



# Table des matières

- ✚ Mot de la présidente .....**3**
- ✚ Priorités, réalisations de l'année écoulée et représentation .....**4,5**
- ✚ Composition et portrait des membres (*comité des usagers/résidents*)..**6**
- ✚ Mandat et fonction du Comité des usagers/résidents.....**7**
- ✚ Coordonnées des personnes clés du Comité des usagers/résidents et tenues des rencontres.....**8**
- ✚ Bilan des activités.....**9,10, 11**
- ✚ Assistances et accompagnements (statistiques).....**12**
- ✚ Plan d'action 2018-2019.....**13**
- ✚ Conclusion.....**14**
- ✚ Rapport financier.....**15**

# Mot de la présidente

C'est à titre de présidente du Comité des usagers de l'Hôpital régional de Rimouski que je présente, à l'Assemblée générale, le rapport des activités pour l'année 2017-2018 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 de l'Hôpital régional de Rimouski et du Comité des résidents du Centre d'hébergement de Rimouski qui tient compte du rôle, du mandat et des fonctions des comités 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 confèrent le législateur en ce qui concerne l'autonomie, le respect des droits de l'ensemble des usagers et des résidents ainsi que de 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'utilisateur 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 des résidents que je vous remercie de l'attention et de l'intérêt que vous porterez au présent rapport.



---

**Micheline Turcotte, présidente**  
**Comité des usagers**  
**Hôpital régional de Rimouski**

### Priorités et réalisations

Pour une autre année, le Comité des usagers/résidents s'est joint au comité milieu de vie du Centre d'hébergement dans le but d'évaluer les services et les soins donnés à nos résidents, à l'aide d'un questionnaire. C'est pour faire suite à une recommandation du Ministère de la Santé et des Services sociaux que le comité a travaillé avec les responsables du centre afin de voir ce qu'il serait bon de faire pour rejoindre tous les résidents aptes à y répondre et leur représentant. Il est important de mentionner que cette activité devra être répétée chaque année et que les comités seront toujours impliqués.

---

Parmi ses réalisations importantes, le Comité des usagers s'est fait un devoir de rencontrer tous ses résidents en santé mentale et physique au cours de l'année. Les 7 résidences intermédiaires avec ses 107 résidents, les 11 résidences de type familial en santé mentale avec ses 79 résidents et les 6 résidences en santé physique avec ses 133 résidents ont toutes été visitées. De plus, chaque résident a reçu un crayon et un calendrier du Comité des usagers. Le calendrier du Comité des résidents mentionnant les droits des usagers, les coordonnées du comité et l'adresse du site web a été installé dans les chambres des résidents et dans des endroits stratégiques du Centre d'hébergement de Rimouski ainsi que dans les résidences intermédiaires en santé physique.

Madame Turcotte a participé à une conférence de presse avec monsieur Harold Lebel, député de Rimouski pour le Parti Québécois, ainsi qu'avec les syndicats et des groupes communautaires pour réclamer d'une même voix qu'on leur donne les moyens nécessaires pour faire leur travail auprès des personnes résidentes dans les centres d'hébergement de la région.

Le Comité a encore distribué, cette année, plusieurs cartes magnétiques Info-santé Info-social.



À la demande de plusieurs services opérant dans l'Hôpital régional, dans le Centre d'hébergement ainsi qu'au CLSC, il a fourni gracieusement ces cartes promotionnelles qui ont été remises à leurs usagers. Le but étant de faire la promotion du comité ainsi que des services Info-santé Info-social afin de diminuer l'achalandage dans les urgences.

Le comité a organisé un colloque, à Rimouski, réparti sur deux jours avec différents thèmes dans le domaine de la santé à Rimouski.

Tous les Comités des usagers/résidents ont été invités (Bas-Saint-Laurent et Gaspésie).

