

RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DES USAGERS DES INSTALLATIONS DE RIVIÈRE-DU-LOUP

2017-2018



22 MAI 2018

ANNEXE 2

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ DES INSTALLATIONS DE RIVIÈRE-DU-LOUP, DU CISSS BAS-SAINT-LAURENT

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

- CISSS du Bas-Saint-Laurent, installations de Rivière-du-Loup

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

En 2017 – 2018, le Comité des usagers des installations de Rivière-du-Loup a continué son travail auprès de la population desservie par nos installations. Que les gens aient eu recours aux services du CHRGP, des centres d'hébergement, des résidences intermédiaires (RI), centres d'hébergement de longue durée ou du CLSC, nous étions là pour les aider. Nous portons aussi une attention spéciale pour les gens hébergés au privé.

Le Centre de jour est un questionnement pour nous. Le nombre de participants est plus restreint. Aurait-il lieu de publiciser les services offerts?

Nous sommes toujours en attente d'un questionnaire pour évaluer la satisfaction de la clientèle desservie par le CLSC. C'est un peu désolant de constater que le délai soit si long. Nous osons espérer que pour la prochaine année nous pourrions avec la participation du CISSS du Bas-Saint-Laurent constater que tout est bien pour notre population.

Le Centre d'hémodialyse à Rivière-du-Loup devrait être implanté en 2018. Les plans sont prêts, les contrats adjugés et le début des travaux en avril 2018. Ce Centre sera vraiment apprécié par les personnes qui y verront un service à proximité.

Nous voyons au fil des jours l'avancement des travaux de construction du futur Centre d'hébergement qui aura pignon sur rue de Chauffailles. L'automne 2018 est attendu avec une lueur d'espoir dans les yeux de la population régionale.

Cette année, la présidente a rencontré trente-trois (33) personnes qui avaient besoin d'aide pour que l'on respecte leurs droits. Les frais accessoires, l'aide médicale à mourir, les services offerts par le CLSC, l'accès au dossier médical et la satisfaction lors d'hospitalisations sont les réponses attendues par nos usagers. À quelques reprises, la Commissaire aux plaintes a été contactée pour résoudre des problèmes ou des plaintes.

Lors de la tournée de nos boîtes installées au Centre hospitalier pour recueillir les commentaires, il est heureux de constater que des gens prennent la peine de nous faire connaître leur satisfaction ou insatisfaction. Le Comité a rencontré du personnel de différents départements pour les féliciter et leur communiquer leur satisfaction. C'est très apprécié de voir que des patients savent reconnaître ce qui se fait de bien.

La présidente a participé à cinq (5) rencontres de vigilance et à six (6) conseils d'administration du CISSS du Bas-Saint-Laurent et à dix (10) CUCI au cours de l'année 2017-2018.

La présidente du comité des usagers des installations de Rivière-du-Loup, du CISSS du Bas-Saint-Laurent,



Marielle Raymond

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

PRIORITÉS

- Veiller à établir de nouvelles relations avec des clientèles moins familières;
- Maintenir la progression de certains dossiers qui ont été confirmés dernièrement dont le centre de dialyse;
- Voir à contacter le plus grand nombre possible dans la population lors d'événements spéciaux qui pourraient se tenir comme pendant la Semaine des usagers à l'automne.

RÉALISATIONS

Avril 2017

- Préparation du plan d'action pour l'année 2017 – 2018.
- Rencontre avec M^{me} Annie Chamberland qui nous entretient sur les visites d'agrément qui devraient débiter en novembre 2017 au CISSS du Bas-Saint-Laurent.
- La première pelletée de terre du chantier du Centre d'hébergement des Chauffailles a lieu en ce mois d'avril 2017.

Mai 2017

- Adoption du rapport annuel 2016 – 2017 et du plan d'action 2017 – 2018.
- Préparation de l'AGA du CUC.
- Le CUC s'inquiète des découvertures dans les différents centres hospitaliers de notre région.
- On forme la cohorte qui se rendra à Rimouski répondant à l'invitation du CUC de Rimouski. Cette rencontre a lieu en septembre.
- On note qu'il y a eu une belle assistance aux trois AGA de chaque comité de résidents des Centres d'hébergement.

Juin 2017

- Retour sur les demandes des personnes présentes lors de l'AGA. Voire les gens de Saint-Cyprien sont inquiets de l'absence de médecins les desservant.
- On revient aussi aux sonnettes non présentes dans les cubicules à l'urgence.
- On discute du contrat de la personne-ressource et du calendrier des réunions de l'année 2017 – 2018.

- La semaine des droits des usagers aura lieu du 21 au 29 septembre 2017.
- Le thème de cette semaine est : « Le droit des usagers aux services. »
- On mentionne que le processus d'agrément débutera en 2018.
- En juillet et en août, il n'y aura pas de réunion.

