

Comité des usagers et de résidents

CISSS du Bas-Saint-Laurent

Installations de La Mitis

Rapport annuel 2018-2019

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

Au nom des membres, j'ai le privilège et le plaisir de vous présenter le rapport annuel d'activités 2018-2019 du Comité des usagers et de résidents de La Mitis.

Tout au long de l'année, nous avons contribué à l'amélioration continue des services et soins offerts, en collaboration avec la direction, que je tiens à remercier pour leur participation et leur disponibilité.

Je souligne l'implication des membres du comité et je les remercie pour leur contribution, vous constaterez que nous participons à plusieurs Table régionale et même au sein du Regroupement provincial des comités des usagers, ce qui nous permet d'avoir du support en cas de besoin.


Nous avons assisté à plusieurs conférences, dans le but de mieux remplir notre mandat. Nous avons tenu des rencontres pertinentes, tout au court de l'année, à laquelle des gestionnaires ont participé et nous avons aussi accompagné des usagers, que ce soit pour souligner une insatisfaction ou une plainte avec monsieur Éric Parent.

Pour l'année qui débute, nous serons en continu à l'écoute de la population dans le but de voir à l'amélioration des soins et services.

Nos deux plus grands défis pour 2019-2020 sera :

- Se faire connaître davantage des usagers et des résidents, pour mieux les renseigner, les accompagner pour défendre leurs droits;
- D'évaluer le degré de satisfaction de la clientèle.

Je vous souhaite une bonne lecture!



Claire St-Onge
Présidente

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

- Activités à la semaine des usagers en septembre 2018;
- Préparation pour le Rendez-vous des comités des usagers du Bas-Saint-Laurent au printemps 2019;
- Participation à la vaccination antigrippale à l'automne 2018;
- Participation au Congrès du RPCU en octobre 2018;
- 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 2019 aux résidents en CHSLD, dans les ressources intermédiaires et autres;
- Achat de produits promotionnels;
- Recrutement de deux nouveaux membres pour le comité de résidents

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
	Lise	Potvin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
	Véronique	Castonguay	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
	Dominique	Sirois (démission en cours d'année)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> résident	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 Représentante des résidents en CHSLD	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre régulier
	Benoît	Roussin Représentant des résidents en CHSLD	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre régulier

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 gestion des insatisfactions et les enjeux prioritaires
 - Le Curateur public : le mandat de protection
 - Harcèlement et agressions : le rôle des comités
 - Introduction aux fonctions des comités
 - L'amélioration continue par la spirale de l'évaluation
 - Les personnes-ressources et leurs rôles
 - De l'insatisfaction à la défense des droits
 - La dynamique entre les comités et le CUCI
- Conférence sur l'Alzheimer
- Forum sur les meilleures pratiques : usagers, CHSLD et SAD
- Présentation de l'offre de services au Soutien à domicile
- Présentation de l'offre de services en Soins spirituels
- Présentation du rôle de la candidate infirmière praticienne spécialisée en soins de première ligne (CIPSPL) au GMF et en CHSLD
- Présentation des statistiques sur les plaintes

Implication dans six comités du CISSS du BSL

- Table « Vieillir en Santé » de La Mitis, madame Lise Deschênes;
- 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 une conférence sur la présence de caméras dans les CHSLD, le 22 mars 2018;
- Participer à la Journée des Bénévoles de La Mitis, le 26 avril 2018;
- Souligner la « Semaine des usagers » à la fin de septembre 2018 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 3 octobre 2018;
- Participer à la Fête de Noël en décembre 2018, 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 2019 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;

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 régional Soutien à domicile réalisé par les COM.
- Sondage RPCU – La Bienveillance
- 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.

- 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 2018-2019, la présidente a accompagné des usagers et des proches de résidents, à leur demande, a des rencontres avec notre commissaire aux plaintes, 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

Les dix 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.

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 quatre-vingt-quatre personnes. Une conférence sur Alzheimer de madame Marie-Jeanne Bellemare était à l'ordre du jour. Cette conférence était en collaboration avec les services de Loisirs et d'autres partenaires de La Mitis

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 2019;
- Participation au congrès du RPCU en octobre 2019;
- 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 2018-2019. 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 :

2019-05-08