## Représentation

Le comité a été représenté au sein du :

Comité des usagers du Centre intégré de Santé et de Services sociaux du Bas-Saint-Laurent (CUCI). **Denyse Landry** (8 réunions)

Comité milieu de vie Bas-Saint-Laurent : **Denyse Landry** (6 réunions)

Comité d'éthique Bas-Saint-Laurent : **Denyse Landry** (6 réunions)

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL) : **André Patry** (14 réunions)

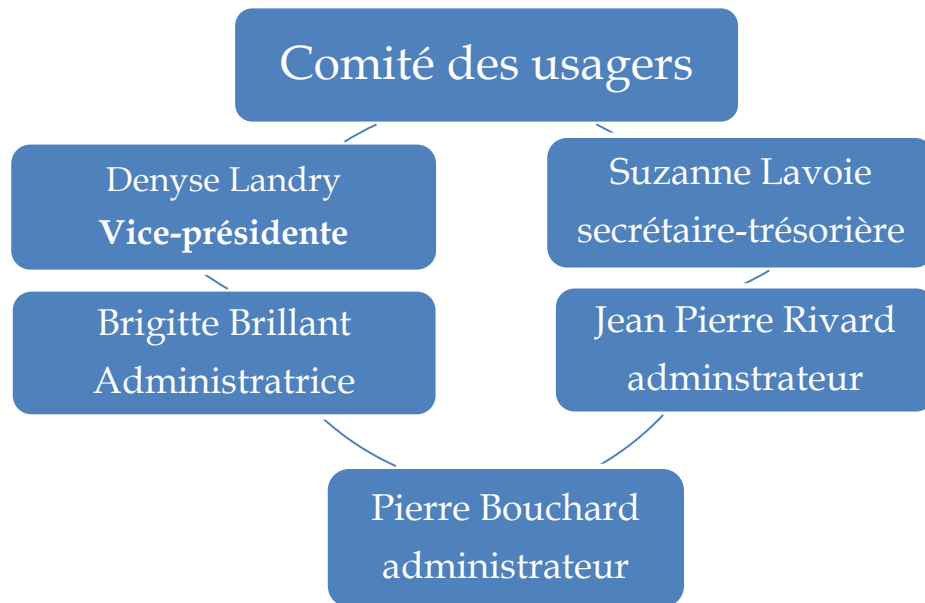
Et au sein des :

Rencontre des nouveaux arrivants du Centre d'hébergement de Rimouski : **Micheline Turcotte** (10 réunions)

Rencontre milieu de vie Centre d'hébergement de Rimouski : **Micheline Turcotte et André Patry** (5 réunions)

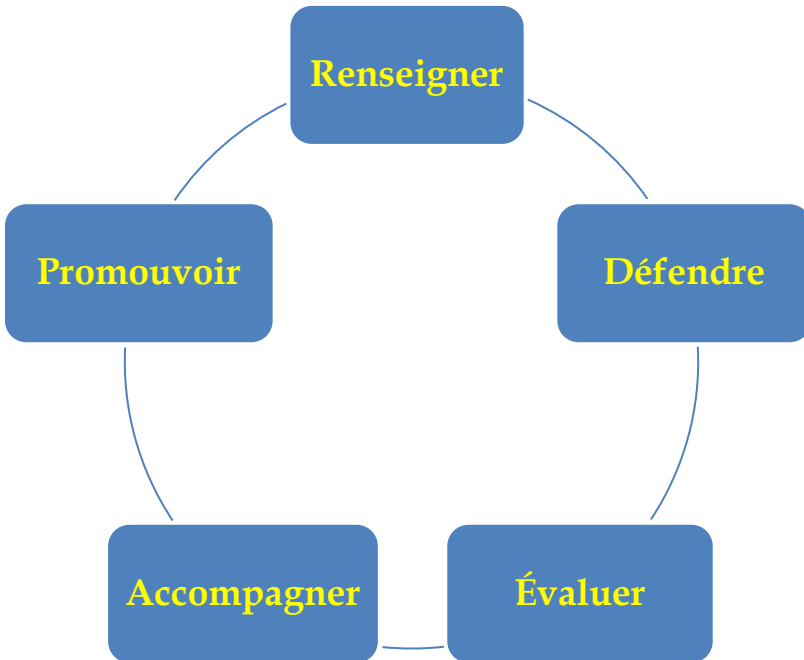
# Composition et portrait des membres

*(Comité des usagers/résidents)*



**Mandat**  
Le mandat des membres  
du Comité des  
usagers/résidents ne  
peut excéder trois ans

**Fonctions et obligations des  
comités envers les résidents et les  
usagers**



## Coordonnées des personnes clés du comité des usagers/résidents et tenues des rencontres

<b>Micheline Turcotte</b>	Présidente Comité des usagers/résidents	Tél: 418-722-0968
<b>Josée Fiola</b>	Responsable des installations	Tél: 418-724-3000 poste 8417
<b>André Patry</b>	Agent de liaison	Tél: 418-724-3000 poste 8126

### **Important**

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.