Septembre 2017

- On accueille M^{me} Lise Bourgoin comme personne-ressource par intérim.
- Il y a eu refonte de la bannière et elle sera disponible pour la semaine des droits des usagers.
- M^{me} Geneviève Fontaine nous a fait parvenir le questionnaire concernant un CISSS sans fumée. Notre opinion est que nous rêvons d'un environnement sans fumée. Que ferons-nous de l'utilisation de la marijuana, dans le futur, au Centre hospitalier?
- Rencontre avec M^{me} Annie Chamberland qui nous présente le questionnaire sur la qualité des soins et du suivi qui sera fait.
- Pour la semaine des droits des usagers, il y a eu un kiosque installé à l'entrée du Centre hospitalier les 26 – 27 – 28 septembre de 9 h 30 à 11 h 30 et de 13 h 30 à 15 h. MM. Gilbert Blachon, Gérald Lévesque, Gaston Madore, M^{mes} Lucille Pelletier, Lise Bourgoin, Marielle Raymond, Stéphanie Bush et Manon Gariépy sont présents à différentes heures.
- Le 26 septembre 2017, une participation à la vie au Bas-St-Laurent a lieu. Une représentante du CAAP du Bas-St-Laurent et du CUC font part du thème : « Le droit des usagers aux services. »
- Kiosque : C'est un succès. Des articles promotionnels, des discussions et des informations sont donnés. Près de 200 personnes sont présentes à notre kiosque.
- Sur les ondes de CIEL-FM, quelques informations sont données pour souligner cette semaine.
- Des membres du CUC et du Comité des résidents du Centre d'hébergement de Saint-Joseph assistent à Rimouski à la rencontre des 19 et 20 septembre 2017.

Octobre 2017

- On échange sur la rencontre des CU et CR à Rimouski les 19 et 20 septembre et dans l'ensemble les gens sont satisfaits.
- On s'interroge sur la pertinence de faire des recommandations au CISSS du Bas-St-Laurent via le CUCI. Ces recommandations ne semblent pas répondre aux visées du CISSS.
- On examine le rapport des accidents et incidents au CISSS et sur l'accès aux services donnés en région.
- On est satisfait de la visibilité du CUC durant la Semaine des droits des usagers en septembre.

- On souligne le départ de M^{me} Madeleine Pelletier qui a œuvré au CR de Saint-Joseph et au CUC.
- M. Gérald Lévesque est nommé trésorier du CUC en remplacement de M^{me} Madeleine Pelletier.
- On souligne que la propreté laisse à désirer dans certains centres d'hébergement.
- Nous faisons le décompte pour commander les calendriers Temporalis.

Novembre 2017

- Nous recevons à notre réunion du Comité le 13 novembre la présidente et la coordonnatrice du CUCI au CISSS du Bas-St-Laurent qui nous entretiennent des activités 2016 – 2017 et des enjeux prioritaires de cette même année.
- On présente les activités des comités du CUCI. Une période de question a suivi.
- Il y a contact avec les pharmacies pour l'implantation d'une capsule « Halte Santé ».
- On parle de formation et la date du 15 mars 2018 est retenue.
- Des félicitations sont acheminées à M^{me} Micheline Turcotte et à M. André Patry pour l'organisation de la rencontre du 19 et 20 septembre.
- On discute sur l'identitaire et de la rencontre au dernier CUCI de la directrice générale, M^{me} Isabelle Malo.
- M^{me} Lise Bourgoïn est engagée comme personne-ressource pour le CUC à Rivière-du-Loup et M^{me} Bourgoïn signe le serment d'engagement et de confidentialité. Elle remplace M^{me} Élisabeth Dionne qui a démissionné.
- Un projet pour la protection de nos personnes ayant des problèmes cognitifs est discuté.
- Planification pour la distribution des calendriers Temporalis.
- Les représentants des CR font rapport de leurs activités et des réalisations à leur centre d'hébergement.

Décembre 2017

- Nous préparons la rencontre de formation prévue pour le 15 mars. Cette rencontre est animée par M. Benoît Racette du CPM.
- Nous jetons un regard sur les réalisations depuis le début d'avril 2017.
- Nous invitons M^{me} Brigitte Lavoie et M^{me} Marie-Andrée Morin pour nous parler de la gestion des risques et de l'éthique dans nos installations.
- Un contact est établi avec la Sûreté du Québec pour la protection de nos aînés.
- Des vœux de Noël sont adressés à différents comités et personnes significatives pour le CUC.

Janvier 2018

- Retour sur nos projets et réalisations.
- M^{me} Brigitte Lavoie et M^{me} Marie-Andrée Morin sont absentes à notre réunion. Elles sont réinvitées.
- Les membres reçoivent le projet du futur « Cadre de référence » pour lecture et commentaires.
- M^{me} Sylvie Rousseau du CH Saint-Joseph nous informe des bons commentaires des résidents faisant suite aux nouveaux menus.
- M^{me} Jeannine Pelletier mentionne qu'il y a amélioration au CH de Saint-Antonin au niveau de la conciergerie.
- La distribution des calendriers Temporalis est terminée et quelques usagers en demandent pour l'an prochain.
- On prend conscience qu'à ce jour 28 personnes ont demandé de l'aide, des renseignements ou ont adressé des félicitations pour des gens donnant des soins dans différents départements. Pour les services offerts par le CLSC, c'est difficile de communiquer avec les personnes desservies.

