

Rapport annuel 2023-2024

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.ciassbsl@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 de la présidente

Bonjour à tous,

L'année 2023-2024 en fut une de nombreux rebondissements et de renouveaux.

Plusieurs activités ont été faites afin de faire connaître le Comité :

- Présence à la campagne de vaccination saisonnière via un kiosque aux Galeries de Mont-Joli;
- Pour la semaine nationale des droits des Usagers, le Comité a organisé une conférence ayant pour thème l'Aide Médicale à Mourir, par Dr Georges L'Espérance;
- Le Comité a créé un partenariat lors de cet événement avec le Centre D'Action Bénévole et les bénévoles du CHSLD de La Mitis;
- Distribution du calendrier 2024 fait par le Comité.

Je crois au bien-fondé du rôle des Comités des Usagers et de Résidents, dans la défense des 12 droits. De nombreuses personnes ont besoin de support suite à des services reçus au CISSS du Bas-Saint-Laurent, Installations de La Mitis. Le Comité est présent pour les accompagner et les soutenir, selon les situations.

Je voudrais remercier les membres du Comité. Individuellement, chacun/chacune y a trouvé sa place tout au long de l'année. Je souhaite avoir toujours autant de plaisir à travailler et à collaborer avec vous. Le travail bénévole se fait de différentes façons, selon la philosophie du groupe, selon notre intérêt et selon notre personnalité. Merci infiniment à vous tous!

Je m'en voudrais de passer sous silence le travail important et plus qu'apprécié de Dominique D'Astous, agente de liaison du Comité des Usagers et de Résidents, Installations de la Mitis. Elle est d'un support capital et son rôle pour le Comité en est un de collaboration, apportant sa touche personnelle. Merci à toi!

Je désire aussi remercier Nadia Pelletier, technicienne en loisirs au CHSLD de La Mitis. Son expertise, son dévouement et sa présence réconfortante font d'elle une personne exceptionnelle. Une chance qu'on l'a!

Isabelle Tremblay, présidente

3-Réalisations de l'année écoulée

Les réalisations de l'année 2023-2024.

- Accueil de gestionnaires à nos réunions pour être informés et pour qu'ils répondent à nos questions et commentaires;
- Assister à plusieurs Jasons santé;
- Collaboration avec le Centre d'Action bénévole de La Mitis pour la distribution d'affiches pour une conférence;
- 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;
- La tenue d'un kiosque lors de l'activité Tombola au CHSLD;
- La tenue d'un kiosque lors de la vaccination contre la grippe saisonnière;
- Messages de condoléance envoyés aux familles des défunts du CHSLD de La Mitis;
- Mise à jour et rafraîchissement de l'affichage à propos des 12 droits des usagers;
- Organisation d'une conférence sur l'aide médicale à mourir;
- Participation d'au moins un membre du Comité aux après-midis des familles qui sont organisés par les intervenantes en loisir du CHSLD;
- Participation à des groupes de discussion sur l'alimentation offerte aux résidents;
- Participation d'un membre au Comité Bientraitance;
- Participation d'un membre au Comité Milieu de Vie;
- Participation d'un membre au CUCI BSL jusqu'au mois de septembre 2023;
- Préparation et distribution d'un calendrier 2024 aux résidents en CHSLD, dans les ressources intermédiaires, aux intervenants du Soutien à domicile et pour leur clientèle, au CLSC, au GMF, à l'urgence, à l'unité de réadaptation fonctionnelle intensive et à la Maison des Naissances Colette-Julien;
- Prise de connaissance de la relocalisation de la centrale de rendez-vous;
- Prise de connaissance de la réorganisation du TAC de La Mitis;
- Prise de contact avec le comité des usagers de La Matapédia;
- Prise des messages courriels et du courrier;
- Prise des messages téléphoniques et suivis des appels reçus;
- Production d'un article par mois pour le journal Clin d'œil du CHSLD;
- Proposition au CISSS du Bas-Saint-Laurent d'un projet-pilote de service de garde;
- Rencontre d'un inspecteur d'Agrément Canada.

