

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2020-2021

COVID-19

Hôpital régional



CLSC



CHSLD



Respect

Résilience

Courage

Adaptation

Dignité

Entraide

COMITÉ DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS

Installations Rimouski-Neigette

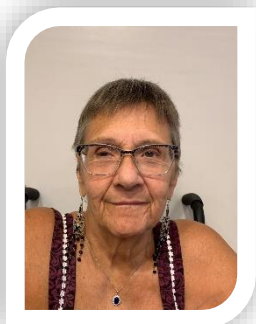
(CISSS du Bas-Saint-Laurent)

Nous sommes là pour vous !

Table des matières

Mot de la présidente	3
Sondage.....	4
Représentation	4
Information et promotion	5-6-7
Membres des comités des usagers/résidents et responsabilités.....	8
Fonctions et obligations des comités envers les résidents et les usagers.....	8
Coordonnées des personnes clés des comités des usagers / résidents	9
Tenue des réunions	9
Promouvoir l'amélioration et la qualité de vie des usagers et des résidents	9-10
Statistiques 2020-2021	10
Plan d'action 2020-2021 et 2021-2022	11-12
Les enjeux.....	13
Conclusion	13

Mot de la Présidente



C'est à titre de présidente du Comité des usagers / résidents des Installations Rimouski-Neigette (Hôpital, CLSC, CHSLD) que je vous présente le rapport des activités pour l'année 2020-2021 ainsi que le rapport financier pour la même année. Ce geste est en respect de la Loi sur les Services de Santé et les Services sociaux.

Vous trouverez à l'intérieur de ce rapport une vision d'ensemble des activités du Comité des usagers et du Comité de résidents qui tient compte de leur rôle, leur mandat et leurs fonctions ainsi que de leur plan d'action.

Le caractère bénévole de notre implication donne une touche d'objectivité à nos actions et à nos interventions. Cette liberté d'expression nous rattrape rapidement au niveau des responsabilités que nous confère le législateur en ce qui concerne l'autonomie, le respect des droits de l'ensemble des usagers et des résidents, ainsi que la représentativité.

Les usagers et les résidents en santé mentale et en santé physique de courte et de longue durée font partie d'une clientèle fragile. C'est pourquoi nous nous devons de les soutenir et de les accompagner dans leurs demandes, comme le mentionne la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux.

Vous aurez compris que nous partageons, au même titre que l'ensemble des intervenants de l'établissement, la préoccupation d'une qualité sans cesse perceptible à tous les niveaux. La qualité des services, l'efficacité et l'efficience doivent s'articuler, à notre avis, au bénéfice de l'usager et du résident.

Dans cet esprit, nous offrons notre collaboration et nous sollicitons votre accueil afin de consolider notre partenariat dans le respect des rôles de chacun et la compréhension des motifs parfois différents de nos actions.

C'est en lien avec les administrateurs du Comité des usagers et du Comité de résidents que je vous remercie de l'attention et de l'intérêt que vous porterez au présent rapport.

Micheline Turcotte

Micheline Turcotte, présidente
Comité des usagers / résidents
Installations Rimouski-Neigette



Sondage, représentation, information et promotion

Sondage

Cette année malgré la COVID-19, le Comité des usagers et de résidents du Centre d'hébergement a pu faire le sondage pour l'évaluation concernant les services et les soins donnés à nos résidents à l'aide d'un questionnaire. Cependant, nous sommes actuellement en attente du rapport synthèse final.

Représentation

Les comités sont représentés au sein du :

Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-St-Laurent (CUCI)
--

Mme Denyse Landry, vice-présidente (9 conférences téléphoniques) Line Parent, agente de liaison (1 conférence téléphonique)
--

Comité d'éthique du CISSS du Bas-St-Laurent
--

Mme Denyse Landry, vice-présidente (6 rencontres)
--

Rencontres des nouveaux arrivants CHSLD
--

Suspendues dû à la pandémie

Différents comités de travail au sein du CISSS du Bas-St-Laurent

Mme Line Parent, agente de liaison (7 conférences téléphoniques et par Zoom)

Comité milieu de vie du CHSLD

Suspendu dû à la pandémie

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Bas-St-Laurent (CAAP BSL)
--

Mme Line Parent, agente de liaison. Administratrice au Conseil d'administration et (1 AGA CAAP, 7 rencontres téléphoniques et par Zoom) 2 conférences téléphoniques comité Évaluation des Risques. Plan de continuité des services.

Conférences téléphoniques en contexte de pandémie avec Mme Marie-Pierre Tremblay-Lajoie Gestionnaire responsable au CHSLD.

