

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

2023-2024



Prévenir
Accompagner
Prendre soin

MAI 2024

Québec 

ANNEXE 1

Plan d'action 2023 – 2024

-  Clientèle orpheline (publicité faite) (M^{me} Isabelle Lévesque).
-  Comités de résidents à remettre sur place (plan continu).
-  Places disponibles pour la convalescence à revoir.
-  Semaine des droits des usagers.
-  Centre de jour.
-  Visites des RI (ressources intermédiaires) à compléter (Doux Souvenir et Refuge des aînés).
-  Optilab – Délais des examens (M^{me} Isabelle Lévesque).
-  Mettre à jour les numéros de téléphone, le bottin ainsi que les coordonnées des membres du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

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, secteur de Rivière-du-Loup

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le Comité des usagers continué (CUC) du secteur Rivière-du-Loup voit au respect des droits des usagers du système de santé. Ces droits sont autant pour les services reçus au CHRGP, pour les services donnés par les CLSC de Rivière-du-Loup, de Saint-Cyprien, de l'Isle-Verte et de Saint-Épiphanie.

Le Comité veille au respect des droits des résidents à l'hébergement en RI, en CHSLD et à la Maison des aînés et alternative.

Le Comité est aussi à l'affut pour donner l'information pertinente pour ces droits de recevoir les soins dans les meilleurs délais possibles.

Le Comité aide, au besoin, les Comités de résidents pour que ceux-ci puissent accomplir leurs tâches.

Le Comité est à l'écoute de ses commettants pour améliorer les services.

En un mot, le Comité est là pour vous et essaie de vous servir avec bienveillance.

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



Marielle Raymond

LA PRÉSIDENTE EN ACTION 2023 – 2024

- ✚ Au cours de l'année 2023 – 2024, la présidente a assisté à neuf (9) réunions du CUCI, soit à Rimouski ou par Teams.
- ✚ Les réunions avec le CPM au nombre de dix (10) se sont déroulées par conférences téléphoniques.
- ✚ La présidente a rencontré à deux (2) reprises la direction du CHSLD de Chauffailles et au CISSS concernant le transfert d'usagers résidents vers la Maison des aînés en prévision de la préparation des travaux de rénovation.
- ✚ Il y a aussi eu trois (3) rencontres avec des résidents de la Maison des aînés et alternative pour la nomination du Comité des résidents.
- ✚ Il y a aussi eu deux (2) rencontres avec des usagers du CHSLD de Chauffailles pour la nomination au Comité des résidents et du recrutement.
- ✚ Une rencontre a eu lieu au CHSLD de Saint-Cyprien pour recrutement et nomination au Comité des résidents.
- ✚ On répond aux demandes de personnes ayant besoin d'aide pour accès aux services offerts par le CISSS du Bas-Saint-Laurent, soit trente trois (33) personnes ont pris rendez-vous pour que certains services soient plus accessibles ou que les réponses aux besoins soient plus adéquates.
- ✚ Présidence du CUC – rencontre de directeur du CISSS et la directrice adjointe des installations de Rivière-du-Loup.
- ✚ L'accompagnement des familles.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

PRIORITÉS

- ✚ Les services à domicile doivent répondre aux besoins des usagers et être bonifiés aux besoins.
- ✚ Ouverture du Centre de jour de Rivière-du-Loup.
- ✚ Répertoire des endroits disponibles pour convalescence après hospitalisation.

RÉALISATIONS



Après l'Assemblée générale annuelle 2022 – 2023 à Rivière-du-Loup, le Comité des usagers du secteur Rivière-du-Loup s'est réuni dix (10) fois en cours d'année et a étudié des possibilités d'amélioration des services offerts aux usagers.



En mai 2023, les membres du CUC ont visité la Maison des aînés et alternative qui a ouvert ses portes au printemps.



Le CUC a souligné de façon remarquable la Semaine des droits des usagers en novembre, bannière au Centre-Ville. Les membres du CUC ont assuré une présence au Centre hospitalier en distribuant à la population durant deux (2) jours des objets promotionnels. Des ballons étaient dans l'entrée des CLSC et des CHSLD. Une présence à l'émission « La Vitrine » à TVA est aussi assurée. Une semaine pour une belle visibilité était importante pour notre CUC.



