

Rapport annuel 2022-2023

Comité des usagers et de résidents de La Mitis

CISSS du Bas-St-Laurent

1-Identification

Comité des usagers et de résidents de La Mitis CISSS du Bas-St-Laurent

Coordonnées

Adresse postale du comité :
800, avenue du Sanatorium
Mont-Joli, (Québec)
G5H 3L6

Numéro de téléphone du comité :
418 775-7261, poste 31251

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

Rapport de la présidente du 1 avril 2022 au 31 mars 2023.

En poste à titre de présidente du comité des usagers et de résidents de la Mitis depuis le 1 janvier 2022. Au courant de l'année 2022-2023, nous avons eu des rencontres en présentiel et sur Teams. Notre comité a participé à des séances d'information aux Galeries Mont-Joli et au marché public de la Mitis à Sainte-Flavie.

Il y avait encore des précautions à prendre dues à la pandémie. Nous suivons les recommandations du ministère de santé. J'ai assisté aux réunions du CUCI (Comité des Usagers du Centre Intégré) certaines étaient en présentiel, mais la plupart des réunions se tenaient sur Teams.

Nous poursuivons toujours le recrutement de nouveaux membres. Nous continuons à informer les usagers afin de nous faire connaître. Nous avons reçu des appels téléphoniques d'usagers au bureau du comité et nous nous sommes empressés de leur répondre et de les référer à qui de droit, selon nos connaissances et nos possibilités.

Il faut aussi noter que l'hôpital s'est dotée d'un système Internet Protocol (la téléphonie IP) et cela a changé notre numéro de poste téléphonique.

La pandémie a changé bien des choses et nous avons dû nous adapter à de nouvelles technologies. Nous avons dû procéder à des changements dans la manière de procéder, car il y a beaucoup à faire pour changer certaine façon de fonctionner à différents niveaux de l'organisation.



Lise Deschênes, présidente

3-Priorités et réalisations de l'année écoulée

Les réalisations de l'année 2022-2023.

- Prise des messages téléphoniques et suivis d'environ 14 appels reçus;
- Prise des messages courriels et du courrier;
- Participation au Sondage sur la satisfaction de la clientèle au CHSLD en téléphonant aux répondants/proches aidants;
- Production d'un article par mois pour le journal Clin d'œil du CHSLD;
- Préparation et distribution d'un calendrier 2023 aux résidents en CHSLD, dans les ressources intermédiaires, aux intervenants du Soutien à domicile pour leur clientèle, à l'unité de réadaptation fonctionnelle intensive et à la Maison des Naissances Colette-Julien;
- Accueil de gestionnaires à nos réunions pour être informés et pour qu'ils répondent à nos questions et commentaires;
- Participation d'un membre au CUCI BSL;
- Participation d'un membre au comité Milieu de Vie;
- Participation d'un membre au comité Bientraitance;
- La tenue d'un kiosque lors de la vaccination contre la grippe saisonnière;
- La tenue d'un kiosque lors du marché public de La Mitis;
- Distribution à plusieurs endroits d'une lettre de recrutement afin d'attirer de nouveaux membres au sein du comité;
- Distribution de dépliants du comité dans divers organismes, tel qu'Héritage BSL;
- Participation d'au moins un membre du comité à des café-bienvenues et à l'après-midi des familles qui sont organisés par les intervenantes en loisir du CHSLD;
- Messages de condoléance envoyés aux familles des défunts du CHSLD de La Mitis;

4-Composition et portrait des membres

Prénom	Nom	Usager	Résident	Rôle
Lise	Deschênes	✓		Présidente
François	Fournier		✓	Vice-président
Claudette	Landry		✓	Membre régulier-représentante des résidents en CHSLD
Isabelle	Tremblay (membre depuis septembre 2022)		✓	Membre régulier-représentante des résidents en CHSLD
Daniel	Marchand (membre d'août à décembre 2022)	✓		Membre régulier-représentant des usagers
Micheline	Savoie (membre depuis octobre 2022)		✓	Membre régulier-représentante des résidents en CHSLD