Mme Micheline Turcotte, présidente Mme Line Parent, agente de liaison (30 conférences téléphoniques)
--

Conférences Spécial COVID par Zoom avec le RPCU (Regroupement provincial des usagers)
--

Mme Line Parent, agente de liaison (8 conférences par Zoom , 6 webinaires et a aussi participé par Zoom en mai 2020 et mars 2021 aux 2 consultations sur les Règlements généraux du RPCU)

Information et promotion

Du 21 au 27 septembre 2020, le comité des usagers profite de la semaine des droits pour informer la clientèle des droits et des responsabilités des usagers :

En partenariat avec la Corporation du Service des bénévoles du CISSS BSL le comité des usagers s'est assuré de faire une dernière distribution pour plusieurs départements, de sacs contenant des produits d'hygiène pour les usagers dans le besoin avant l'arrêt temporaire du service.

Des signets informant des droits et responsabilités des usagers ont été distribués dans différents départements pour les usagers.

Les droits des usagers sont:

- ❖ droit à l'accueil et à l'information;
- ❖ droit à des services adéquats;
- ❖ droit de choisir votre professionnel ou votre établissement;
- ❖ droit de recevoir les soins requis par votre état;
- ❖ droit d'accepter des soins ou de les refuser;
- ❖ droit de participer aux décisions;
- ❖ droit d'être accompagné, assisté et représenté;
- ❖ droit à l'hébergement;
- ❖ droit de recevoir des services en langue anglaise;
- ❖ droit d'accès à votre dossier d'usager;
- ❖ droit à la confidentialité de votre dossier d'usager;
- ❖ droit de porter plainte.

Le Comité des usagers peut vous renseigner, évaluer, assister et accompagner sur demande et en toute confidentialité.

Les responsabilités des usagers sont :

- ❖ agir en bon citoyen respectueux d'autrui et des règles;
- ❖ demander les explications nécessaires à une meilleure compréhension;
- ❖ fournir les informations nécessaires au maintien ou à l'amélioration de votre état de santé;
- ❖ exprimer votre opinion au sujet des soins et des interventions qui concernent votre état de santé;
- ❖ participer activement aux interventions offertes pour préserver ou rétablir votre santé;
- ❖ maintenir une relation respectueuse avec tout le personnel.

Vos droits en matière de santé font partie de nos préoccupations!

Le Comité des usagers
installations Rimouski-Neigette
(Hôpital régional, CLSC, CHSLD)

418 724-3000 poste 8126

Une bannière autoportante informant des droits des usagers et des résidents a été installée à l'entrée du centre d'hébergement.

Journal l'Avantage du 16 décembre 2020 : Dans le cahier spécial *Meilleurs vœux pour les Fêtes*, le Comité des usagers et de résidents, souhaite un heureux temps des Fêtes à toute la population et sensibilise celle-ci au respect des consignes et des mesures sanitaires recommandées par la Direction de la santé publique du Québec.

Dans cette même publication, le comité des usagers et de résidents tient également à rendre hommage et remercier les membres de la direction du CISSS du Bas-Saint-Laurent, tout le personnel de la santé et les bénévoles, pour leur excellent travail, pour leur dévouement et leur courage.

Calendriers 2021 (11 x 17) distribués aux résidents du CHSLD et dans les RI santé physique.

Calendrier 2021

Le comité de résidents est composé de bénévoles et de résidents qui veillent à l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Nous sommes là pour vous!

Calendrier 2021

Le comité de résidents est composé de bénévoles et de résidents qui veillent à l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Nous sommes là pour vous!

Calendriers de table 2021 remis aux résidents des RI et RTF en santé mentale ainsi qu'aux usagers recevant des soins à domicile. Des balles anti-stress remises aux résidents des RI et RTF santé mentale.

Calendrier 2021

Le comité de résidents est composé de bénévoles et de résidents qui veillent à l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Nous sommes là pour vous!

Calendrier 2021

Le comité de résidents est composé de bénévoles et de résidents qui veillent à l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Nous sommes là pour vous!



Madame Line Parent, agente de liaison à :

Fait la rédaction du rapport d'activités 2020-2021.

Fait le suivi des dénonciations, plaintes, des demandes d'informations et de références venant des usagers et du personnel. A transmis également les appréciations venant des usagers.

Fait la mise à jour des règles de fonctionnement du comité des usagers et du comité de résidents des installations Rimouski-Neigette, qui remplacera le document de 2009 et présenté aux administrateurs pour adoption le 2 février 2021.

Élaboré le plan d'action 2020-2021 et 2021-2022 et adopté par les administrateurs le 2 mars 2021.

Distribué des vêtements pour les usagers dans le besoin à l'Urgence.