**Rencontres  
Comité des  
usagers/résidents**

**9 réunions ordinaires  
1 réunion extraordinaire  
1 assemblée générale**



## Bilan des activités

### **Renseigner les usagers et les résidents sur leurs droits et leurs responsabilités**

Tous les résidents sont vus et informés sur leurs droits, chaque année, et ils peuvent, en tout temps, contacter le Comité des usagers s'ils ont des questionnements reliés à leurs droits ou à leurs responsabilités. Il s'agit de résidents en santé mentale qui habitent dans les résidences intermédiaires et les résidences de type familiale (RI et RTF). Il s'agit aussi de résidents en santé physique qui habitent dans les résidences intermédiaires et au Centre d'hébergement (RI et CHSLD). Toutes ces résidences sont dans le territoire que couvre l'Hôpital régional de Rimouski-Neigette. De plus, tous ces résidents ont reçu un calendrier avec les coordonnées du Comité des résidents.

Le site web du Comité des usagers offre la possibilité à tous les usagers/résidents du Bas-Saint-Laurent de consulter, en tout temps, la charte des droits et responsabilités et le code d'éthique. L'adresse du site web est publiée sur toutes nos affiches, nos dépliants, nos crayons, nos plaquettes magnétiques Info-santé Info-social et nos calendriers.

Le calendrier du Comité des résidents identifie clairement, chaque mois, un droit des usagers/résidents.

Cette année, une formation sur les droits des usagers en matière de santé a été donnée pour un groupe d'ainés de Rimouski.

## **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers/résidents**

Le Comité des usagers a accueilli le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services pour le dévoilement de son rapport annuel 2016-2017. Cette rencontre visait à informer les membres sur le bilan des plaintes dans tous les secteurs desservis par les installations de Rimouski ainsi que les RI et les RTF santé mentale/physique.

Le comité a assisté à 5 rencontres sur le comité milieu de vie. Ce comité veille à l'amélioration des services donnés à nos résidents dans le Centre d'hébergement de Rimouski.

Le Comité a rencontré monsieur Frédérick Ross, directeur adjoint intérimaire de la Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées, le 5 mars 2018, afin d'avoir un compte-rendu des points positifs obtenus avec le partage des tâches de notre chef de service au Centre d'hébergement.

## **Promotion du Comité des usagers et du Comité des résidents**

Le Comité des résidents assiste mensuellement à toutes les rencontres des familles des nouveaux arrivants au Centre d'hébergement de Rimouski. Le comité profite de ce moment pour se faire connaître en parlant de son rôle et de ses fonctions. Cette année, 7 rencontres ont eu lieu. Une petite pince à message est remise souhaitant la bienvenue aux nouveaux arrivants dans leur chambre. Le comité affiche aussi avec une bannière lors de certaines activités du Centre d'hébergement. Lorsqu'arrive un décès, il fait parvenir à la famille une carte de sympathie personnalisée.

Le Comité des usagers/résidents a, au CLSC, à l'Hôpital régional et au Centre d'hébergement, des dépliants, des crayons, des plaquettes magnétiques, des affiches et des boîtes à suggestions. Le Comité des

usagers/résidents sont présents aussi dans les RI et les RTF par l'entremise d'un calendrier.

Le site web demeure le meilleur outil de promotion pour les deux comités. Tous les renseignements afin de connaître le rôle et les fonctions des comités y sont présents. Toutes les activités et les documents de références sont mis à jour par madame Turcotte, présidente. Plusieurs liens qui concernent les usagers sont très utiles. Les coordonnées pour rejoindre les comités, soit par téléphone ou par courriel, sont bien identifiées.

Les familles des résidents du Centre d'hébergement peuvent consulter, en tout temps, l'ensemble des activités proposées par l'équipe des loisirs. L'horaire des messes et des séances de la parole est aussi indiqué.  
[www.cdurimouski.qc.ca](http://www.cdurimouski.qc.ca)

### **Séance d'information pour les membres des comités**

Les membres du Comité des usagers/résidents ont assisté à une conférence sur la sclérose en plaques. C'est madame Marie-Ève Michaud qui nous a informés et sensibilisés sur cette maladie dégénérative.