4-Composition et portrait des membres

Prénom	Nom	Usager	Résident	Rôle
Isabelle	Tremblay		✓	Présidente
François	Fournier		✓	Vice-président
Claudette	Landry	✓		Membre régulier
Lise	Deschênes	✓		Membre régulier
Marie-France	Soucy (fin de sa disponibilité)		✓	Membre régulier (représentante de la RI de Luceville et de Price)
Micheline	Savoie (fin de sa disponibilité)		✓	Membre régulier
Gérald	Boudreau (fin de sa disponibilité)	✓		Membre régulier
Danielle	Lévesque (fin de sa disponibilité)		✓	Membre régulier (représentante de la RI de Price)
Myriam	Lévesque (fin de sa disponibilité)		✓	Membre régulier (représentante de la RI de Price)

5-Coordonnées des membres

Présidente	Prénom et nom : Isabelle Tremblay # de téléphone : 418 775-7261, poste 31251 Courriel : isabelle.tremblay0101.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 800, avenue du Sanatorium, bureau 1110 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, bureau 2269 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, bureau 1110 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 :

- Comment recruter et fidéliser des bénévoles aînés pour vos comités, webinaire donné par le RPCU;
- Rôle et engagement des membres des comités, formation donnée par le RPCU.
- Les états généraux du travail social, webinaire donné par le RPCU.

François Fournier a suivi les formations suivantes :

- Exploration des propositions de réforme du Projet de Loi, webinaire donné par le RPCU;
- Savoir communiquer avec ses partenaires, atelier donné par le RPCU;
- Fonction des comités des usagers, formation donnée par le RPCU;
- Webinaire sur la reddition de compte, webinaire donné par le RPCU;
- Droits et obligations des usagers, formation donnée par le RPCU;
- Droits et obligations des usagers, atelier donné par le RPCU;
- Le rôle et l'engagement des Comités, formation donnée par le RPCU;
- Comment recruter et fidéliser des bénévoles aînés pour vos comités, webinaire donné par le RPCU.

Isabelle Tremblay a suivi les formations suivantes :

- Droits et obligations des usagers au quotidien, formation donnée par le RPCU;
- Rôles et engagements des membres du Comité, formation donnée par le RPCU;
- Le plan d'action, formation donnée par le RPCU;
- Fonction des comités des usagers, formation donnée par le RPCU;
- Webinaire sur la reddition de compte, webinaire donné par le RPCU;
- La maltraitance envers les personnes adultes en situation de vulnérabilité, formation donnée par le RPCU;
- Formation informatique donnée par le CUCI.

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 2024 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, au CLSC, au GMF, à l’urgence, 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;
- Participation d’au moins un membre du Comité aux après-midis des familles qui sont organisés par les intervenantes en loisir du CHSLD;
- La tenue d’un kiosque lors de l’activité Tombola au CHSLD;
- Organisation d’une conférence sur l’aide médicale à mourir.

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 et des courriels. 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 jusqu’au mois de septembre 2023;
- Familiarisation avec le rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

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

- Les représentants des résidents en CHSLD transmettent au Comité ce qui se passe sur les étages.

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.

- Au cours de l'année 2023-2024, la présidente a accompagné des usagers et/ou des proches de résidents, à leur demande, en les informant sur les démarches à suivre et, au besoin, en les dirigeant 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. Les rencontres ont permis aux membres de rester informés 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 le Comité.

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

Le Comité a demandé l'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services durant l'année courante.

Nous avons aussi été conseillés par différents collaborateurs pour quelques insatisfactions reçues, par exemple le CAAP (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes) du Bas-St-Laurent, le Protecteur du citoyen, etc.

9-Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Accompagner toute personne qui a besoin d'aide dans ses droits d'usager;
- Continuer de renseigner les usagers;
- Défendre les droits des usagers;
- Élaborer et distribuer des calendriers 2025 à l'effigie du Comité des usagers et de résidents de La Mitis;
- Élaborer et mettre en application le plan d'action 2024-2025;
- Envoyer des messages de condoléance aux familles des défunts du CHSLD de La Mitis;
- 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;
- Implication à l'accueil des nouveaux résidents en CHSLD;
- Participation à la Semaine des droits des usagers 2024;
- Participer, chaque mois, au journal «Clin d'œil» du CHSLD;
- Participer, en tenant un kiosque, à la vaccination 2024 contre la grippe saisonnière;
- Tenir un kiosque à l'activité Tombola du CHSLD;

10-Conclusion (enjeux et recommandations)

Les principaux enjeux :

- Le recrutement de membres bénévoles;
- Faire connaître le Comité, ses fonctions et son rôle;
- Distribuer notre information;
- Insister sur le fait de ne pas avoir peur, s'il y a lieu, de dénoncer.

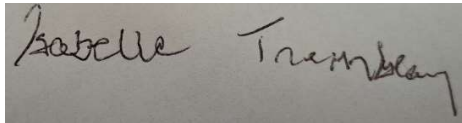
Les membres souhaitent poursuivre le travail d'équipe en collaboration avec les différents intervenants : gestionnaires, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, CUCI.

11-Rapport financier

✕ Rapport financier joint

12-Signature

Signature du président/de la présidente :

A photograph of a handwritten signature in dark ink on a light-colored surface. The signature is written in a cursive style and reads "Isabelle Tremblay".

Date

2024-05-14