Participé le 28 avril 2020 à une formation Web : Gestion des cas et des contacts, de l'INSPQ (institut national de la santé publique). L'enquête épidémiologique, téléphonique sert à protéger la population. Cette formation vise à évaluer les cas probables ou confirmés, faire les recommandations et faire le suivi et la gestion administrative.

Module 1 : Les concepts clés

Module 2 : La gestion des contacts et la gestion administrative

Module 3 : La communication lors d'enquêtes téléphoniques.

Assisté divers usagers vivant dans des résidences pour aîné(e)s à entrer en communication avec des résidents du CHSLD. Pour ce faire madame Parent a fait le lien entre les différentes personnes ressources pouvant établir les communications.

Participé à 6 webinaires avec le RPCU;
2020-04-28 : La communication non violente.
2020-05-06 : La proche aidance et le deuil.
2020-05-13 : Les personnes âgées et les catastrophes.
2020-05-20 : Les jeunes après une catastrophe.
2020-05-27 : La pandémie et vos droits fondamentaux.
2020-06-22 : Confinement et santé mentale.

Participé le 22 septembre 2020 à la conférence par Zoom: L'usure de compassion... Partie 1. Donnée par l'ADAUQAR (Association pour le développement des aîné(e)s à l'UQAR).

Participé le 22 octobre 2020 à la conférence par Zoom: L'usure de compassion : Jusqu'où aller sans se brûler, Partie 2. Donnée par l'ADAUQAR (Association pour le développement des aîné(e)s à l'UQAR).

Assisté le 30 octobre, le 9 décembre 2020 et le 10 mars 2021 aux séances régulières du conseil d'administration du CISSSBSL

Assisté le 4 novembre 2020 à la Séance publique d'information du conseil d'administration du CISSSBSL. Lors de cette séance il y a eu présentation des principaux faits saillants, du Rapport annuel de gestion 2019-2020 et du Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services 2019-2020, en plus de présenter les priorités et orientations pour la prochaine année.

Fait en septembre la conception graphique du calendrier de table 2021 pour chacun des résidents en ressources intermédiaires (RI) et en ressources de type familial (RTF) en santé mentale. Le calendrier du Comité des usagers identifie clairement, chaque mois, les droits et responsabilité des usagers et les coordonnées du comité.

Fait la conception graphique du calendrier 2021 (11½ po. X 17 po.) 7 pages recto verso qui a été distribué en début janvier à tous les résidents du centre d'hébergement de Rimouski ainsi qu'aux

responsables des résidences intermédiaires en santé physique. Le calendrier du Comité de résidents identifie clairement, chaque mois un droit des résidents, les saisons et les coordonnées du comité.

Suivi le 31 octobre 2020 la formation **Covid-19- Premiers soins psychologiques à la portée de tous.**

- Santé mentale et pandémie : tous acteurs contre la détresse psychologique.
- Reconnaître les réactions émotives spécifiques à une pandémie : savoir les repérer pour mieux interagir.
- Faire preuve de compassion : des actions concrètes.
- Accompagner les personnes endeuillées : une nouvelle réalité.
- Prendre soin de soi : se protéger et s'apaiser.

Formation web donnée par le Dr Robert Perreault, psychiatre et Mme Marie-Claude Gélneau, spécialistes en entretien motivationnel, tous deux de la Direction régionale de santé publique CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

Suivi le 3 novembre 2020 la formation Web de l'INSPQ: **COVID-19 et santé au travail – Employés**, conçue pour les travailleurs qui sont ou seront de retour au travail. Cette formation présente les mesures de prévention à respecter pour réduire la transmission du virus de la COVID-19 en milieu de travail et dans la communauté.

Préparé les 7 et 8 novembre les cartes de Noël personnalisées pour les résidents (152) des RI et des RTF en santé mentale ainsi que les sacs pour les Ressources (13).



Suivi les 13 et 14 novembre la formation (incluant les mises à jour) Web de l'INSPQ Institut national de santé publique du Québec, **Gestion des cas et des contacts**. Cette formation est conçue pour toutes personnes qui effectueront des enquêtes épidémiologiques et qui ne sont pas formées dans le domaine de la santé. Il s'agit d'une mise à jour de

la formation incluant des modules supplémentaires.

- **Module 1** : Les concepts clés
- **Module 2** : La gestion des contacts et la gestion administrative
- **Module 3** : La gestion des cas présentant un premier test positif à la COVID-19 avec un résultat « détecté » ou « détecté avec une faible quantité de charge virale » et de leurs contacts.
- **Module 4** : Prise en charge des personnes considérées rétablies et présentant à nouveau un test positif pour le SRAS-CoV-2.
- **Module 5** : La communication lors d'enquêtes.
- **Module complémentaire** : La communication face aux réactions d'inquiétudes lors des enquêtes téléphoniques.

