux rencontres conjointes des comités.

Les comités des usagers et des résidents ont aussi la chance de bénéficier de la collaboration de Mme Claudie Deschenes, répondante du CISSS-Bas-Saint-Laurent, installations de La Matapédia qui assiste aux rencontres conjointes à titre d'invitée permanente et du support de Mme Josée Fortin, employée du CISSS du Bas-Saint-Laurent à titre d'agente d'information pour l'ensemble des comité des usagers et de Mme Claire St-Onge, présidente du Comité des usagers du CISSS-BSL (CUCI).

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

Tout d'abord, merci à tous les membres du comité des usagers et des résidents pour leur assiduité aux rencontres régulières et leur dévouement au bien-être de la population matapédienne pour ce qui concerne les services de santé qui leur sont dispensés.

L'année 2019-2020 aura permis aux comités de constater que les services de santé offerts dans la MRC de La Matapédia sont de qualité et qu'en considération du très peu de demandes d'accompagnement qui nous ont été adressées, les usagers sont satisfaits des services dispensés. Les commentaires qui ont été acheminés par les usagers via les mini-sondages ont tous été transmis à la répondante des installations de La Matapédia et les comités ont toujours été informés des développements concernant ces commentaires.

MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ – M. BERTRAND MARTEL (suite)

Au moment d'écrire ces quelques mots, il y a maintenant plusieurs semaines que la pandémie mondiale déclarée, la COVID-19, est arrivée à nos portes, au Canada. Ce qui nous semblait bien loin touche actuellement principalement les personnes les plus vulnérables, c'est-à-dire les personnes âgées hébergées dans les différentes ressources d'hébergement.

L'ampleur de la propagation semble provoquer une désorganisation innommable dans certaines régions du Québec et les histoires relatées via les médias à ce sujet sont d'une tristesse sans nom.

Il va sans dire que les comités suivront de près les développements dans notre région de même que les mesures qui seront mises en place par nos dirigeants pour éviter le pire.

MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ – M. BERTRAND MARTEL (suite)

Les travaux réguliers des comités sont suspendus depuis la mi-mars mais l'ensemble des membres de même que la personne ressource, qui continue à surveiller les demandes d'accompagnement de la part des usagers, restent disponibles en tout temps pour agir au besoin.

Notre objectif pour l'année qui s'en vient est de poursuivre nos rencontres avec les différents responsables de services afin de se tenir au courant des changements à venir et de l'organisation des services dispensés dans leur secteur respectif.

MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ – M. BERTRAND MARTEL (suite)

Je profite une fois de plus de l'occasion qui m'est offerte pour remercier Mme Linda Tremblay, personne ressource des comités pour son support constant durant toute l'année et Mme Claudie Deschenes, répondante des installations de La Matapédia, qui malgré un horaire de travail passablement chargé à titre de gestionnaire et répondante du CISSS-BSL pour les installations de La Matapédia, assiste lorsque disponible à nos rencontres régulières ce qui est grandement apprécié des membres. Merci aussi à l'ensemble des gestionnaires qui sont toujours disponibles à venir expliquer ou préciser les services sous leur supervision.

Je vous remercie de votre attention.

FRÉQUENCE DES RENCONTRES DES COMITÉS 2019-2020

RENCONTRES RÉGULIÈRES

Voici le nombre de rencontres des comités en 2019-2020

Comité des usagers et des résidents :*

6 rencontres régulières

(Note : la rencontre de mars a été annulée
considérant l'arrivée de la pandémie Covid-19

** Les comités ont convenu de tenir leurs rencontres conjointement.*

FAITS SAILLANTS 2019-2020

FAITS SAILLANTS

Suivis téléphoniques

La personne ressource étant présente une journée semaine (le mardi ou le mercredi), des suivis téléphoniques sont effectués pour chacun des messages laissés dans la boîte vocale. Le comité reçoit très peu d'appels.

Lors d'une admission en CHSLD, un appel téléphonique est effectué par un membre du comité des résidents auprès du répondant du résident afin de connaître leur évaluation des services dispensés.

Note : Les personnes admises à la RMAO sont admises : pour des soins palliatifs, en convalescence, en attente d'orientation ou de façon permanente dès l'admission. Ayant constaté des délais importants quant à la clarification du statut des personnes admises en attente d'orientation, la personne ressource procède, depuis les dernières semaines de l'année 2018-2019, à l'analyse des délais d'évaluation pour ces personnes. La personne ressource effectue au besoin un suivi auprès de Mme Johanne Lemieux, responsable des services en CHSLD et obtient de sa part une excellente collaboration par rapport à ses questions à ce sujet.

