



Comité des usagers et de résidents

CISSS du Bas-Saint-Laurent

Installations de La Mitis

Rapport annuel 2020-2021

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

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

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

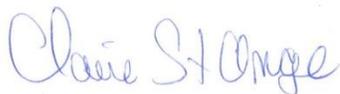
2 – Mot du président

L'année qui vient de se terminer a été la plus difficile pour nous tous. Dû à cette pandémie de Covid-19, nous n'avons pas été en mesure de remplir notre mandat comme nous l'aurions voulu, mais nous nous sommes assurés d'un suivi régulier de la situation.

Grâce au télétravail, nous avons gardé le contact avec la direction de notre installation et nous nous sommes assurés de répondre aux besoins des usagers qui nous interpellaient par des messages téléphoniques.

Je remercie les membres de mon comité pour leur participation en temps voulu et je dis chapeau à tout le personnel hospitalier pour leur dévouement auprès de la clientèle.

Permettez-moi de souhaiter la bienvenue à notre nouvelle agente de liaison, madame Dominique D'Astous.



Claire St-Onge
Présidente

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Les réalisations de l'année sont peu nombreuses dues à la pandémie de Covid-19.

- Contribution dans le journal Clin d'œil du CHSLD à tous les mois;
- Préparation et distribution d'un calendrier 2021 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 Représente de La RI de Luceville	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
	Claude	Bouillon 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	Landry	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> résident	Membre régulier

5 – Coordonnées des membres

Président

Prénom : Claire

Nom : St-Onge

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

Courriel : claire.st-onge.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

6 – Bilan des activités

Le comité a un plan d'action : Oui Non

Dans le but d'être mieux informé, nous avons reçu des invités lors de nos rencontres :

- Présentation de l'offre de services de l'équipe intégrée Enfance-Jeunesse-Famille Mitis (monsieur Kevin Coulombe);
- Présentation de la nouvelle équipe en CHSLD de La Mitis (mesdames Julie Gagnon et Julie Turcotte).

Implication dans des 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 stratégique en PCI, madame Claire St-Onge;
- CA du RPCU, madame Claire St-Onge;
- CAR élargi, madame Claire St-Onge.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Participer au journal mensuel du CHSLD « Clin d'œil » pour nous faire connaître et renseigner les usagers et les résidents;
- Élaborer un calendrier pour 2021 en inscrivant un droit des usagers à tous les mois ainsi que les coordonnées du comité des usagers et de résidents de La Mitis;
- Fournir des calendriers afin de les distribuer dans les chambres des résidents, dans les ressources intermédiaires, 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.

En temps de pandémie de Covid-19, le comité des usagers et de résidents de La Mitis n'a pu tenir d'activités, mais il s'est assuré de répondre aux besoins par le biais du téléphone.

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.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

- Vérification de la présence des boîtes « Votre Opinion » dans 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, par appels téléphoniques et nous soumettons à la personne concernée 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 2020-2021, la présidente a accompagné des usagers et/ou des proches de résidents, à leur demande, les informant sur les démarches à suivre et, au besoin, 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 deux rencontres à cause de la pandémie. Trois rencontres spéciales Covid-19 ont eu lieu. Il y a eu cinq rencontres régulières. Une rencontre spéciale présentant le rapport annuel 2019-2020 aux membres a également eu lieu cette année. Les rencontres ont permis aux membres de rester informés à propos de la pandémie de Covid-19, mais aussi à propos des différents dossiers concernant les usagers et les résidents. Les rencontres étaient animées et très productives.

L'assemblée générale annuelle n'a pas eu lieu dû à la pandémie de Covid-19.

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

En raison de la pandémie qui sévit, nous sommes conscients qu'il est fort possible que les projets ne puissent pas tous se réaliser.

- Participation à la Semaine des droits des usagers en septembre 2021;
- Participation au congrès du RPCU en octobre 2021;
- 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 principaux enjeux :

- Faire connaître le comité et son rôle;
- Distribuer notre information malgré les difficultés imposées par la pandémie;
- Insister sur le fait de ne pas avoir peur, s'il y a lieu, de dénoncer.

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 :

2021 04 28