Obtention d'une attestation de participation à cette activité de formation continue en santé publique de l'Institut national de santé publique et l'École de santé publique de l'Université de Montréal.

Demandé en février à ce que des calendriers de table (175) soient aussi distribués par des intervenants, aux usagers recevant des soins et du soutien à domicile.

Le but était de mettre un peu de couleurs dans la vie des usagers en cette période difficile de pandémie et aussi de les informer sur leurs droits et leurs responsabilités.

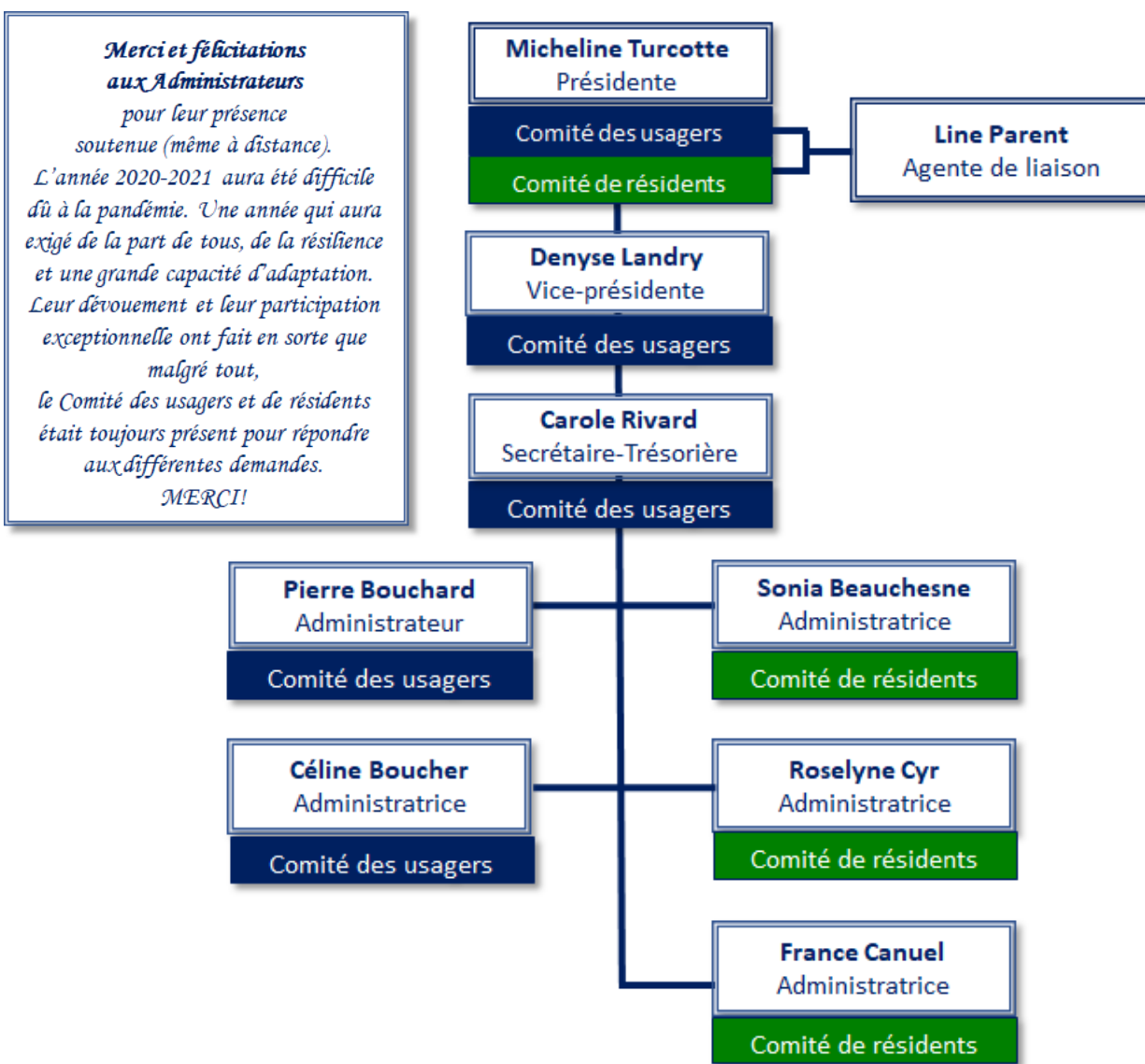
Les coordonnées du Comité des usagers sont aussi inscrites sur le calendrier. Les usagers peuvent donc rejoindre le comité au besoin.