Février 2018

- Il y a rencontre avec M. Nelson Lepage, échevin de la ville de Rivière-du-Loup, pour établir un plan visant la sécurité des visiteurs qui circulent sur la rue Joly à l'entrée du CH Saint-Joseph.
- M^{me} Brigitte Lavoie vient présenter le document « Gestion des risques » et nous explique les différences vécues entre 2016 et 2018 au CISSS du Bas-St-Laurent.
- On signale que les cabines pour les usagers du service de radiologie au CHRGP sont trop petites et cela manque de discrétion pour les usagers.
- On prépare la rencontre de la formation du 15 mars 2018. Les personnes inscrites seront informées de l'heure et du lieu. Une invitation est faite aux membres du CUC du Témiscouata.
- M^{me} Madona Michaud du CH Saint-Joseph fait part que le projet présenté au CUCI par leur centre d'hébergement est refusé.
- Il y a rapport des dernières réunions du CUCI.

Mars 2018

- Des remerciements sont distribués aux employés, médecins et à tous les intervenants du CHRGP pour souligner le 50^e anniversaire de l'ouverture de l'hôpital. C'est un signe de reconnaissance qui a été apprécié.
- CIMT a aussi fait un reportage spécial auquel la présidente du CUC a contribué.
- M. Benoit Racette ne peut donner la formation prévue le 15 mars. Dame nature fait des siennes.
- Des membres s'inscrivent pour la rencontre Présages en mai.

- La ville de Rivière-du-Loup nous encourage à préserver la sécurité de nos aînés de même que l'AQDR.
- Nous essayons de recruter de nouveaux membres pour 2018.
- On regarde le projet du « Cadre de référence » et les notes envoyées au ministère, par le CPM, pour correctifs ou ajouts.
- Nous en sommes à la fin de l'année et il y a rappel pour fixer les dates d'assemblées générales de CR et CUC.
- On doit commencer la rédaction de nos rapports annuels.
- Des gens de notre CU et CR de Saint-Joseph assistent à la réunion de formation le 22 mars à Saint-Louis du Ha Ha. M^e Paul Brunet du CPM est l'invité.
- Les caméras de surveillance dans les centres d'hébergement est le sujet étudié lors de cette réunion.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ			TYPE DE MEMBRE		
NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	USAGER	AUTRES	RÔLE
1	Marielle	Raymond		Personne intéressée	Présidente
2	Gilbert	Blachon		Personne intéressée	Vice-président
3	Jacques	Lapierre		Personne intéressée	Administrateur
4	Gérald	Lévesque		Personne intéressée	Trésorier
5	Jeannine	Pelletier		Parente (enfant) d'une résidente	Représentante du comité de résidents du centre d'hébergement de Saint-Antonin
6	Sylvie	Rousseau		Personne intéressée	Présidente du comité de résidents du centre d'hébergement de Rivière-du-Loup
7	Gaétan	Michaud		Conjoint d'une résidente	Président du comité de résidents du centre d'hébergement de Saint-Cyprien

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	PRÉNOM	NOM	TÉLÉPHONE *	COURRIEL	ADRESSE
Présidente	Marielle	Raymond	868-1010 poste 2744		75, rue Saint-Henri Pavillon Alphonse-Couturier 6e étage, locaux 601 et 604 Rivière-du-Loup (Québec) G5R 2A4
Personne-ressource	Lise	Bourgoin	868-1010 poste 2744	comitedesus agersrdl@h otmail.com	75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4

*tous dans le code régional 418

6. TENUES DES RENCONTRES

<i>Réunions ordinaires</i>
Lundi 11 avril 2017
Lundi 15 mai 2017
<i>Assemblée générale annuelle</i>
Mardi 23 mai 2017 (AGA 2016-2017)
Lundi 13 juin 2017
Lundi 11 septembre 2017
Lundi 16 octobre 2017
Lundi 13 novembre 2017
Lundi 11 décembre 2017
Lundi 8 janvier 2018
Mardi 13 février 2018
Lundi 12 mars 2018
Lundi 16 avril 2018
Lundi 14 mai 2018
<i>Assemblée générale annuelle</i>
Mardi 22 mai 2018 (AGA 2017-2018)

Une évaluation non exhaustive des heures de bénévolat accordées au comité par les membres du comité totalise 865 heures dont 540 par la présidente. À ceci, s'ajoute une cinquantaine d'heures pour madame Raymond, notre présidente, au CUCI. Il y a fort à parier que beaucoup plus de temps a été accordé au comité, car certaines actions demeurent difficiles à estimer.

7. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

CAAP du Bas-Saint-Laurent :

- ✓ Il existe une très bonne collaboration avec le CAAP et nous souhaitons que cet organisme continue son travail assidu;

Commissaire aux plaintes et/ou son équipe :

- ✓ Cas de personnes dont le dossier a été donné à la mauvaise personne et au médecin qui ne correspond pas à la patiente;
- ✓ Signalement des résidences plus ou moins adaptées;
- ✓ Questionnement sur la fermeture de la résidence Domi de Saint-Antonin.

8. PLAN D'ACTION 2018 – 2019

- ✚ Étude du nouveau cadre de référence – Journée rencontre conjointe – **Septembre 2018**
- ✚ Formation par M. Racette pour les membres du CUC et CR – **Octobre 2018**
- ✚ Faire connaissance avec les services offerts à la clientèle du CRDI – TSA – DP – **Mai 2018**
- ✚ Questionnaire de satisfaction pour les usagers ayant recours aux services du CLSC – **Novembre 2018**
- ✚ Implantation d'un comité de résidents au CH des Chauffailles – **Décembre 2018**
- ✚ Projet alerte Silver – **Juin 2018**
- ✚ Halte Santé participation pharmacie et ambulanciers (en cours) – **Juin 2019**
- ✚ Semaine des droits des usagers en septembre et publicité – **Septembre 2018**
- ✚ Suivi pour les personnes hospitalisées – **Octobre 2018**
- ✚ Aide médicale à mourir – Conférence ?
- ✚ Planification avec rencontre des cadres du CISSS selon les besoins – **En cours d'année**
- ✚ Information pour nos usagers par la SQ concernant les personnes manquantes à l'appel – **Mai 20...**
- ✚ Visite de nos RI – **De janvier à mars 2019**

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Quelques dossiers se présenteront durant l'année et nous serons là pour répondre aux interrogations de nos usagers.

Le service d'hémodialyse semble un acquis et nous veillerons à la réalisation en collaborant avec le CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Nous serons dynamiques afin que nos usagers des services fournis par le CLSC soient satisfaits et que les gens vivant en RI se sentent dans un vrai milieu de vie.

Nous nous réjouissons de voir le chantier actif et bruyant de notre futur centre d'hébergement pour nos aînés.

10. RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe, annexe 3.



RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SAINT-ANTONIN

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

- CISSS du Bas-Saint-Laurent, installation : Centre d'hébergement de Saint-Antonin

Ce comité fondé depuis deux ans a connu une première année comportant trois membres au comité. En plus d'un dépliant créé pour la fin de l'année financière 2016-2017, les membres ont tenu à distribuer des calendriers Temporalis identifiés à leurs coordonnées et à celles du CUC des installations de Rivière-du-Loup.

2. RAPPORT DU COMITÉ

Un an s'est passé à notre comité et de petites et grandes choses se sont produites. Le comité cette année était composé de mesdames Monique Pelletier, Anne Bérubé et Jeannine Pelletier. Le comité s'est réuni à une reprise cette année, soit le 23 février 2018 et madame Jeannine Pelletier a assisté à neuf réunions du comité des usagers ainsi qu'à l'assemblée générale 2016 – 2017 du comité des usagers des installations de Rivière-du-Loup. Quant à elle, madame Annie Bérubé, a aussi assisté à l'assemblée générale du comité des usagers la même année.

Les objectifs de notre comité cette année étaient les suivants :

- ✓ Amélioration de la propreté des lieux (extérieur et intérieur);
- ✓ Possibilité d'un deuxième bain pour les résidents qui le désirent;
- ✓ Amélioration des soins d'hygiène;
- ✓ Amélioration de la régularité des collations;
- ✓ Amélioration de la stabilité du personnel, surtout pendant les vacances;
- ✓ Restauration du stationnement pour avoir la possibilité de circuler en toute sécurité.

Lors de la réunion du 23 février 2018, des points ont été soulevés, soit la visite ministérielle, fin de vie, les couvertures chaudes, les loisirs, les soins des ongles, et l'intervenant accompagnateur.

Au niveau de la propreté, M^{me} Jeannine Pelletier souligne qu'il faudrait désinfecter les fauteuils roulants et augmenter le ménage dans le coin des armoires et de l'évier. Le responsable du ménage est M. Chénard et qu'il devrait être présent au Comité de milieu de vie. Des améliorations seront faites dans ce sens.

Nous avons travaillé en collaboration avec madame Claudine Marquis pour que les observations que nous avons ciblées soient réalisées. On a aussi pensé à faire en sorte que le centre d'hébergement soit vraiment un « milieu de vie de qualité pour les résidents ».

Au cours de l'année, il y a eu une visite ministérielle pour évaluer la qualité des services et du milieu de vie. Les commentaires ont été positifs. Une formation sur le syndrome des problèmes de démence sera faite et le personnel a commencé à se faire former. En juin 2018, il y aura sensibilisation à la maltraitance des aînés par le personnel.

On a acheté des couvre-lits pour les résidents qui n'en avaient pas et cette démarche a été demandée par le Ministère.

