

Rapport annuel 2021-2022

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 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

Le 1 janvier 2022, après avoir été vice-présidente du Comité des usagers et de résidents de la Mitis de nombreuses années, je suis devenue présidente dudit comité en remplacement de madame Claire St-Onge qui a démissionné après un engagement très impliqué pour la cause et le bien-être de la collectivité.

La pandémie a bouleversé bien des façons de procéder, nos rencontres ont eu lieu principalement sur la plateforme zoom. Plusieurs de nos membres ont quitté le Comité, nous les remercions pour leur aide précieuse et leur don de soi. Un défi se présente donc à nous quant à la recherche de nouveaux membres.

Nous allons continuer en 2022 de nous adapter aux conditions actuelles tout en remplissant notre mandat de Comité des usagers et de résidents de la Mitis. Pendant l'année, nous avons eu un dîner rencontre avec madame Isabelle Malo, présidente-directrice générale du CISSS du Bas-St-Laurent et le docteur Jean-Christophe Carvalho, président-directeur général adjoint du CISSS du Bas-St-Laurent. Nous remercions la collaboration de madame Mélanie Thériault, technicienne en loisirs au CHSLD, pour les œuvres faites par des résidents qui illustrent notre calendrier 2022.

Pour le moment, les enjeux sont :

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.

Je voudrais souligner le merveilleux travail et la gestion efficace des équipes qui ont participé à la campagne de vaccination contre la Covid-19. Je remercie le personnel soignant pour son dévouement durant cette pandémie.

Lise Deschênes, présidente du Comité des usagers et de résidents de la Mitis

3-Priorités et réalisations de l'année écoulée

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

- Prise des messages téléphoniques et suivis;
- Prise des messages courriels et du courrier;
- Participation au Sondage sur la satisfaction de la clientèle au CHSLD;
- Contribution dans la journal Clin d'œil du CHSLD à tous les mois;
- Préparation et distribution d'un calendrier 2022 aux résidents en CHSLD, dans les ressources intermédiaires, aux intervenants du Soutien à domicile pour leur clientèle et à l'unité de réadaptation fonctionnelle intensive;
- Achat de produits promotionnels;
- Distribution d'affiches sur les 12 droits des usagers au CHSLD, au Soutien à domicile, à l'unité de réadaptation intensive, à l'urgence, au CLSC, à l'entrée principale, au CLSC de Les Hauteurs, à la Maison des naissances et en psychiatrie;
- 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 Municipalité Amie des Aînés;
- Participation d'un membre au comité Milieu de Vie.

4-Composition et portrait des membres

Prénom	Nom	Usager	Résident	Rôle
Claire	St-Onge (démission en cours d'année)		✓	Présidente
Lise	Deschênes (elle devient présidente en cours d'année)	✓		Vice- présidente
François	Fournier (il devient vice- président en cours d'année)		✓	Membre régulier- représentant des résidents en CHSLD
Claudette	Landry		✓	Membre régulier- représentante des résident en CHSLD
Claude	Bouillon (démission en fin d'année)	✓		Membre régulier- représentant de la RI de Price
Louizelle	Cloutier (démission en cours d'année)	✓		Membre régulier- représentante de la RI de Luceville
Guy	St-Amand (démission en cours d'année)	✓		Membre régulier

5-Coordonnées des membres

Présidente	<p>Prénom et nom : Lise Deschênes</p> <p># de téléphone : 418 775-7261, poste 4153</p> <p>Courriel : lise.deschenes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Adresse postale : 800, avenue du Sanatorium, Mont-Joli (Qc) G5H 3L6</p>
Responsable du comité des usagers de l'établissement	<p>Prénom et nom : Louise Dufour</p> <p># de téléphone : 418 775-7261, poste 2260</p> <p>Courriel : louise.dufour.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Adresse postale : 800, avenue du Sanatorium, Mont-Joli (Qc) G5H 3L6</p>
Personne-ressource (agente de liaison)	<p>Prénom et nom : Dominique D'Astous</p> <p># de téléphone : 418 775-7261, poste 4153</p> <p>Courriel : dominique.dastous.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Adresse postale : 800, avenue du Sanatorium, Mont-Joli (Qc) G5H 3L6</p>

6-Bilan des activités

Le comité a un plan d'action : Oui Non

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;
- Distribution d'affiches sur les 12 droits des usagers à plusieurs endroits;
- Élaborer un calendrier pour 2022 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 et aux soins à domicile pour leurs clients;

En temps de pandémie de Covid-19, le comité des usagers et de résidents de La Mitis n'a pu tenir toutes les activités prévues, 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. Ces préoccupations ont été transmises auprès des personnes concernées tout au long de l'année.
- Participation d'un membre au comité Municipalité Amie des Aînés;
- Participation d'un membre au comité Milieu de Vie;

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

- Vérification de la possibilité, pour les usagers, de remplir de façon électronique le sondage «Votre opinion» ;
- Les représentants des ressources intermédiaires surveillent les intérêts des usagers de ces secteurs;
- 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 2021-2022, 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. Par contre, nous avons dû annuler une rencontre suite à un événement imprévu. Il y a donc eu sept rencontres régulières. Trois rencontres spéciales ont également eu lieu cette année : une rencontre présentant le rapport annuel 2020-2021 aux membres, une rencontre pour une présentation et une autre rencontre afin de discuter de plusieurs projets. 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 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

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 2022;
- Continuer de renseigner les usagers;
- Défendre les droits des usagers;
- Accompagner toute personne qui a besoin d'aide dans ses droits d'usager;
- Implication à l'accueil des nouveaux résidents en CHSLD et en Ressources intermédiaires;
- Élaborer et mettre en application le plan d'action 2022-2023;
- 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;
- Émettre des lettres afin de recruter de nouveaux membres pour le Comité;
- Élaborer et distribuer des calendriers 2023 à l'effigie du Comité des usagers et de résidents de La Mitis;
- Participer, chaque mois, au journal «Clin d'œil» du CHSLD.

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 :

Lise Deschênes

Date

2022 04 27