Participé aux consultations des membres du RPCU sur les règlements généraux :

Mai 2020 Phase I

Mars 2021 Phase II

Membres des comités des usagers / résidents et responsabilités



Fonctions et obligations des comités envers les résidents et les usagers

Renseigner ● Défendre ● Accompagner ● Promouvoir

Le mandat des membres du comité des usagers / résidents ne peut excéder 3 ans

Coordonnées des personnes clés du comité des usagers / résidents

Mme Micheline Turcotte

Présidente Comité des usagers / résidents
Tél. : 418 722-0968

Mme Josée Fiola

Responsable des Installations
Tél. : 418 724-3000 poste 8417

Mme Josée Fortin

Agente d'information
Tel. : 418 722-0939 poste 46044

Mme Line Parent

Agente de liaison comité des usagers / résidents
Tél. : 418 724-3000 poste 8126

Tenue des réunions

Il est à noter que le comité des résidents est présent à toutes les réunions du comité des usagers étant donné qu'il n'y a qu'un seul comité des résidents.

7 réunions ordinaires
Pas d'assemblée générale
annuelle en raison de la
pandémie

Promouvoir l'amélioration et la qualité de vie des usagers et des résidents

Madame Micheline Turcotte présidente du comité des usagers et de résidents a rencontré le 26 août madame Isabelle Malo Présidente directrice général du CISSS BSL concernant tout ce qui s'était passé lors de l'isolement des résidents pour la COVID-19.

Madame Micheline Turcotte présidente du comité des usagers et de résidents et madame Line Parent agente de liaison ont participé aux conférences téléphoniques (30) avec Mme Marie-Pierre Tremblay-Lajoie, gestionnaire responsable du CHSLD de Rimouski, concernant la nouvelle organisation du travail du personnel pour donner les soins aux résidents du Centre d'hébergement en contexte de pandémie.

Les comités des usagers et de résidents ont accueilli le 8 septembre 2020 par conférence téléphonique, madame Josée Fiola, chef de services de l'équipe intégrée Enfance-Jeunesse-Famille de Rimouski Neigette du CISSS BSL. Madame Fiola a fait la présentation de l'offre des services intégrés Jeunesse.

Madame Parent a participé par ZOOM le 1^{er} décembre 2020 à la séance d'information ; **Droits des usagers du CISSS du Bas-St-Laurent.** Madame Stéphanie Bush commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS du Bas-Saint-Laurent a fait la présentation sur la mission et le rôle d'une commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

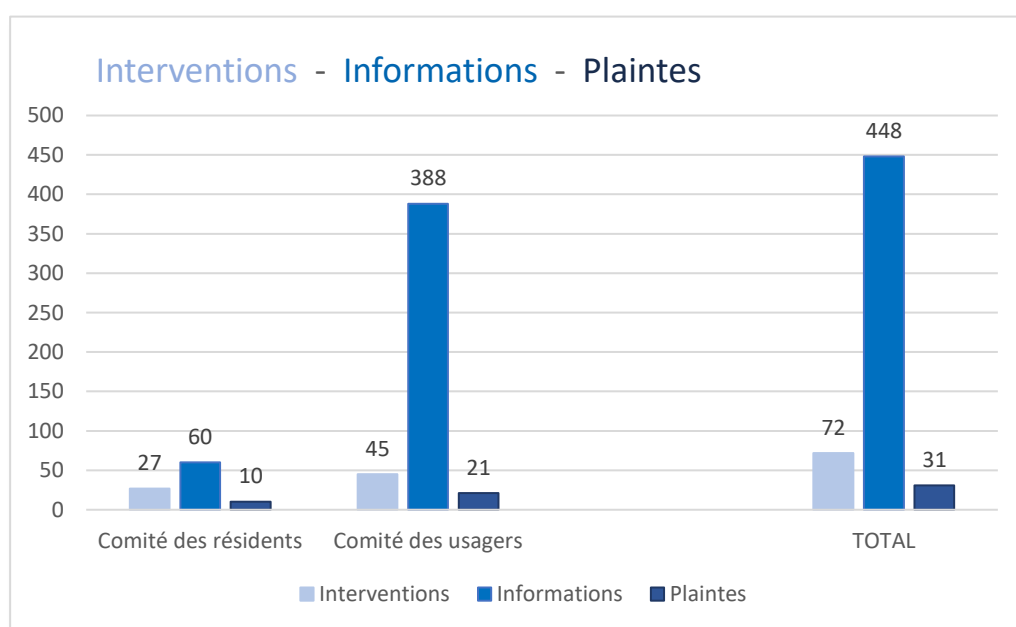
Les comités des usagers et de résidents ont accueilli le 8 décembre 2020 monsieur Éric Parent commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services pour le dévoilement de son rapport annuel 2019-2020. Cette conférence téléphonique visait à informer les membres sur le bilan des plaintes dans tous les secteurs desservis par les installations de Rimouski-Neigette ainsi que les RI et les RTF santé mentale/physique. Il nous a donné un comparatif avec les années antérieures.