Suivi du CUCI

Le président du comité des usagers, M. Bertrand Martel, siège au sein du CUCI et effectue un suivi de façon régulière aux membres des comités.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 16 avril 2019

- Information par Mme Gina Marmen, chef du service des bénévoles et des intervenants en soins spirituels du CISSS Bas-Saint-Laurent, sur l'offre de service en soins spirituels offerts aux usagers des installations du Bas-Saint-Laurent.
- Information par Mme Johanne Lemieux, chef de services des soins de longue durée par rapport aux modifications apportées lors de la prise des repas au CHSLD et sur différents suivis découlant d'échanges de précédentes rencontres.
- Information au sujet de la visite de la p-d.g. du CISSS-BSL, Mme Isabelle Malo le 10 mai 2019 et de l'invitation faite aux membres afin de la rencontrer dans le cadre de cette tournée régionale.
- Information relative à la demande du CUCI afin que l'ensemble des membres des comités se munisse d'une carte d'identité. Les membres conviennent de procéder si cette démarche s'avère obligatoire.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 16 avril 2019 (suite)

- Information sur les mini-sondages.
- Information de l'élaboration par la direction des ressources humaines du CISSS-BSL d'une politique et d'une procédure afin d'encadrer l'usage d'alcool et de drogues en milieu de travail.
- Information sur l'occupation des lits à la Résidence Marie-Anne Ouellet.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 18 juin 2019

- Décision des membres afin de mandater la personne ressource pour s'assurer que l'ensemble des membres des comités complètent le formulaire de déclaration des antécédents judiciaires et de s'assurer que les membres soient munis d'une carte d'identification selon les directives émises par l'établissement.
- Nomination des officiers au sein des comités.
- Information sur les mini-sondages.
- Information sur la sortie médiatique concernant les services d'obstétrique de l'Hôpital d'Amqui ; lecture du communiqué de presse du d.s.p. du CISSS-BSL en date du 6 juin 2019, afin de faire une mise au point sur la situation et de la lettre transmise par le président du c.a. du CISS-BSL à la ministre de la Santé et des Services sociaux laquelle faisait part des préoccupations du c.a. en regard des problématiques relatives à la desserte médicale en région.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 18 juin 2019 (suite)

- Information sur l'occupation des lits à la Résidence Marie-Anne Ouellet.
- Information en regard de la visite au cours de la période estivale d'un marchand de glace ambulant à la RMAO. Il y aura une fréquence de 3 visites, de 13 h à 16 h. Belle pâtisserie pour les résident-e-s.
- Décision de nommer deux membres afin de représenter le comité des usagers sur les comités chargés de l'analyse des appels d'offre qui seront lancés afin de combler les places manquantes en ressources intermédiaires dans La Matapédia.
- Dépôt à chacun des membres d'un document intitulé *Portrait des personnes âgées de La Matapédia*. Ce document a été produit par la direction de la santé publique du CISSS-BSL.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 18 septembre 2019

- Les membres de même que la personne ressource complètent le formulaire de déclaration d'antécédents judiciaires. Ces documents seront transmis à la personne responsable de ce dossier.
- Démission du représentant du comité des usagers dans le cadre de processus de sélection d'une ressource intermédiaire dans La Matapédia due à un conflit d'intérêt. Suite à un tour de table afin de trouver un remplaçant et comme aucun des membres n'est disponible, la personne ressource verra à contacter les personnes concernées afin de les informer qu'il n'y aura pas de membre pour représenter le comité des usagers sur le comité de sélection.
- Suivi sur la visite le 5 août 2019 de la coordonnatrice au niveau des services techniques venue afin d'effectuer l'analyse des activités de repas à la RMAO.
- Information sur la tenue d'une visite ministérielle à la RMAO le 12 septembre 2019. Les membres du comité des résidents et la personne ressource ont été conviés à une rencontre. Des suggestions ont été soumises à l'intention du comité des résidents.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 18 septembre 2019 (suite)

- Information aux membres sur la confirmation par la direction des ressources financières du budget alloué pour l'année financière 2019-2020 qui est de 14 346 \$.
- Information provenant du CUCI.
- Information sur le congrès du RPCU et organisation du covoiturage pour les membres qui y participent.
- Décision unanime à l'effet d'autoriser l'achat de calendriers à offrir aux résidents de la RMAO pour l'année 2020. Ces calendriers font mention des différents droits des usagers.
- Information sur les mini-sondages.
- Information sur l'occupation des lits à la Résidence Marie-Anne Ouellet.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 6 novembre 2019