En septembre, deux (2) membres du CUC participent au Colloque du CPM à Brossard. L'expérience patient était le thème du Colloque. Le parcours des proches aidants dans les soins de longue durée est souligné. Des témoignages de personnes aidantes suscitent une réflexion profonde.



En octobre, un membre du CUC et l'agente de liaison participent au Congrès du RPCU à Laval. Le thème du Congrès était « Parlons décentralisation au bénéfice des usagers ». Plusieurs ateliers auxquels des Comité des usagers témoignent de leur implication et des conférences sont données.

-  En cours d'année, notre attention porte sur les places disponibles pour la convalescence des usagers au sortir du Centre hospitalier.
-  Le retard de certaines chirurgies qui résultent du manque d'accès à certains spécialistes nous questionne sérieusement. La difficulté de communication parfois au Centre hospitalier ou au CLSC nous interpelle. Le placement de nos personnes âgées nous interpelle surtout quand ces personnes s'en vont à une distance très éloignée de leur milieu de vie habituel. La perte cognitive de nos aînés se fait sentir quand ils n'ont aucun sentiment d'appartenance avec le milieu non choisi par eux ou leurs proches aidants.
-  La distribution des calendriers illustrant les droits des usagers a été faite dans le Centre hospitalier, nos CLSC, nos CHSLD et nos RI ainsi qu'à la Maison des aînés et alternative par les membres du CUC en décembre.
-  Il n'y a pas eu de visites de RI avec le Commissaire aux plaintes cette année. M. Éric Parent assure qu'il y aura un calendrier préparé pour 2024 – 2025. M. Maxime Rioux est le commissaire adjoint aux plaintes pour notre secteur.
-  Trois (3) membres du CUC ont fait une visite en mars au site non traditionnel à Saint-Antonin. Les rénovations sont agréables à voir. Ce Centre est à disposition des usagers qui ont un besoin de convalescence au sortir du Centre hospitalier afin de les rendre aptes à un retour à la maison ou à leur RPA. Le séjour de ces usagers peut être de 21 jours ou plus selon le temps de récupération.
-  Les priorités du CUC sont le service à domicile et la convalescence dans des endroits appropriés et disponibles.
-  Les membres s'inquiètent de l'ouverture du Centre de jour ??? C'était un questionnement en 2019 – 2020. C'est toujours une préoccupation pour notre CUC.
-  Le CUC du secteur de Rivière-du-Loup qui a été l'instigateur de « Alerte Silver » au Québec avec le soutien d'instances du milieu commence à voir des résultats dans deux régions du Québec dernièrement.

✚ Nos priorités pour les mois à venir sont les suivantes :

- 1- Voir à ce que les services offerts par le CLSC correspondent aux besoins réels des usagers (à domicile).
- 2- Voir au respect des gens ayant besoin des services de convalescence (endroits disponibles ayant les services requis).
- 3- Revoir avec le Commissaire aux plaintes la qualité des services offerts par les R.I.

✚ Il y a une relation d'aide pour les Comités des résidents qui se fait pour le meilleur fonctionnement possible de ceux-ci.

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	Jeannine	Pelletier		Personne intéressée	Trésorière
4	Estelle	B. Michaud		Personne intéressée	Membre
5	Christine	Beaulieu		Personne intéressée	Présidente du Comité de résidents du CHSLD de De Chauffailles
6	Gaétan	Michaud		Conjoint d'une résidente	Président du Comité de résidents du CHSLD de Saint-Cyprien
7	Benoit	Ouellet		Résident	Président de la MDA-MA

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, local 604 Rivière-du-Loup (Québec) G5R 2A4
Personne-ressource	Lise	Bourgoin	868-1010, poste 2744	comite.des.usagers.rdl.ci@ssbsl@ssss.gouv.qc.ca	75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup, local 601 G5R 2A4