Le deuxième bain est commencé et 30 à 40 minutes sont prévues pour ce bain. On a augmenté la chaleur dans la pièce, ajouté une musique relaxante et mis un diffuseur de senteur. Ces techniques sont utilisées pour rendre ce deuxième bain agréable. Pour ce qui est des ongles des résidents, ceux-ci doivent être faits après le bain par les préposées.

M^{me} Claudine Marquis nous informe que le personnel sera formé pour les cas de fin de vie comme aux Soins palliatifs. Six préposées sont déjà formées et les infirmières auxiliaires seront formées. Lors de fin de vie, une rencontre multidisciplinaire sera faite avec l'infirmière, l'infirmière auxiliaire, les préposées, l'aumônier, les techniciennes en loisirs et le médecin. Une bougie allumée sera sur une table pour le résident en fin de vie. Cette démarche est positive et on continue sur cette lancée.

Des félicitations sont faites aux techniciennes en loisirs pour leur beau travail. M^{me} Claudine Marquis a une bonne écoute et la participation des résidents est très bonne. Elle a de bonnes idées pour les activités et une belle attitude positive.

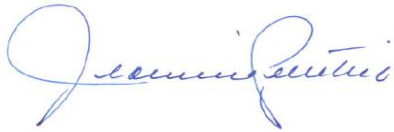
M^{me} Claudine Marquis mentionne qu'on est à mettre en place le dossier d'intervenant accompagnateur. Chaque résident aura une préposée accompagnatrice qui passera 15 minutes par jour avec le résident. Le nom de la préposée sera affiché au pied du lit du résident. Une lettre d'information sera envoyée aux familles des résidents. M^{me} Jeannine Pelletier ajoute que c'est une bonne chose parce que la préposée accompagnatrice connaîtra mieux le résident et celui-ci se sentira plus en sécurité.

L'état financier se présente comme suit : cent vingt et un dollars (121 \$) couvrent les frais de déplacement des membres du Comité et vingt-neuf dollars et trente-deux sous (29,32 \$) couvrent les frais de poste par la petite caisse.

Nous poursuivons cette année notre travail en basant notre plan d'action sur les recommandations du Ministère en collaboration avec madame Mélanie Thivierge.

Merci de votre collaboration,

Votre comité de résidents,



Jeannine Pelletier, trésorière

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le fait qu'une personne hébergée a décidé d'intégrer le comité a permis d'avoir un point de vue plus réaliste des situations problématiques. De même, la nomination du chef de service en soins de longue durée, madame Mélanie Thivierge, a permis d'établir une collaboration plus ferme et plus efficiente.

Des actions et des interventions ont été faites en lien avec les objectifs tels que présentés dans le rapport ci-joint. La liste apparaît au deuxième paragraphe du point 2.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		
	PRÉNOM	NOM	USAGER	AUTRES	RÔLE
1	Jeannine	Pelletier		Parente (enfant) d'une usagère	Trésorière et représentante du CR au CUC
2	Anne	Bérubé		Parente (enfant) d'un usager	Administratrice
3	Monique	Pelletier	X		Présidente

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	PRÉNOM	NOM	TÉLÉPHONE *	COURRIEL	ADRESSE
Présidente	Monique	Pelletier		N/A	
Responsable du CUC	Marielle	Raymond	868-1010 poste 2744	comitedesusa gersrdl@hotmail.com	75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4
Personne-ressource	Lise	Bourgoin	868-1010 poste 2744	comitedesusa gersrdl@hotmail.com	75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4

* Tous dans le code régional 418

6. TENUE DES RENCONTRES

Il n'y a eu qu'une seule rencontre en cours d'année. Il a été difficile de faire plus, car on a dû fermer le Centre étant donné qu'il y a eu des éclosions et aussi, l'absence de la responsable du Centre d'hébergement.

DATES
<i>Réunions ordinaires</i>
Vendredi 23 février 2018
<i>Assemblée générale annuelle</i>
Dimanche 22 avril 2018

7. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Assurer la continuité des interventions de l'équipe soignante;
- Tenir compte du point de vue des résidents sur la qualité des soins reçus;
- Décorer les lieux pour rappeler autant que possible le milieu familial;
- Porter une attention particulière aux soins d'hygiène;
- Programmer des activités lors de la *Semaine des droits des usagers*;
- Voir à ce que les personnes qui le désirent puissent avoir un 2^e bain;
- On mentionne que la salle communautaire doit être réservée pour des rencontres.

8. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Les changements apportés par l'arrivée du CISSS sont maintenant pour la plupart absorbés bien qu'il est facile de constater que cela n'a pas diminué la pénurie de personnel. Il n'y a pas suffisamment d'employés pour que les résidents bénéficient d'une plus-value à leur séjour. Cependant, le tout fonctionne relativement bien en tenant compte des aléas.

Nous allons continuer nos actions en favorisant le mieux-être des personnes hébergées et en tenant compte de leurs besoins les plus pressants et de leurs droits fondamentaux.

