

# **Comité des usagers et de résidents**

CISSS du Bas-Saint-Laurent

Installations de La Mitis

---

Rapport annuel 2019-2020

---

# 1 – Identification

## Comité des usagers et de résidents de La Mitis

CISSS du Bas-Saint-Laurent

### Coordonnées

Adresse postale du comité :

800, avenue du Sanatorium, Mont-Joli, (Québec) G5H 3L6

N° de téléphone du comité : 418 775-7261, poste 4153

Courriel du comité : [comite.des.usagers.mitis.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.des.usagers.mitis.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca)

### Indiquez le nom des comités de résidents actifs

Le comité des usagers et de résidents de La Mitis est fusionné.

## 2 – Mot du président

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel 2019-2020 du comité des usagers et de résidents de La Mitis. Dans ce rapport vous prendrez connaissance de l'implication des membres dans divers comités de notre MRC tout au court de l'année. Nous avons reçu plusieurs invités durant nos rencontres et avons été invités à donner notre point de vue sur certains dossiers.

Les membres ont participé à divers évènements que vous retrouverez en détails dans ce rapport. Ensemble nous avons analysé des résultats de sondage que ce soit dans divers secteurs de notre installation et auprès de la clientèle en CHSLD.

Nous avons une très belle collaboration de notre chef de service, madame Diane Lévesque, ensemble nous travaillons pour la qualité des services à notre clientèle.

Au besoin nous consultons notre commissaire aux plaintes, monsieur Éric Parent, qui nous guide et nous soutient dans divers points.

Je remercie les membres pour leur implication tout au long de l'année, un grand merci à notre agente de liaison, madame Madeleine Harvey, pour son travail accompli auprès du comité.

Le plus grand défi est le recrutement, prioritairement de gens représentant nos résidents.

Je vous souhaite bonne lecture.



Claire St-Onge  
Présidente

### 3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

- Activités à la semaine des usagers en septembre 2019;
- Participation à la vaccination antigrippale à l'automne 2019;
- Participation au Congrès du RPCU en octobre 2019;
- Participation à la Fête de Noël pour les usagers (promouvoir le comité);
- Contribution dans le journal Clin d'œil du CHSLD à tous les mois;
- Préparation et distribution d'un calendrier 2020 aux résidents en CHSLD, dans les ressources intermédiaires, aux intervenants en Jeunesse et santé mentale pour leur clientèle, aux intervenants du Soutien à domicile pour leur clientèle, à la Maison des naissances Colette-Julien;
- Achat de produits promotionnels;

### 4 – Composition et portrait des membres

| No | Prénom             | Nom                                                                            | Usager                              | Autre (préciser)                             | Rôle                      |
|----|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------|
|    | Claire             | St-Onge                                                                        | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> résident | Présidente                |
|    | Lise               | Deschênes                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                     | Vice-présidente           |
|    | Louizelle          | Cloutier<br>Représente de La RI de Luceville                                   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                     | Membre régulier           |
|    | Lise               | Potvin<br>(démission en cours d'année)                                         | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                     | Membre régulier           |
|    | Véronique          | Castonguay<br>(démission en cours d'année)                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                     | Membre régulier           |
|    | Claude             | Bouillon<br>Représentant de la RI de Price                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                     | Membre régulier           |
|    | Guy                | St-Amand                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                     | Membre régulier           |
|    | Claudette régulier | Landry<br>Représentante des résidents en CHSLD                                 | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> résident | Membre<br>Membre régulier |
|    | Benoît régulier    | Roussin<br>Représentant des résidents en CHSLD<br>(démission en cours d'année) | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> résident | Membre<br>Membre régulier |

## 5 – Coordonnées des membres

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Président</b>                                            | Prénom : Claire<br>Nom : St-Onge<br>N° de téléphone : 418 775-7261, poste 4153<br>Courriel : <a href="mailto:claire.st-onge.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca">claire.st-onge.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca</a><br>Adresse postale :<br>800, avenue du Sanatorium, Mont-Joli (Québec) G5H 3L6       |
| <b>Responsable du comité des usagers de l'établissement</b> | Prénom : Louise<br>Nom : Dufour<br>N° de téléphone : 418 775-7261, poste 2260<br>Courriel : <a href="mailto:louise.dufour.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca">louise.dufour.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca</a><br>Adresse postale :<br>800, avenue du Sanatorium, Mont-Joli (Québec) G5H 3L6          |
| <b>Personne-ressource, si applicable</b>                    | Prénom : Madeleine<br>Nom : Harvey<br>N° de téléphone : 418 775-7261, poste 4153<br>Courriel : <a href="mailto:madeleine.harvey.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca">madeleine.harvey.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca</a><br>Adresse postale :<br>800, avenue du Sanatorium, Mont-Joli (Québec) G5H 3L6 |