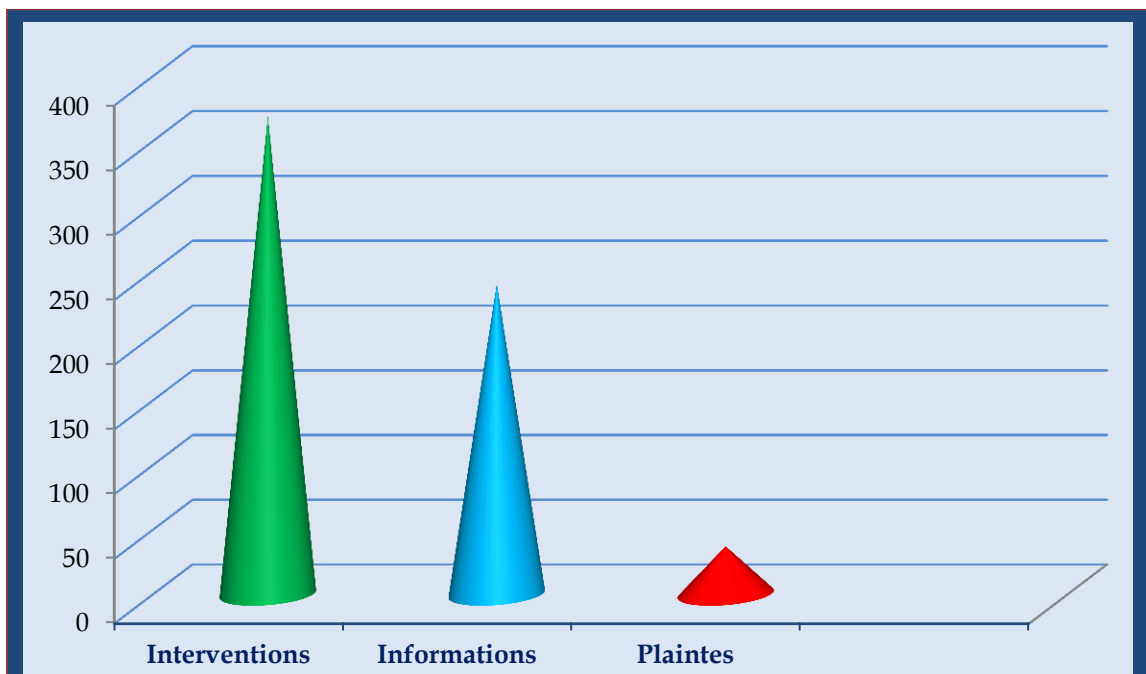
Monsieur Jacques Deschenes, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité est venu présenter son rapport annuel.

Monsieur Christian Harvey, chef des activités d'alimentation – pôle-centre, et madame Andréa Fortin, nutritionniste et chargé de projet de la révision de l'offre alimentaire en CHSLD sont venus nous informer sur l'avancement du déploiement du nouveau menu.

Madame Claire St-Onge et madame Josée Fortin sont venues nous informer sur les réalisations du CUCI et sur le prochain cadre de références des comités des usagers.

Monsieur Paul Brunet, directeur du Conseil de la protection des malades, est venu nous informer sur la maltraitance et la présence de caméras dans les centres d'hébergement.

## statistiques



Toutes ces données proviennent du Comité des usagers et du Comité des résidents (Hôpital régional, CLSC, Centre d'hébergement, RI et RTF)

<b>Interventions</b>	<b>369</b>	<b>Défendre</b>	<b>Accompagner</b>	<b>Assister</b>
<b>Informations</b>	<b>240</b>	<b>Plaintes</b>	<b>Droits</b>	<b>Règles de vie</b>
<b>Plaintes</b>	<b>37</b>	<b>Dénonciations</b>	<b>Références</b>	<b>Insatisfactions</b>

Heures de bénévolat  
Comité des  
usagers/résidents

1820 heures

## Plan d'action 2018/2019

### Défense des droits et évaluation des services

Informations sur les droits et les responsabilités des usagers et des résidents de Rimouski;

Évaluation des soins et services auprès des résidents du Centre d'hébergement;

Visite des RI et des RTF en santé mentale;

Visite des RI en santé physique.

### Implications

Réunions Comité des usagers;

Faire partie de différents comités (milieu de vie, éthique);

Renseigner, informer, référer, et accompagner l'usager et le résident au besoin;

Lien avec la responsable des installations, le RPCU, le Comité des usagers du CISSS, le commissaire aux plaintes et les intervenants des installations;

Réunions du CUCI;

Agrément et visite ministérielle;

Gestion des risques;

CAAP du Bas-Saint-Laurent;

Salon des départs;

Trousse de dépanage.