Les plaintes sont traitées et elles permettent de faire des changements qui apportent une meilleure qualité des conditions de vie, de soins et services dans les installations de l'établissement.

Les comités des usagers et de résidents ont accueilli le 2 février 2021 par conférence téléphonique, madame Marie-Pierre Tremblay-Lajoie, gestionnaire responsable du CHSLD de Rimouski. Le but de cette présentation était d'informer les administrateurs des comités, sur la nouvelle organisation et les responsabilités des 5 chefs de services au Centre d'hébergement.

Madame Parent a suivi le 10 février 2021 la formation en ligne pour tous les employés du centre hospitalier du CISSS BSL « Prévention et contrôle des infections : Covid-19 ainsi que le diaporama et les capsules vidéo d'information concernant les zones de confinement dans les milieux de soins. » « Précautions contre les risques de contamination aérienne et par gouttelettes (Covid-19). » « Procédure d'habillage et de déshabillage. »

Statistiques 2020-2021



Interventions	Défendre - Accompagner - Assister
Informations	Plaintes - Droits - Règles de vie
Plaintes	Dénonciations - Références - Insatisfactions

Plan d'action 2020-2021 et 2021-2022

Priorité no. 1 : Renseigner	2020-2021	2021-2022
Objectif : Informer les usagers et les résidents sur leurs droits et leurs responsabilités, selon la loi sur les services de santé et des services sociaux (LSSS) et la charte des droits et liberté de la personne.		
Moyens utilisés		
Prises d'appels	✓ Oui	
Par courriel	✓ Oui	
Documents d'informations : Signets, dépliants, autres...	✓ Oui	
Kiosque d'information	<i>Non (Covid-19)</i>	
Développer de nouvelles méthodes d'information	✓ Oui	
Référer l'utilisateur au service ou à la personne concernée	✓ Oui	

Priorité no. 2 : Défendre	2020-2021	2021-2022
Objectif : Défendre l'utilisateur selon la loi sur les services de santé et de services sociaux (LSSS) et la charte des droits et liberté de la personne,		
Moyens utilisés		
Selon la situation voir si celle-ci peut être réglée auprès du département ou des personnes concernées avant d'en arriver à une plainte.	✓ Oui	
Dénoncer la situation à la commissaire aux plaintes ou aux commissaires adjoints aux plaintes du CISSS du Bas-St-Laurent	✓ Oui	
Acheminer le formulaire de plainte à la commissaire aux plaintes ou aux commissaires adjoints aux plaintes du CISSS du Bas-St-Laurent.	✓ Oui	

Priorité no. 3 : Assister	2020-2021	2021-2022
Objectif : Assister l'utilisateur au besoin dans ses demandes selon ses droits et responsabilités.		
Moyens utilisés		
Assister l'utilisateur lors de rencontres multidisciplinaires, rendez-vous médicaux.	<i>Non (Covid-19)</i>	
Aider l'utilisateur à formuler une dénonciation ou à compléter un formulaire de plainte.	✓ Oui	
Lors d'une recherche d'un service dispensé par les installations Rimouski-Neigette (Hôpital, CLSC, CHSLD)	✓ Oui	

Priorité no.4 : Promouvoir	2020-2021	2021-2022
Objectifs : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et résidents ainsi que des services offerts.		
Moyens utilisés		
Rencontre annuelle avec les commissaires adjoints aux plaintes	✓ Oui par conf. Téléphonique	
Rencontres avec le CUCI	✓ Oui par conf. Téléphonique	
Participer aux rencontres des familles des nouveaux arrivants du CHSLD	<i>Non aucune rencontre n'a été planifiée par le CHSLD (Covid-19)</i>	
Participer aux rencontres du comité milieu de vie	<i>Non aucune rencontre n'a été planifiée par le CHSLD (Covid-19)</i>	
Participer aux différents comités au sein du CISSS BSL	✓ Oui Zoom, conf. téléphonique	
Poursuivre et développer d'avantage nos actions de prévention	✓ Oui	
Participation à divers colloques, conférences et congrès	✓ Oui par Zoom	
Valoriser développer d'avantage le partenariat entre le comité des usagers / résidents et les différents départements des Installations Rimouski-Neigette (Hôpital, CLSC, CHSLD) et avec des organismes.	✓ Oui	
Sondages (en attente des résultats)	✓ Oui	
Visites des RI en santé physique et des RI, RTF en santé mentale. Calendriers de table, informations sur les droits et responsabilités des usagers et balles anti-stress. (Distribution aux résidents par les intervenants)	✓ En raison de la Covid-19 suivis fait par appels téléphoniques.	
Évaluation des soins et services auprès des résidents du centre d'hébergement. (En attente des résultats)	✓ Oui	
Gestion des risques	✓ Oui	
<i>Tenue de kiosques d'information</i>	<i>Non (Covid-19)</i>	
Informers les usagers qui requièrent les services du soutien à domicile Distribution des calendriers par le personnel du SAD	✓ Oui, calendriers de table et informations sur les droits et responsabilités des usagers.	
Création et distribution de grands calendriers pour les résidents du CHSLD	✓ Oui, calendriers informations sur les droits et responsabilités des usagers	