Une tâche qui ne connaît pas de fin semble-t-il!

9. RAPPORT FINANCIER Voir l'annexe 3.



RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SAINT-CYPRIEN

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

- CISSS du Bas-Saint-Laurent, installation : Centre d'hébergement de Saint-Cyprien

Ce comité a tenu trois réunions et l'assemblée générale a eu lieu le 30 avril 2018.

2. MOT DU PRÉSIDENT

Cette année, il est certain qu'à trois personnes dont deux qui sont sur le marché du travail à temps plein, nous ne pouvons élaborer et mettre en place de grands projets. Toutefois, nous avons rencontré la chef de service du centre d'hébergement à toutes nos réunions. Elle nous a tenus au courant de ce qui se passe au centre d'hébergement et des changements à venir.

Merci de votre collaboration,

Votre comité de résidents

Gaétan Michaud

Gaétan Michaud, président

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nous avons comme projet :

- ✓ De nous faire connaître en faisant une collation après la messe ou autres.
- ✓ Faire le suivi des changements qui s'amorcent avec le guide « Milieu de vie ».

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ			TYPE DE MEMBRE		
NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	USAGER	AUTRES	RÔLE
1	Jacqueline	Dubé		Parente (enfant) d'une résidente	Secrétaire
2	Gaétan	Michaud		Conjoint d'une résidente	Président et représentant au comité des usagers
3	Lucie	Ouellet		Parente (enfant) d'un usager	

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	PRÉNOM	NOM	TÉLÉPHONE *	COURRIEL	ADRESSE
Président	Gaétan	Michaud			
Responsable du CUC	Marielle	Raymond	868-1010 poste 2744	comitedesusersrdl@hotmail.com	75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4
Personne-ressource	Lise	Bourgoin	868-1010 poste 2744	comitedesusersrdl@hotmail.com	75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4

* Tous dans le code régional 418

6. TENUE DES RENCONTRES

DATES
<i>Réunions ordinaires</i>
Lundi 19 2018
<i>Assemblée générale annuelle</i>
Samedi 7 mai 2017
<i>Assemblée générale annuelle</i>
Lundi 30 avril 2018

Entre 45 et 50 heures ont été données par les 3 membres du comité. Encore une fois, certaines actions demeurent difficiles à estimer mais normalement augmenteraient le nombre d'heures.

7. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le comité prévoit faire des actions en regard :

- ✓ De la programmation et voir à ce que les employés fassent des activités avec les résidents pour une meilleure interaction;
- ✓ De ce que la direction offre, soit le samedi, un éducateur spécialisé pourra faire des activités avec les résidents.
- ✓ D'une addition de structures pour avoir accès à des loisirs extérieurs, car, malgré un environnement exceptionnel, les résidents ont peu de facilités extérieures. Nous allons nous concentrer sur ce point en particulier cette année et voir ce qui serait possible d'aménager.
- ✓ Nous allons aussi revoir notre dépliant et veiller à une meilleure diffusion de l'information.

8. CONCLUSION

Il est certain qu'à Saint-Cyprien les résidents bénéficient d'une infrastructure tout à fait intéressante. De façon générale, ils y sont bien. Par contre, ils profitent très peu de l'extérieur; quand ils sortent, ils sont soit dans un stationnement soit directement sur le gazon et ne profite d'aucun module de loisirs.

Nous allons garder un œil sur la programmation des loisirs et les améliorations promises et nous allons faire en sorte que le comité soit encore mieux connu comme ressource dans le milieu.

S'il y avait possibilité d'ajouter un membre, résident ou non, nous l'accueillerions avec plaisir. Nous gardons cette préoccupation à l'esprit.

9. RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe, annexe 3.



RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DE RIVIÈRE-DU-LOUP

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

- CISSS du Bas-Saint-Laurent, installation : Centre d'hébergement de Rivière-du-Loup (autrefois CHSLD Saint-Joseph)

2. RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE

2017-2018, une année bien remplie à nouveau. Nous avons tenu dix réunions mensuelles en plus de notre assemblée générale.

En août 2017, mesdames Lucille Pelletier et Micheline Sylvain ont été nommées sur le comité "Milieu de vie", comité formé à l'interne, regroupant tous les services de l'installation et rejoignant l'objectif du comité des résidents : Améliorer le mieux-être des résidents.

Certains membres ont participé au rendez-vous des comités des usagers et des résidents à Rimouski, à la semaine des usagers du CUC (comité des usagers continué) du 21 au 29 septembre 2017, à la conférence présentée par M^e Paul Brunet, président du CPM (comité provincial des malades) sur les caméras de surveillance permises en centre d'hébergement. Ces rencontres nous permettent de nous faire connaître comme Comité, de recevoir de la formation et de s'informer sur les réalités de notre milieu.

À la réunion de septembre 2017, nous avons reçu monsieur Yan Thibodeau, coordonnateur des activités non institutionnelles, dont le rôle est d'assurer le soutien et le maintien de l'autonomie des personnes âgées. Il nous a expliqué les étapes privilégiées en vue d'un hébergement : les soins à domicile, les résidences privées pour les aînés, ensuite, les résidences intermédiaires et enfin les CHSLD.