*tous dans le code régional 418

6. TENUES DES RENCONTRES

<i>Réunions en présentiel</i>
<i>Mardi 25 avril 2023</i>
<i>Mardi 16 mai 2023</i>
<i>Mardi 27 juin 2023</i>
<i>Mardi 29 août 2023</i>
<i>Mardi 10 octobre 2023</i>
<i>Mardi 7 novembre 2023</i>
<i>Mardi 12 décembre 2023</i>
<i>Mardi 16 janvier 2024</i>
<i>Mardi 27 février 2024</i>
<i>Mardi 19 mars 2024</i>
<i>Mardi 16 avril 2024</i>
<i>Mardi 14 mai 2024</i>
<i>Assemblée générale annuelle</i>
28 mai 2024

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 :

- ✓ Signalement des résidences plus ou moins adaptées.

8. PLAN D'ACTION 2024 – 2025

Plan d'action 2024 – 2025

1. Visites des RI avec le Commissaire aux plaintes – planification.
2. Participation au Salon des aînés en mai 2024 (visibilité de nos comités).
3. Formation du Comité des résidents du CHSLD de Chauffailles (à être en place en septembre).
4. Colloque pour le Mieux-être des aînés, participation de quatre (4) membres du CUC.
5. Mise sur pied du Centre de jour à la MRC de Rivière-du-Loup.
6. Questionnaire de satisfaction; clientèle du soutien à domicile.
7. Semaine des droits des usagers en novembre 2024.
8. Conférence avec le Docteur Campagna concernant la maladie de Parkinson.

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)



Enjeux 2024 – 2025



Premier enjeu

Placement et déplacement des personnes âgées

Recommandations :

Placer les personnes hébergées le plus près possible de leurs proches aidants afin qu'elles puissent avoir des visiteurs de façon régulière. Voir à ce que lors de la sortie de l'hôpital vers le centre d'hébergement qu'on donne aux familles le temps de prendre connaissance de ce centre avant le déménagement.



Deuxième enjeu

La bienveillance – une priorité dans tout le système de santé (hôpital, services à domicile, RI, CHSLD, MDAMA)

Recommandations :

Services à domicile : Que les personnes de notre territoire soient informées adéquatement des services qu'elles peuvent recevoir à domicile et que ces services soient disponibles à leur sortie du centre hospitalier et pas de délai pour recevoir de l'aide.

10. RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe, annexe 3.



Comité des résidents du secteur de Rivière-du-Loup





Marielle Raymond

Marielle Raymond, présidente
Comité des usagers continué (CUC)



CHSLD De Chauffailles

INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

👉 CISSS du Bas-Saint-Laurent, installation :

Rapport annuel

Au cours de l'année 2023 – 2024, le Comité des résidents du CHSLD de Chauffailles n'a pu être formé malgré des tentatives à cet effet. Il sera probablement mis sur pied d'ici quelques jours. Le déménagement de certains résidents vers la Maison des aînés (travaux de réfection pour l'unité prothétique) a été un facteur de nos disponibilités de personnes aidantes ou de résidents.

Il y a toujours eu communication avec M^{me} Christine Beaulieu pour informer le CUC de la situation au CHSLD.

L'année 2024 – 2025 s'annonce plus en lumière.

M^{me} Marielle Raymond pour

Christine Beaulieu, présidente



COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ			TYPE DE MEMBRE		
NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	USAGÈRE	AUTRES	RÔLE
1	Christine	Beaulieu			Présidente du CR
2					

COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	PRÉNOM	NOM	TÉLÉPHONE *	COURRIEL	ADRESSE
Présidente	Christine	Beaulieu	862-6644		
Responsable du CUC	Marielle	Raymond	868-1010 poste 2744		75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4
Personne-ressource	Lise	Bourgoin	868-1010 poste 2744	comite.des.usagers.rdl.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca	75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4

* Tous dans le code régional 418

RAPPORT FINANCIER

Voir l'annexe 3.



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

INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

👉 CISSS du Bas-Saint-Laurent, installation :

CHSLD de Saint-Cyprien

Au cours de l'année 2023 – 2024, le Comité des résidents du CHSLD de Saint-Cyprien n'a pu être en fonction, car la rencontre a eu lieu le 6 février 2024 et le Comité a été formé.