- Prise de photos pour la carte d'identité des membres des comités.
- Information du CUCI.
- Échanges sur le déroulement du congrès du RPCU qui s'est tenu du 16 au 18 octobre.
- Information et échanges sur l'intervention du Protecteur du citoyen à l'Hôpital d'Amqui.
- Information du contenu du chariot sensoriel offert par le CUCI au service des loisirs de la RMAO.
- Information sur le gel des tarifs actuels des coûts de stationnement et de la possibilité d'une prolongation à 2 heures pour les premiers temps de gratuité.
- Information sur les mini-sondages.
- Information sur l'occupation des lits à la RMAO.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 18 décembre 2019

- Remise des cartes d'identification aux membres des comités.
- Information du CUCI.
- Information sur les mini-sondages.
- Information sur une correspondance transmise au comité des usagers par le Syndicat SCFP dans le but de sensibiliser les membres sur le manque de personnel venant affecter, de l'avis du syndicat, le service aux usagers. Une copie de cette lettre est remise aux membres qui en font la demande ; le sujet sera inscrit à l'ordre du jour de la prochaine rencontre pour décision.
- Information sur des services offerts par le CISSS-BSL dans le cadre d'une demande d'accès aux services en langue anglaise.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 18 décembre 2019 (suite)

- Information sur l'occupation des lits à la Résidence Marie-Anne Ouellet.
- La personne ressource souligne aux membres que 3 postes sont vacants au sein du comité des usagers et qu'il y aurait lieu de penser à effectuer certaines actions dans le but combler ces postes.
- Information sur un signalement soumis au comité des usagers. Il avait été convenu d'une rencontre entre la répondante des installations et les personnes ayant fait le signalement mais cette rencontre a finalement été annulée. Des informations complémentaires suivront par écrit.
- Information par le président du comité des usagers suite à une rencontre tenue sous l'invitation de la responsable des services de soins à domicile afin de présenter les résultats du sondage effectué auprès de la clientèle à domicile.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 29 janvier 2020

- Information et suivi relativement au signalement soulevé lors de la rencontre de décembre 2019.
- Échanges avec la répondante des installations de La Matapédia en regard de la lettre du syndicat SCFP.
- Information du CUCI.
- Information sur le suivi budgétaire à la fin de la période 10.
- Information sur les mini-sondages.
- Information sur l'occupation des lits à la Résidence Marie-Anne Ouellet.
- Information sur un retour en appel d'offre pour 21 places RI dans La Matapédia.

CONCLUSION

Les membres des comités souhaitent remercier :

- Mme Claudie Deschenes, répondante du CISSS du Bas-Saint-Laurent pour les installations de La Matapédia, pour sa disponibilité à participer aux rencontres des comités sur une base régulière ce qui permet une fluidité dans la transmission des informations en regard des services dispensés dans La Matapédia.
- Mme Josée Fortin, agente d'information pour l'ensemble des comité des usagers pour sa disponibilité et son support. Mme Claire St-Onge, présidente du Comité des usagers du CISSS-BSL pour son implication envers la population bas-laurentienne en ce qui concerne la défense des droits des usagers et la promotion de la qualité des services dispensés dans les différentes installations.
- Les gestionnaires des différents services offerts dans La Matapédia qui sont venus, en cours d'année, assister aux rencontres afin d'informer les membres sur leurs services respectifs.

BILAN FINANCIER 2019-2020

COMITE DES USAGERS CONTINUE INSTALLATIONS DE LA MATAPEDIA
ET COMITE DES RESIDENTS DU CENTRE D'HEBERGEMENT MARIE-ANNE OUELLET

BILAN FINANCIER 2019-2020

Budget 2019-2020 Base budgétaire	14 346,00 \$
Dépenses	
Frais de déplacement	460 \$
Personne Ressource (salaire, bénéfices marginaux et frais de gestion)	4 669 \$
Divers (incluant repas aux membres lors des rencontres : 648)	683 \$
Imp. Fourniture de bureau (incluant calendrier offerts aux résidents de la RMAO «««; 1 472 \$)	1 527 \$
Publicité	412 \$
Cotisation au Regroupement provincial des comités des usagers	385 \$
Total des dépenses	8 136,00 \$
Surplus pour l'année financière 2019-2020	6 210,00 \$