Madame Caroline Beaudoin, coordonnatrice des services de fonctionnement et d'entretien des institutions matérielles et projet d'immobilisation, invitée pour répondre à notre questionnement sur la fermeture de la salle du 5^e étage, de la chapelle, du Centre de jour, en un mot sur la « vétusté » de Saint-Joseph. Elle nous informe, lors de ses visites en novembre 2017 et mars 2018, sur les investigations faites, sur les renforcements effectués pour assurer la sécurité du bâtiment et pour répondre aux normes du service des incendies en attendant d'autres analyses qui, comme nous l'avons vu lors des mini reportages à TVA les 27 et 28 mars derniers, détermineront si Saint-Joseph sera rénové ou s'il y aura un nouveau bâtiment. Nous surveillerons de près l'évolution de ce projet pour s'assurer de la sécurité et du bien-être des résidents.

En octobre 2017, en appui à madame Nancy Filion et au service des loisirs, nous adressons une lettre à monsieur Martin Legault, directeur des services techniques, afin de récupérer le local du Centre de jour, occupé par le CLSC alors que nous n'avions plus aucun endroit pour tenir les activités répondant aux besoins des résidents. Nous voulions pouvoir continuer les activités de loisirs, les activités de repas pour les Fêtes, avoir un endroit où les familles puissent se réunir. Une quinzaine de jours plus tard, nous étions avisés que le local était remis à notre disposition.

Nous avons demandé en décembre 2017 au CUC et au directeur des finances, la possibilité de réouvrir un compte auprès d'une institution financière. Après discussion, nous sommes autorisés à le faire et nous devrions l'ouvrir ce mois-ci. De plus, pour cette année seulement, le CUC augmentait notre budget de 500 \$, portant le montant à 1500 \$. Avec l'arrivée du nouveau CHSLD, il sera à nouveau à 1000 \$.

Suite à la réforme du système de santé créant le CUCI (Comité des usagers du Centre intégré), les comités d'usagers et de résidents devaient leur remettre leur surplus accumulé au 31 mars 2017. Un montant de 98 000\$ leur a été remis et cette somme a été allouée à l'élaboration de projets spéciaux. Les critères à respecter étaient: la promotion des droits et des obligations des usagers et le caractère régional. Madame Rousseau, avec la collaboration de monsieur Pierre Touzel, ont donc monté un projet consistant en un meuble avec matériel favorisant le renforcement et le maintien des capacités du résident ainsi que leur développement personnel.

Présenté en janvier 2018, le projet a été refusé par le CUCI, indiquant que ça relevait du bâtiment (équipement) et référant madame Rousseau à la Fondation pour obtenir de l'aide.

Une rencontre a ensuite suivi entre madame Claire St-Onge, présidente du CUCI et madame Isabelle Malo, présidente-directrice générale du CISSS du Bas St-Laurent laquelle a trouvé que le coût du chariot était trop élevé donc projet à nouveau refusé bien qu'elle le trouvait intéressant.

Lors de cette même rencontre, il a été convenu que les sommes restantes (+ ou – 40 000 \$) suite aux projets acceptés seraient remises à l'établissement (CISSS) et qu'elles pourraient être utilisées pour répondre aux projets refusés. À cet effet, un comité de trois personnes dont madame Rousseau a été mis sur pied le 28 mars dernier pour ré-analyser les projets et les soumettre à nouveau, cette fois au CISSS. Nous considérons que ce projet est pertinent et qu'il répond aux besoins de notre clientèle.

Madame Rousseau a également transmis de l'information sur TVTOUR, diffusion d'un canal en circuit fermé. Il sera présenté dans l'enveloppe des sommes restantes des projets spéciaux. Il nous faut donc persister dans nos demandes dans l'espoir d'une réponse favorable,

En janvier 2018, nous demandions au CISSS de redonner au Centre d'hébergement son ancienne appellation de Centre d'hébergement Saint-Joseph, mieux connu sous ce nom. Une résolution a été votée au CUCI afin de nous appuyer dans notre démarche et nous attendons toujours une réponse.

En plus des visites régulières aux résidents, mesdames Lucille Pelletier et Monique Rioux ont débuté l'accueil aux nouveaux résidents et à leurs proches. Lors de ces rencontres, elles les renseignent sur les droits et obligations du résident, elles abordent le guide d'accueil pour de plus amples informations et les avisent que nous sommes là pour les assister, pour les aider, pour les défendre.

Toujours avec le souci d'assurer le bien-être des résidents, madame Madona Michaud, responsable au comité tactique de l'alimentation, assure un suivi sur les menus, la texture et le goût des aliments présentés aux résidents et nous avisons le responsable du service pour les corrections à apporter.

Suite à une question que nous avons posée, nous nous attendons d'ici quelques mois à une réponse concernant la récupération des matières organiques.