À la suite de la formation du Comité des résidents, il y a eu deux rencontres pour terminer l'année.

Heureusement, l'année 2024 – 2025 s'annonce bien et déjà des réalisations sont en cours.

Gaétan Michaud

Gaétan Michaud, président

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- ✚ Poursuite de la démarche d'accueil des nouveaux résidents et leurs proches.
- ✚ Participation aux activités de loisirs des résidents durant l'année.
- ✚ Implication des membres du Comité dans des Comités externes : Comité des usagers de Rivière-du-Loup.
- ✚ Participation du président aux activités du Comité des usagers.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ			TYPE DE MEMBRE		
NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÉSIDENT	AUTRES	RÔLE
1	Gaétan	Michaud		Conjoint d'une résidente	Président et représentant au Comité des usagers
2	Odette	Talbot		Fille de résident	Secrétaire-trésorière
3	Sylvie	Roy		Fille de résident	

COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	PRÉNOM	NOM	TÉLÉPHONE *	COURRIEL	ADRESSE
Président	Gaétan	Michaud	862-5987		
Responsable du CUC	Marielle	Raymond	868-1010 poste 2744		75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4
Personne-ressource	Lise	Bourgoin	868-1010 poste 2744	comite.des.usagers.rdl.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca	75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4

* Tous dans le code régional 418

BILAN DES ACTIVITÉS

Rencontre du 6 février 2024

- ✚ Dévoilement des résultats du sondage de satisfaction annuel. Un grand taux de participation et un résultat très satisfaisant.
- ✚ Présentation et explication du fonctionnement du Comité de résidents pour les futurs membres présents à la rencontre. Le tout est expliqué par M^{me} Marielle Raymond, présidente du Comité des usagers.
- ✚ Rencontre de recrutement de nouveaux membres afin d’avoir un Comité fonctionnel et efficient.
- ✚ Présentation du feuillet d’information du Comité de résidents qui se trouve dans les autres CHSLD de la région de Rivière-du-Loup. Commande d’un nouveau feuillet pour Saint-Cyprien qui sera à disposition dans la pochette d’accueil ainsi qu’à l’entrée du CHSLD.

Rencontre du 26 mars 2024

- ✚ Mention par la gestionnaire que le Comité de résidents n’a pas réalisé d’activité de promotion pour faire connaître son rôle, ses fonctions et les droits des résidents au cours de la dernière année.
- ✚ Explication donnée sur l’importance que l’agente administrative du CHSLD envoie les admissions et les départs des résidents hébergés. En résumé, ça permet au Comité de résidents de promouvoir leur présence et d’expliquer leur rôle auprès des résidents et familles.
- ✚ Bref, l’ensemble de nos activités vise à renseigner les résidents, promouvoir l’amélioration de la qualité de vie des résidents et du milieu de vie, vérifier le degré de satisfaction de l’ensemble des résidents et leurs proches ainsi que de défendre les droits et intérêts collectifs et individuels des personnes hébergées.

TENUE DES RENCONTRES

Deux (2) rencontres.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- ✚ Projet de la journée de la lutte contre la maltraitance faite aux aînés en juin : Le Comité de résidents en profitera pour faire la promotion de leur rôle auprès des familles et des résidents. Une rencontre de planification est prévue le 7 mai afin d'animer l'activité en question.
- ✚ Le respect des droits des résidents, la qualité des services et la satisfaction des résidents et des proches constituent les assises qui guideront nos actions.
- ✚ Promouvoir l'amélioration des conditions de vie de l'ensemble des résidents avec une préoccupation particulière envers les personnes les plus vulnérables.
- ✚ Le Comité maintiendra ses efforts de recrutement de nouveaux membres.

CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

En terminant, je veux dire un énorme merci à toutes celles et à tous ceux qui travaillent au mieux-être des résidents. Aux membres du Comité de résidents, merci à vous, qui offrez bénévolement de votre temps et de votre savoir aux services des résidents. Merci aux membres des familles qui s'impliquent auprès de leur parent.