Les enjeux

Durant l'année 2020-2021, période de COVID-19, le Comité des usagers et le Comité de résidents n'ont pu se rencontrer en présentiel pour les réunions. Toutes les réunions ont eu lieu par conférences téléphoniques afin de respecter les mesures et les consignes sanitaires.

Pour l'année 2021-2022 le Comité des usagers et le Comité de résidents auront les mêmes enjeux que l'année précédente cependant, ils devront développer des outils innovants en cette période de changements et d'adaptations dû à la COVID-19.

Conclusion

Notre objectif principal est de faire connaître le rôle du comité des usagers et du comité de résidents, d'informer la population et de s'assurer de la qualité des soins et des services. Cette année avec la pandémie du COVID-19 les rencontres de groupe n'étaient plus de mise. Par contre, les administrateurs ont poursuivi leur travail d'équipe par conférence téléphonique en collaboration avec les différents intervenants du Centre intégré de Santé et de Services sociaux du Bas-Saint-Laurent (CISSS-BSL).

Madame Line Parent, agente de liaison, fait toujours du très beau travail et assure la même qualité de service auprès de nos usagers/résidents. Elle continuera ses interventions afin de défendre les droits des usagers qui utilisent les services du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent. Elle poursuit sa grande implication avec tous les intervenants du CISSS-BSL comme elle le fait depuis plus de deux ans et demi et ce même par télétravail lorsque la situation l'exige. C'est bon de savoir qu'elle comprend et me soutient.

Pour finir, je désire particulièrement signifier toute ma reconnaissance envers les administrateurs de nos deux comités pour leur grande générosité en temps consacré pour nos rencontres téléphoniques. Je remercie toutes les personnes employées du CISSS-BSL pour leur contribution à nous fournir les renseignements utiles afin que nous puissions accomplir notre rôle auprès de tous les usagers/résidents de la grande région de Rimouski-Neigette.



**Micheline Turcotte, présidente
Comité des usagers/résidents des
Installations Rimouski-Neigette**

Comité des usagers/Comité des résidents
État des revenus et des dépenses
Pour la période se terminant le 31 mars 2021
ANNÉES

		COURANTE	PRÉCÉDENTE
Revenus		2020-2021	2019-2020
		\$	\$
	Subvention	64 912	64 912
	Revenus d'intérêt		
	Autres	0000	0 000
		64 912	64 912
Dépenses			
	Cotisation annuelle avec le RPCU	385	385
	Dépenses diverses (petites caisses)	472	1 831
	Formation	000	000
	Frais de déplacement	85	1 868
	Frais de représentation	0 000	1 533
	Honoraires professionnels	000	215
	Papeteries et article de bureau	361	390
	Équipements de bureau	000	637
	Matériels & fournitures informatique	000	444
	Publicité / Promotion	4 028	4 531
	Services téléphoniques	000	000
	Salaire régulier + part de l'employeur + vacances accumulées à 8 % pour l'année 2020-2021.	50 026	52 910
	Total des dépenses	55 357	64 744
Excédent des dépenses sur les revenus		0 000	0 000
Cumulatif des années antérieures		0	0
Surplus (déficit) au 31 mars 2021		9 555	168

Micheline Turcotte

Micheline Turcotte, présidente

Carole Rivard

Carole Rivard, trésorière

Rapport financier du Comité des usagers des Installations Rimouski-Neigette

Exercice financier de la période du : 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

Nom de l'établissement : Centre intégré de Santé et de Service sociaux du Bas-Saint-Laurent (CISSS-BSL)		
Numéro de permis de l'établissement :	1104-4096	
Solde de l'exercice précédent le 1 ^{er} avril 2020 (surplus/déficit)	(a)	0 \$
Budget alloué par l'établissement au 1 ^{er} avril 2020 (pour le comité des usagers)	(b)	63 912 \$
Budget alloué par l'établissement au 1 ^{er} avril 2020 (pour le comité des résidents)		1 000 \$
Total des revenus (a)+(b) = (c)	(c)	64 912 \$
Dons (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