Nous portons toujours, encore et régulièrement, beaucoup d'attention à l'entretien des fauteuils roulants des résidents et de leurs tablettes, ainsi que sur les mauvaises odeurs constatées autant dans l'ascenseur que sur les étages. Ces problèmes sont récurrents. Les plaintes sont acheminées à madame Filion et (ou) au chef de service en salubrité et hygiène.

Enfin, Madame Monique Rioux, administratrice, nous a annoncé son départ après un peu plus d'un an au sein de notre équipe. Nous tenons à la remercier pour ses bons services et j'en profite également pour remercier tous les autres membres du comité, pour leur générosité, leur grande bonté. Ensemble, nous continuerons à améliorer la qualité de vie des résidents et nous continuerons à offrir notre soutien à ces derniers ainsi qu'à leurs proches.



Sylvie Rousseau, présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nous avons désormais des tournées organisées des résidents avec un horaire précis et ce, de façon régulière et permanente. Ces visites nous permettent d'observer le comportement et le travail du personnel de même que le contact avec des membres de la famille sans le côté officiel des activités de loisirs ou de l'AGA annuelle. Pour ce faire, la personne qui est prévue à l'horaire s'identifie avec un insigne personnalisé.

Notre dépliant promotionnel a été revu de A à Z et nous avons ajouté à notre panoplie d'articles, un stylo identifié aux coordonnées du comité.

Le feuillet disponible pour nous faire parvenir les commentaires des familles et des résidents a été revu et permet de donner davantage d'informations pertinentes en lien avec la situation vécue. Ces feuillets s'insèrent dans une boîte dite à suggestions.

Cette année, la présidente a intégré les rangs du CUCI et participe aussi au comité tactique *Accueil, dignité, soins de base et approches*. Dans le même ordre d'idées, un autre membre du comité, madame Madona Michaud, siège au comité tactique *Alimentation*.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ			TYPE DEMEMBRE		
NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	USAGER	AUTRES	RÔLE
1	Sylvie	Rousseau		Personne intéressée	Présidente
2	Madona	Michaud		Parente (enfant) d'une usagère	Vice-présidente
3	Guy	Boucher		Personne intéressée	Trésorier
4	Monique	Rioux		Parente (sœur) d'une usagère	Administratrice.
5	Lucile	Léveillé		Belle-fille d'une usagère	Administratrice
6	Lucille	Pelletier		Personne intéressée	Secrétaire
7	Micheline	Sylvain	X		Administratrice

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	PRÉNOM	NOM	TÉLÉPHONE *	COURRIEL	ADRESSE
Présidente	Sylvie	Rousseau	862-6385 poste 1621	cresstj@ hotmail.com (courriel du comité)	28, rue Joly, Rivière-du-Loup, G5R 3H2
Responsable du CUC	Marielle	Raymond	868-1010 poste 2744	comitedesusa gersrdl@hot mail.com	75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4
Personne- ressource	Lise	Bourgoin	868-1010 poste 2744	comitedesus agersrdl@h otmail.com	75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4

*tous dans le code régional 418

6. TENUES DES RENCONTRES

<i>Réunions ordinaires</i>
Lundi 10 avril 2017
<i>Assemblée générale annuelle</i>
Dimanche 30 avril 2017
Lundi 15 mai 2017
Lundi 13 juin 2017
Lundi 11 septembre 2017
Lundi 16 octobre 2017
Lundi 13 novembre 2017
Lundi 11 décembre 2017
Lundi 8 janvier 2018
Lundi 5 février 2018
Lundi 12 mars 2018
<i>Assemblée générale annuelle</i>
Dimanche 22 avril 2018

À elle seule, la présidente a calculé 778 heures de présences de toutes sortes : réunions en comité, visites des résidents, activités, repas, jeux; présence au CUCI et au comité tactique *Accueil, dignité et soins de base...*, etc.

Les autres membres du comité totalisent approximativement un total de 180 heures en réunion ce qui n'inclut pas le temps en visites aux résidents et tous les autres événements de l'année.

7. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le comité prévoit continuer les visites aux résidents et approfondir la manière d'accueillir les nouveaux arrivants.

8. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le comité des résidents demeure à l'affût des changements. Nous veillons à ce que les résidents soient respectés, qu'ils aient des soins et des services de qualité. Nous leur réitérons notre support en tout temps. La boîte à suggestions à l'entrée du bâtiment constitue une bonne façon pour nous contacter en toute confidentialité.

Nous cherchons à améliorer la qualité de vie des résidents. Nous avons établi une manière de contacter les résidents et leurs répondants. Ceci nous fait mieux connaître, assure notre visibilité et nous avons la certitude d'apporter un soutien plus grand et fort au milieu.

Par ailleurs, nous n'ignorons pas que le comité n'est qu'un maillon dans la chaîne des services offerts. Nous cherchons à conscientiser les familles parce que nous croyons qu'elles font toute la différence dans la qualité de vie des résidents.

9. RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe, annexe 3.