Gardons toujours en tête l'importante du bien-être de tous les résidents.

RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe, annexe 3.

Gaétan Michaud

Gaétan Michaud, président

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DE LA MAISON DES ÂÎNÉS ET ALTERNATIVE

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT



CISSS du Bas-Saint-Laurent, installation :

Maison des aînés et alternative (MDA-MA)



Le Comité des résidents de la Maison des aînés de Rivière-du-Loup s'est réuni pour la première fois le 29 janvier 2024. Le Comité est composé de trois (3) hommes et de deux (2) femmes, tous résidents et en fauteuil roulant. Les membres proviennent de deux (2) maisonnées différentes. M^{me} Marielle Raymond nous a expliqué les différences entre le Comité des résidents et celui des usagers et nous avons abordé des thèmes concernant notre milieu de vie. Le respect de la confidentialité, l'envie d'avoir des activités culinaires et le désir d'avoir un service Internet fiable et performant sont des thèmes qui ont été abordés. Nous avons également poursuivi la distribution de calendriers du Comité des usagers à chaque nouveau résident. Il y a un droit des usagers pour chaque mois.

Lors de la deuxième rencontre qui s'est tenue le 4 mars 2024, nous sommes revenus sur la procédure à suivre pour les activités culinaires. Nous avons parlé de la première activité, soit la préparation d'un pâté chinois par et pour les résidents. Nous avons également eu la présentation d'un nouveau résident spécialiste en informatique et technologie. Son ajout à titre de personne ressource pour se pencher sur les troubles de fiabilité du réseau Internet fait la joie du Comité. Nous avons également parlé de la nouvelle procédure d'utilisation de caméras dans les chambres afin de pouvoir répondre aux questions des résidents et de leurs proches. Le droit de choisir son intervenant dans la mesure où celui-ci est à l'horaire est clarifié par l'administration.

La troisième réunion s'est tenue le 15 avril 2024 et cette réunion fera partie de l'année 2024 – 2025. Nous avons accueilli à cette rencontre deux (2) nouveaux membres dont notre spécialiste Internet et une seconde résidente. Un total de trois (3) maisonnées est maintenant représenté par sept (7) membres. Lors de la rencontre, une solution aux problèmes d'Internet nous a été présentée. Nous avons abordé les lacunes au niveau de la buanderie et du ménage. L'ajout d'une personne à la buanderie améliore la situation. Les problèmes de stationnement reliés aux travaux du Medway sont également mentionnés. L'administration nous présente des mesures dont l'ajout de places réservées aux visiteurs et le recours au covoiturage. Les inquiétudes face au manque et au roulement de personnel est partagé par les membres.

Je tenais à vous mentionner la réunion du 15 avril 2024 étant donné l'ajout de deux nouveaux membres.

L'année 2024-2025 a bien débuté et annonce une belle continuité dans les projets en cours.

Benoit Ouellet

Benoit Ouellet, président du Comité des résidents
Maison des aînés et alternative

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ			TYPE DEMEMBRE		
NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÉSIDENT	AUTRES	RÔLE
1	Benoit	Ouellet	X		Président
2	Gérard-Yvan	Michaud	X		Vice-président
3	Hélène	Landry	X		Secrétaire
4	Lyne	Houle	X		Administratrice
5	Régent	Pelletier	X		Administrateur
6	Steve	Rossignol	X		Administrateur
7	Cécile	Thériault	X		Administratrice

COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	PRÉNOM	NOM	TÉLÉPHONE *	COURRIEL	ADRESSE
Président	Benoit	Ouellet	1 456-5849	benoit.ouellet.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca	5, rue Ste-Anne
Responsable du CUC	Marielle	Raymond	868-1010 poste 2744		75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4
Personne-ressource	Lise	Bourgoin	868-1010 poste 2744	comite.des.usagers.rdl.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca	75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4

*tous dans le code régional 418

9. RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe, annexe 3.

ANNEXES

Comité des usagers des installations de Rivière-du-Loup

Courriel : comite.des.usagers.rdl.cissbsl@ssss.gouv.qc.ca



**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent**

Québec 