### Promotion

Calendriers

Plaquettes magnétique

Dépliants

Affiches

Roll-up

Activités

Journaux

Crayons

Site Web

Cartes de sympathies

Cartes de Noël  
personnalisées

# Conclusion

---

*L'année 2017-2018 aura été pour moi riche en émotion. Recevoir une médaille du mérite de l'Assemblée nationale m'a surpris et m'a touché profondément. Jamais je n'aurais pensé recevoir un tel honneur. Dans un deuxième temps, je ne peux malheureusement pas passer sous silence la situation que je vis moi et les autres résidents du Centre d'hébergement.*

*Le manque de personnel (PAB) a été et sera toujours problématique. Cela demeure inquiétant étant donné que beaucoup de personnes âgées sont de plus en plus dépendantes, seules et sans famille pour veiller sur elles. Il faudra que notre comité soit encore plus présent et plus vigilant pour ces personnes. Notre agent de liaison devra assurer une présence accrue dans le Centre d'hébergement afin de pallier à cette situation.*

*Pour le secteur des soins de courte durée de l'hôpital régional, rien n'a changé. Le département de la psychiatrie n'a toujours pas subi les rénovations tant attendues. Le bloc opératoire est toujours aussi archaïque et désuet.*

*Dans les prochains mois, monsieur Patry quittera ses fonctions au comité après 18 années de bon service. C'est madame Line Parent qui prendra le flambeau et qui assurera la même qualité de service auprès de nos usagers/résidents. Pour finir, j'aimerais remercier tous les membres des deux comités qui ont, encore une fois, agi à titre d'administrateurs au bénéfice des usagers/résidents de la grande région de Rimouski-Neigette.*

*Micheline Turcotte*

---

**Micheline Turcotte, présidente**

## Comité des usagers/Comité des résidents

### État des revenus et des dépenses

**Pour la période se terminant le 31 mars 2018**

#### ANNÉES

		COURANTE	PRÉCÉDENTE
<b>Revenus</b>		<u>2017-2018</u>	<u>2016-2017</u>
		\$	\$
	Subvention	64 912	64 912
	Revenus d'intérêt		
	Autres	<u>0000</u>	<u>0 000</u>
		64 912	64 912
<b>Dépenses</b>			
	Cotisation annuelle avec le RPCU	350	350
	Dépenses diverses (petites caisses, etc.)	2 691	1 918
	Formation	000	1 326
	Frais de déplacement	589	769
	Frais de représentation	478	000
	Honoraires professionnels	1 777	260
	Papeteries et article de bureau	406	814
	Équipements de bureau	314	000
	Pièces informatiques	000	000
	Publicité / Promotion	9 004	6 491
	Services téléphoniques	000	106
	Salaires réguliers / autres	<u>45 297</u>	<u>41 782</u>
	Total des dépenses	60 906	53 816
	Excédent des dépenses sur les revenus	4 006	<u>11 096</u>
	Cumulatif des années antérieures	0	8 460
	Surplus au 31 mars 2017 qui ira dans une enveloppe distincte pour des projets spéciaux en accord avec le CUCI	4 006	19 556

*Micheline Turcotte*

Micheline Turcotte, présidente

*Suzanne Lavoie*

Suzanne Lavoie, trésorière

## Rapport financier du Comité des usagers de Rimouski-Neigette

Exercice financier de la période du : 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018

Nom de l'établissement	Installations de Rimouski-Neigette (Hôpital régional, CLSC, CHSLD)	
Numéro de permis de l'établissement	1104-4096	
Nom du CISSS	Centre intégré de Santé et de Services sociaux du Bas-Saint-Laurent	
Solde de l'exercice précédent au 1 <sup>er</sup> avril 2017 (surplus/déficit)	(a)	0 \$
Budget alloué par l'établissement au 31 mars 2017 (pour les deux comités)	(b)	64 912 \$
<b>Total des revenus (a)+(b) = (c)</b>	(c)	<b>64 912 \$</b>
<b>Dons</b> (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).		