## 6 – Bilan des activités

Le comité a un plan d'action :    Oui             Non

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

- Le Congrès du RPCU
  - Plusieurs conférences
  - La contribution du commissaire aux plaintes sous l'angle du partenariat
  - Le réseau des ressources intermédiaires et partenariats
  - Le Cadre de référence relatif aux comités
  - Les droits et les obligations des usagers au quotidien
  - Pour briser l'isolement : une saison à la fois
  - Le partenariat – modèles de mise en place au quotidien
  - Proches aidants et comités des usagers
  - La maltraitance/bienveillance : le rôle des comités
- Processus d'intervention concertés en maltraitance (M. Éric Landry);
- Rencontre sur « Pomme de terre ... en CHSLD » (Mme Jocelyne Dufour)
- Tournée pour le choix des menus servis en CHSLD
- Présentation « La Fondation de la santé de La Mitis »
- Sondage de la satisfaction de la clientèle en CHSLD
- Présentation de l'offre de services en Soutien à domicile (Mme Marie-Claude Gagnon)
- Résultat régionaux du sondage d'appréciation des soins et services du SAD
- Présentation du dossier d'optimisation des laboratoires de biologie médicale (M. René Bergeron)

### Implication dans six comités du CISSS du BSL

- Table « Vieillir en Santé » de La Mitis, monsieur Guy St-Amand;
- Table « Municipalité Amie des aînés » (MADA), 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.

- Participer à la Journée des Bénévoles de La Mitis;
- Souligner la « Semaine des usagers » du 19 au 27 septembre 2019 avec nos outils de promotion provenant du RPCU et de nos propres articles

promotionnels, en visitant les résidents en CHSLD et dans les ressources intermédiaires;

- Participer au Salon Vieillir en Santé de La Mitis, le 2 octobre 2019;
- Participer à la Fête de Noël en décembre 2019, 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 2020 en inscrivant un droit des usagers à tous les mois ainsi que les coordonnées du comité des usagers et de résidents de La Mitis;
- 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, aux soins à domiciles pour leurs clients, aux intervenants Jeunesse et Santé mentale pour leur clientèle et à la Maison des naissances Colette-Julien;
- Préparation et distribution d’un sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD aux familles et à la clientèle apte;
- Compilation des résultats du sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD.
- Présentation des résultats du sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD dans le journal Clin d’œil de l’établissement.

## **2a. 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.
- Sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD.
- Le comité, par l’entremise de la Sûreté du Québec, a veillé à l’amélioration de la sécurité à la traverse de piétons situé entre le CHSLD et le stationnement de débordement.

## **2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l’égard des services obtenus.**

- Réception et analyse des résultats du sondage « Votre Opinion » à la suite de l’analyse effectuée par le comité du programme de la qualité et de l’éthique,
- Vérification de la présence des boîtes « Votre Opinion » dans l’établissement;
- Sondage sur la satisfaction de la clientèle en CHSLD;
- 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.
- Les représentants des résidents en CHSLD discutent avec les résidents et apportent au comité les commentaires reçus.

**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 une plainte.**

- En cours d'année 2019-2020, la présidente a accompagné des usagers et des proches de résidents, à leur demande, les informant sur les démarches à suivre, de les diriger vers notre commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Monsieur Éric Parent et en avons assuré le suivi.

**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 application 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**

Neuf rencontres régulières du comité étaient à l'horaire. Par contre, nous avons dû annuler une rencontre pour mauvaise température et une autre à cause de la pandémie. Les rencontres ont permis aux membres de prendre connaissance des différents dossiers concernant les usagers et les résidents. Les rencontres étaient animées et très productives.

Les invitations envoyées aux gestionnaires et aux intervenants de divers secteurs ont tous été acceptées par ceux-ci et ont été très bénéfiques aux membres du comité.



L'assemblée générale annuelle a attiré très peu de personnes. Une conférence sur les abus envers les personnes âgées, comme la maltraitance, la fraude, par la constable Karine Tanguay, de la Sûreté du Québec, a été présentée aux personnes présentes.

## **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**

- Participation à la Semaine des droits des usagers en septembre 2020;
- Participation au congrès du RPCU en octobre 2020;
- Séance d'information pour promouvoir notre comité dans des groupes sociaux;
- 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 (enjeux et recommandations)**

Les membres du comité des usagers et de résidents ont fait pour le mieux durant l'année 2019-2020. 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

Rapport financier joint

## 12 – Signature

Signature du président/de la présidente :



Date :

2020 05 13