Salaires réguliers/autres
Définition des tâches de l'agent (e) de liaison
• Informer, défendre, accompagner et assister sur demande un usager ou un résident (dénonciations, suivi plaintes, rencontres multidisciplinaires, rendez-vous médicaux, etc.) • Promouvoir l'amélioration des services offerts et la qualité de vie des usagers en partenariat avec les différents départements de l'Hôpital et en partenariat avec la Corporation des bénévoles du CISSS BSL. • Organiser des activités concernant les droits et les responsabilités des usagers et des résidents et sur les approches de prévention. • Établir des liens entre les usagers, les résidents, les agents de liaison, les coordonnateurs, les familles, les responsables des ressources intermédiaires et ressources type familial en santé mentale et les responsables des ressources intermédiaires en santé physiques. • Maintenir les contacts avec les intervenants de l'hôpital, du CLSC et du centre d'hébergement. • Visiter les R.I. et R.T.F. en santé mentale et les RI en santé physique. Préparation des cartes de Noël pour tous les résidents de ces ressources. Participer à la grande Fête de Noël en santé mental. • Travail de bureau /réunions • Préparation du rapport d'activités du comité des usagers / résidents • Participer au Congrès, aux webinaires et vidéoconférences du RPCU (regroupement provincial du comité des usagers) • Participe au comité milieu de vie du CHSLD. • Siéger et collaborer sur différents comités au sein du CISSS-BSL (Installations Rimouski-Neigette), des organismes en santé mentale et en défense des droits. • Siéger comme administratrice au conseil d'administration au CAAP-BSL (trésorière)

Salaire annuel de l'employée	38 313 \$
Vacances de 8% pour 2020-2021	5 613 \$
Charge de l'employeur sur le salaire et accumulation des vacances à 8% pour 2020-2021	6 100 \$
Total de :	50 026 \$

Honoraire professionnel	
Secrétariat	
Salaire de l'employée	Total : 000 \$

Cotisation annuelle au regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)	
Total : 385 \$	

Dépenses diverses	
Petite caisse du Comité des usagers	
Articles sur les droits Frais postaux Frais promotionnel (petites factures) Papeterie (petites factures) Petites dépenses diverses	
Total :	347 \$
Petite caisse du Comité de résidents	
Formations Frais postaux Frais de transports adapté Papeteries/crayons/stylos pour le bureau, etc. Petits articles promotionnels Petites dépenses diverses	
Total :	0 125 \$
Grand total :	0 472 \$

Frais de déplacements	
Déplacements dans le cadre de son travail Rimouski et Mont-Joli Déplacements pour toutes autres formations relatives au travail	
Total :	85 \$

Frais de représentation	
Participation au colloque pour le Mieux-être des Aînés (annuler à cause de la pandémie du Coronavirus)	
Aucun déplacement à des fins de représentation pour 2020-2021	000 \$
Total :	0 000 \$

Papeteries et articles de bureau	
2 cartouches d'encre pour la nouvelle imprimante	191 \$
Boite de paquets de feuilles blanche, une cartouche d'encre	170 \$
Photocopie et coupage de cartes d'affaires couleur	00 \$
Total :	361 \$

Équipement de bureau	
Achat de deux armoires pour le bureau du Comité des usagers	000 \$
Total :	000 \$

Matériels & fournitures informatiques	
Imprimante laser multifonctions tout-en-un couleur numérique pour le bureau du Comité des résidents	000 \$
Total :	000 \$

Publicité/Promotion	
Achat de matériel pour la semaine des droits des usagers / résidents	000 \$
Activités promotionnelles avec les résidents du centre d'hébergement	000 \$
Activités promotionnelles pour le Comité des usagers	000 \$
Article de journal pour souhaiter un Joyeux temps des Fêtes	557 \$
Dépliants promotionnels pour le Comité des usagers	000 \$
Cartes de condoléances personnalisées pour le Comité des résidents	308 \$
Stylos promotionnels pour le Comité des usagers et pour le Comité des résidents	0 000 \$
300 balles antistress pour les usagers des RI et des RTF en santé mentale	490 \$
Calendriers du Comité des usagers pour les RI et RTF en santé mentale.	944 \$
Calendriers du Comité des résidents avec un droit à chaque mois et d'un gros format pour les résidents âgés.	1 729 \$
Total :	4 028\$

Total des revenus (a)+(b) = (c)	(c)	64 912 \$
Total des dépenses	(d)	55 357 \$
Solde au 31 mars 2021 (Surplus / Déficit) (c) - (d) = (e)	(e)	9 555 \$

Micheline Turcotte

Micheline Turcotte, présidente

Carole Rivard

Carole Rivard, trésorière