

Comité des usagers et de résidents

CISSS du Bas-Saint-Laurent

Installations de La Mitis

Rapport annuel

2017-2018

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Madame, Monsieur,

En mon nom personnel et au nom du comité des usagers et de résidents de La Mitis, il me fait plaisir de vous présenter notre rapport annuel 2017-2018.

Vous remarquerez l'implication de nos membres dans différents comités, je tiens d'ailleurs à les remercier pour leurs participations.

Vous constaterez le travail constant durant l'année courante et la visibilité donnée à notre comité pour mieux se faire connaître.

Je tiens à souligner la belle collaboration et la disponibilité des gestionnaires, que nous pouvons interpeller au moment opportun.

Je remercie la chef de service en CHSLD madame Nicole Bérubé et la chef de service par intérim en CHSLD madame Diane Lévesque, la répondante d'installation de La Mitis madame Louise Dufour qui se font un devoir d'assister à nos rencontres pour répondre à nos questions ou nous apporter des détails imminents.

Un merci particulier à madame Josée Fortin agente d'information du CISSS du Bas-St-Laurent.

Merci à notre commissaire aux plaintes monsieur Éric Parent pour sa collaboration et son investigation ainsi que le personnel toute classe confondu.

Je ne peux passer sous silence le travail remarquable que fait notre agence de liaison et secrétaire de séance, madame Madeleine Harvey. Un gros merci à madame Harvey.

Nous formons une belle équipe et c'est ensemble que nous travaillons à améliorer en continu la qualité des services.

Ensemble nous sommes

« UNIS POUR LA QUALITÉ DES SERVICES ».

Merci à tous!



Claire St-Onge

Présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATION DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Activités à la semaine des usagers en septembre 2017;
- Participation au Rendez-vous des comités des usagers du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie à l'automne 2017;
- Participation à la vaccination antigrippale à l'automne 2017;
- Participation au Congrès du RPCU en octobre 2017;
- Participation à la Fête de Noël pour les usagers (promouvoir le comité);
- Participation à la fête d'une centenaire;
- Contribution dans le journal du CHSLD à tous les mois;
- Fait un calendrier 2017;
- Achat de produits promotionnels;

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Résident	
St-Onge	Claire		X	Présidente
Deschênes	Lise	X		Vice-présidente
Bouillon	Claude	X		Membre - Représentant RI Price
Cimon	Nicole (démission en cours d'année)	X		Membre
Cloutier	Louizelle	X		Membre - Représentant RI Luceville
Lecours	Véronique	X		Membre
Lévesque	Ginette (démission en cours d'année)	X		Membre
Potvin	Lise	X		Membre
St-Amand	Guy	X		Membre
Sirois	Dominique		X	Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	# téléphone	Courriel	Adresse postale
Présidente	Claire	St-Onge	418 775-7261, poste 4153	claire.st-onge.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca	800, avenue du Sanatorium, Mont-Joli (QC) G5H 3L6
Responsable du dossier du CU de l'installation	Louise	Dufour	418 775-7261, poste 2260	louise.dufour.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca	800, avenue du Sanatorium, Mont-Joli (QC) G5H 3L6
Personne ressource	Madeleine	Harvey	418-775-7261, poste 4153	madeleine.harvey.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca	800, avenue du Sanatorium, Mont-Joli (QC) G5H 3L6

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS

Dans le but de mieux remplir notre mandat le comité a participé aux formations suivantes :

- Le Congrès du RPCU.
 - Plusieurs conférences
 - Préparer les soins de fin de vie – diffuser l'information
 - L'Évaluation des soins à domicile
 - La communication : l'art de se faire connaître
 - Les visites d'évaluation en CHSLD et RI
 - Table des présidents des CUCI
- Le rendez-vous des comités des usagers du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie et des Îles-de-La-Madeleine
 - Divers ateliers ont été offerts aux participants

Implication dans six comités du CISSS du BSL

- Table « Vieillir en Santé » de La Mitis, madame Lise Deschênes;
- CUCI du Bas-Saint-Laurent, madame Claire St-Onge;
- Comité de qualité de milieu de vie de La Mitis, madame Claire St-Onge.
- Comité stratégique en PCI, madame Claire St-Onge
- Comité stratégique et son ensemble, madame Claire St-Onge
- CA du RPCU, madame Claire St-Onge

1) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Souligner la « Semaine des usagers » à la fin de septembre 2017 avec nos outils de promotion provenant du RPCU et de nos propres articles promotionnels;
- Participer au Salon Vieillir en Santé de La Mitis, le 5 octobre 2017;
- Participer à la Fête de Noël en décembre 2017, en collaboration avec les services des Loisirs, pour promouvoir notre comité ;
- Participer au journal mensuel du CHSLD « Clin d'œil » pour nous faire connaître et renseigner les usagers et les résidents;
- Élaborer un calendrier pour 2018 en inscrivant un droit des usagers à tous les mois;
- Distribuer les calendriers dans les chambres des résidents, dans les ressources intermédiaires, dans les salles d'attentes des installations, dans les cuisinettes à l'hébergement et aux soins à domiciles pour leurs clients;
- Publier, dans le journal local, la semaine des droits des usagers;
- Publier, dans le journal local, l'assemblée générale annuelle ;
- Préparer une campagne publicitaire, sous forme de capsule d'information, à être diffusé à TVA Bas-Saint-Laurent pour faire connaître les comités des usagers et les comités de résidents. Les coûts de ce projet ont été défrayés par le Comité des usagers du Centre intégré du Bas-Saint-Laurent dans le cadre des projets spéciaux.

2) a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Nous avons analysé des demandes, des commentaires, des suggestions reçus par des appels téléphoniques ou en personne. Ces préoccupations ont été transmises auprès des personnes concernées tout au long de l'année.

b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- La présidente circule régulièrement sur les départements, pour discuter avec les résidents, ainsi qu'à l'urgence et dans les différents secteurs de l'établissement;
- Les représentants des ressources intermédiaires surveillent les intérêts des usagers de ces secteurs.

3) Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Nous répondons aux insatisfactions reçus, soit par appels téléphoniques ou visites au bureau et nous soumettons au chef de service concerné les demandes et travaillons en collaboration avec ceux-ci, s'il y a lieu.

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

- Pour l'année 2017-2018, nous avons transmis des informations sur les plaintes reçues des usagers à notre commissaire aux plaintes, Monsieur Éric Parent et en avons assuré le suivi;
- Nous avons accompagné, à sa demande, l'usager qui voulait porter plainte.

5) Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

- Notre comité de résidents est fusionné avec le comité des usagers.

6) Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en applications des dispositions de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux »

- Notre comité de résidents est fusionné avec le comité des usagers.

7. TENUE DES RENCONTRES

Les neuf rencontres régulières du comité ont permis à ses membres de prendre connaissance des différents dossiers concernant les usagers et les résidents. Toutes les rencontres étaient animées et très productives.

L'assemblée générale annuelle a attiré près de 30 personnes. Les informations concernant le soutien à domicile, soit les services offerts, la porte d'entrée pour recevoir des services, le dépannage familial et le dépannage pour répit furent très appréciées par les participants.

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité a demandé l'intervention du commissaire aux plaintes au besoin durant l'année courante.

Nous avons aussi été conseillés par le commissaire aux plaintes pour quelques insatisfactions reçues par des proches de résidents.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Début des préparatifs pour le rendez-vous des comités des usagers du Bas-Saint-Laurent et Gaspésie à l'automne 2019;
- Semaine des droits des usagers en septembre 2018;
- Participation au congrès du RPCU en octobre 2018;
- Séance d'information pour promouvoir notre comité dans des groupes sociaux;
- Sondage au Soutien à domicile;

- Continuer de renseigner les usagers;
- Promouvoir le comité des usagers et de résidents;
- Défendre les droits des usagers;
- Accompagner toute personne qui a besoin d'aide dans ses droits d'usagers;
- Implication à l'accueil des nouveaux résidents en CHSLD et en Ressources intermédiaires

10. CONCLUSION

Les membres du comité des usagers et de résidents ont fait pour le mieux durant l'année 2017-2018. L'objectif principal est de faire connaître le rôle du comité, d'informer la population et de s'assurer de la qualité des soins et des services. Les membres souhaitent poursuivre le travail d'équipe en collaboration avec les différents intervenants.

11. RAPPORT FINANCIER

Le rapport financier est ci-joint.