5-Coordonnées des membres

Présidente	Prénom et nom : Lise Deschênes # de téléphone : 418 775-7261, poste 31251 Courriel : lise.deschenes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 800, avenue du Sanatorium, Mont-Joli (Qc) G5H 3L6
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom et nom : Renelle Levesque # de téléphone : 418 775-7261, poste 33733 Courriel : renelle.levesque.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 800, avenue du Sanatorium, Mont-Joli (Qc) G5H 3L6
Personne-ressource (agente de liaison)	Prénom et nom : Dominique D'Astous # de téléphone : 418 775-7261, poste 31251 Courriel : dominique.dastous.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 800, avenue du Sanatorium, Mont-Joli (Qc) G5H 3L6

6-Bilan des activités

Le comité a un plan d'action : **✕ Oui** **Non**

Dans le but de mieux remplir notre mandat certains membres du comité ont suivi les formations suivantes :

Claudette Landry a suivi les formations suivantes :

- Fonctions des comités des usagers et des comités des résidents par le RPCU;
- Droits et obligations des usagers par le RPCU;
- La mesure d'assistance par le Curateur public du Québec.

François Fournier a suivi les formations suivantes :

- Rôle et engagement des membres des comités des usagers et de résidents par le RPCU;
- Le bénévolat au 21e siècle : Enjeux et pistes de solutions par le RPCU;
- Les droits et obligations des usagers par le RPCU.

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 2023 en inscrivant un droit des usagers à tous les mois ainsi que les coordonnées du comité des usagers et de résidents de La Mitis et fournir ces calendriers afin de les distribuer dans les chambres des résidents, dans les ressources intermédiaires, à l'unité de réadaptation intensive, aux soins à domicile pour leurs clients et à la Maison des Naissances Colette-Julien;
- La tenue d'un kiosque lors de la vaccination contre la grippe saisonnière;
- Distribution de dépliants du comité dans divers organismes, tel qu'Héritage BSL;
- Participation d'au moins un membre du comité à des café-bienvenues et à l'après-midi des familles qui sont organisés par les intervenantes en loisir du CHSLD.

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. Ces préoccupations ont été transmises auprès des personnes concernées tout au long de l'année.
- Participation d'un membre au comité Milieu de Vie;
- Participation d'un membre au comité Bientraitance;
- Participation d'un membre au CUCI BSL;

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

- Les représentants des résidents en CHSLD rapportent au comité ce qui se passe sur les étages;
- Participation au Sondage sur la satisfaction de la clientèle au CHSLD;

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

- Nous répondons aux insatisfactions reçues, par appels téléphoniques et nous soumettons à la personne concernée les demandes et travaillons en collaboration avec ceux-ci, s'il y a lieu;
- Interventions auprès des gestionnaires en les invitant à nos rencontres.

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

- En cours d'année 2022-2023, 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.

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

Huit rencontres régulières du comité étaient à l'horaire et elles ont eu lieu en présentiel ou par Teams. Deux rencontres spéciales ont également eu lieu cette année : une rencontre pour discuter d'un plan de recrutement et une rencontre pour discuter de l'achat d'outils promotionnels. 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.

Plusieurs gestionnaires et intervenants de divers secteurs ont été invités aux réunions et leur collaboration a été très bénéfique pour les membres du comité.

8-Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

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

Nous avons aussi été conseillés par différents collaborateurs pour quelques insatisfactions reçues.

9-Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Participation à la Semaine des droits des usagers 2023;
- Continuer de renseigner les usagers;
- Défendre les droits des usagers;
- Accompagner toute personne qui a besoin d'aide dans ses droits d'utilisateur;
- Implication à l'accueil des nouveaux résidents en CHSLD;
- Élaborer et mettre en application le plan d'action 2023-2024;

- Être à l'affût des opportunités qui s'offriront afin de faire connaître le Comité des Usagers et de résidents de La Mitis ainsi que les droits des usagers;
- Élaborer et distribuer des calendriers 2024 à l'effigie du Comité des usagers et de résidents de La Mitis;
- Participer, chaque mois, au journal «Clin d'œil» du CHSLD;
- Envoyer des messages de condoléance aux défunts du CHSLD de La Mitis;
- Participer, en tenant un kiosque, à la vaccination 2023 contre la grippe saisonnière;

10-Conclusion (enjeux et recommandations)

Les principaux enjeux :

- Assurer une formation adéquate pour les membres
- Le recrutement de nouveaux membres
- 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 :

A handwritten signature in black ink, reading "Léo Deschênes". The signature is written in a cursive style with a large initial 'L' and a distinct 'é'.

Date

2023 04 27