<b>Salaires réguliers/autres</b>	
<b>Définition des tâches de l'agent (e) de liaison</b>	
Informer Renseigner Évaluer Accompagner et assister (plaintes, etc.) Activité promotionnel Visiter les R.I. et les R.T.F. en santé mentale Visiter les R.I. en santé physique Travail de bureau /réunions Siège sur différents comités Tables de concertation et de travail Rencontre avec journalistes/radio	
Charge de l'employeur	5 861 \$
Salaire de l'employé	39 436 \$
<b>Total :</b>	<b>45 297 \$</b>



<b>Cotisation annuel au regroupement provincial des comités (RPCU)</b>	
<b>Total :</b>	<b>350 \$</b>

<b>Dépenses diverses</b>	
Location d'une salle à l'Hôtel de Rimouski : Remise de la médaille du mérite de l'Assemblée Nationale à madame Micheline Turcotte par monsieur Harold Lebel, député du parti Québécois à Rimouski	
<b>Total :</b>	<b>247 \$</b>
<b>Petite caisse du Comité des usagers</b>	
Frais postaux Papeterie (petites factures) Frais promotionnel (petites factures) Articles sur les droits Petites dépenses diverses	
<b>Total :</b>	<b>590 \$</b>
<b>Petite caisse du Comité des résidents</b>	
Frais postaux Papeteries/crayons/stylos pour le bureau, etc. Frais de transports adapté Petits articles promotionnel Petites dépenses diverses	
<b>Total :</b>	<b>1 854 \$</b>
<b>Grand total :</b>	<b>2 691 \$</b>

<b>Frais de déplacements</b>	
Visite des R.I. et des R.T.F. en santé mentale Visite des R.I. en santé physique Déplacements dans le cadre de son travail Déplacements pour toute autre formation relatif au travail	
<b>Total :</b>	<b>589 \$</b>

<b>Frais de représentation</b>	
Inscription de notre agente de liaison pour participer au congrès du RPCU en 2018	478 \$
<b>Total :</b>	<b>478 \$</b>

<b>Papeteries et articles de bureau</b>	
Cartouches d'encre, clé USB et batterie	353 \$
Boîte de 500 grosses enveloppes	53 \$
<b>Total :</b>	<b>406 \$</b>

<b>Équipement de bureau</b>	
Achat d'une imprimante pour le bureau du Comité des résidents et de neuf (9) cartouches d'encre	314 \$
<b>Total :</b>	<b>314 \$</b>

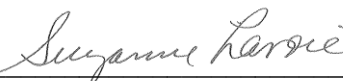
<b>Honoraire professionnel</b>	
Secrétariat	
Salaire de l'employée	
<b>Total :</b>	<b>450 \$</b>

<b>Deux jours de discussions, d'échanges et de conférences pour les Comités des usagers/résidents du Bas-Saint-Laurent/Gaspésie les 19 et 20 septembre 2017</b>	
<b>Honoraires professionnels</b>	
Conférence d'un psychologue	400 \$
Conférence d'un représentant du RPCU et présentations des droits	927 \$
<b>Total :</b>	<b>1 327 \$</b>
<b>Publicité/Promotion</b>	
Location de deux salles et de tous les services techniques	1 314 \$
Coûts des objets pour la décoration de la grande salle	240 \$
<b>Total :</b>	<b>1 554 \$</b>

<b>Publicité/Promotion (suite)</b>	
Article de journal pour annoncer l'A.G.A.	315 \$
Activité promotionnel pour les résidents du centre d'hébergement	800 \$
2 000 cartes magnétiques Info-santé-social pour diminuer les visites à l'urgence et promotionnel pour le comité des usagers	1 733 \$
Dépliants promotionnel pour le Comité des usagers	807 \$
Calendriers du Comité des usagers	694 \$
Calendriers du Comité des résidents avec un droit à chaque mois	2 701 \$
Site Web du Comité des usagers ( <a href="http://www.cdurimouski.qc.ca">www.cdurimouski.qc.ca</a> )	400 \$
<b>Total :</b>	<b>7 450 \$</b>
<b>Grand total : 9 004 \$</b>	

<b>Total des revenus (a)+(b) = (c)</b>	<b>(c)</b>	<b>64 912 \$</b>
<b>Total des dépenses</b>	<b>(d)</b>	<b>60 906 \$</b>
<b>Solde au 31 mars 2018 (Surplus / Déficit) (c) - (d) = (e)</b>	<b>(e)</b>	<b>4 006 \$</b>
<b>Ce cumulatif sera déposé dans une enveloppe distincte pour des projets spéciaux en accord avec le Comité des usagers du CISSS-BSI.</b>		

  
 Micheline Turcotte, présidente

  
 Suzanne Lavoie, trésorière