



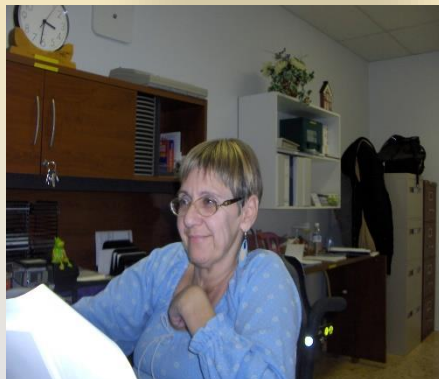
Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
Québec
Comité des usagers/résidents des Installations Rimouski-Neigette

Rapport d'activités 2023-2024

*Comité des
Usagers/Résidents
Des installations
Rimouski -Neigette*

PROMOUVOIR - INFORMER - SOUTENIR - ASSISTER-
ACCOMPAGNER- RÉFÉRER

Mot de la Présidente



Micheline Turcotte

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

Une année de changement, d'incertitude et d'adaptation

C'est à titre de présidente du comité des usagers et des résidents des installations Rimouski-Neigette (CH, CLSC, CHSLD, MDAMA) que nous présentons notre rapport annuel d'activités pour l'année 2023-2024. Ce rapport contient également notre rapport financier.

Sur le plan provincial, l'année a débuté dans une perspective différente d'autres années en amorçant des changements importants, par les travaux parlementaires entourant l'étude du projet de loi-15 visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace. Le 9 décembre 2023, cette loi contenant plus de 1200 articles fut adoptée par l'Assemblée nationale du Québec en créant notamment l'agence Santé Québec qui sera chargée de coordonner les activités du réseau de la santé et des services sociaux. La prochaine année sera aussi une année de changements.

Au début de l'étude du projet de loi les articles concernant les mandats, les rôles et les fonctions des différents comités des usagers et des résidents avaient pratiquement disparu. À la suite des représentations et des mémoires présentés en association avec nos représentants provinciaux (RPCU et CPM), la survie de nos comités est maintenant assurée. Bien sûr, il y en a encore certaines précisions à obtenir. Il reste des zones grises, tout n'est pas clair, nous sommes en transition.

Sur le plan territorial, pour les installations de la MRC Rimouski-Neigette que nous représentons, des changements ont aussi été sources d'insécurité et d'adaptations pour les résidents, leurs familles et leurs proches qui ont dû déménager de chambres à l'intérieur du Centre d'hébergement de Rimouski pour cause d'une rénovation prochaine où la date n'est pas encore connue. Et, pour d'autres résidents soit une quarantaine ont dû déménager à la nouvelle Maison des aînés et alternative de Rimouski. Même si leurs déménagements étaient désirés, il a été une source d'incertitude et d'insécurité. Malgré tout cela, nous sommes encore là pour défendre les droits des usagers, des résidents et leurs familles.

Nous affirmons ici, notre volonté de collaborer en partenariat avec tous les intervenants, professionnels et directions à l'amélioration et à la consolidation des services de santé et des services sociaux aux bénéfices des usagers et des résidents.

En mon nom personnel, et au nom des administrateurs bénévoles de nos comités ainsi que de notre agente de liaison madame Sylvie Laliberté nous vous remercions de l'attention et de l'intérêt que vous porterez au présent rapport.

Bonne lecture

Table des matières

Mot de la Présidente.....	2
Administrateurs du CUC – CR	4
Rencontres des administrateurs.....	5
Exemples des dossiers discutés	6
Personnes clés pour le Comité des usagers et résidents.....	7
Portrait de nos interventions individuelles	8
Portrait de nos interventions collectives à l’interne.....	10
Portrait de nos interventions collectives à l’externe.....	15
Colloques et formations.....	18
Enjeux spécifiques pour le CUC – CR en 2024-2025.....	21
Conclusion.....	24
 Annexe 1 – Le rapport annuel des plaintes 2023-2024.....	 25
Annexe 2 – Le rapport financier 2023-2024.....	26



Administrateurs du Comité des usagers et résidents

L'assemblée générale annuelle 2022-2023, du comité s'est déroulée le 13 juin 2023 au Centre d'hébergement de Rimouski en présence de 22 personnes. Les 4 postes en réélection furent comblés par acclamation. Voici les administrateurs.



Micheline Turcotte,
présidente



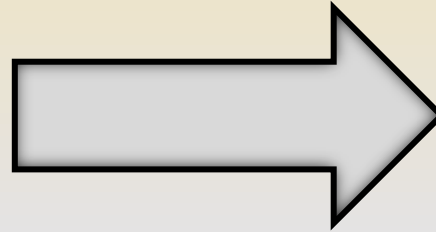
Sylvie Laliberté, agente
de liaison

En commençant par la gauche, madame Micheline Turcotte agit comme présidente du comité des usagers et résidents, madame Denyse Landry représente les usagers et agit comme vice-présidente, madame Sonia Beauchesne administratrice représente les résidents, monsieur Pierre Bouchard représente les usagers agit comme secrétaire-trésorier, à l'arrière, monsieur Donald Deschênes administrateur représente les résidents et madame Sylvie Laliberté agit comme agente de liaison pour le comité

PROMOUVOIR - INFORMER - SOUTENIR - ASSISTER-
ACCOMPAGNER- COLLABORER - RÉFÉRER

Rencontres des administrateurs du CUC-CR des installations Rimouski-Neigette

**Nombre des rencontres
et implications des
administrateurs du
Comité des usagers/
résidents**



- ❖ **8 réunions régulières du CUC-CR en 2023-2024**
- ❖ **Une (1) assemblée générale annuelle en 2023**
- ❖ **8 rencontres de deux (2) administrateurs au CUCI**
- ❖ **4 rencontres d'un (1) administrateur au comité d'éthique**

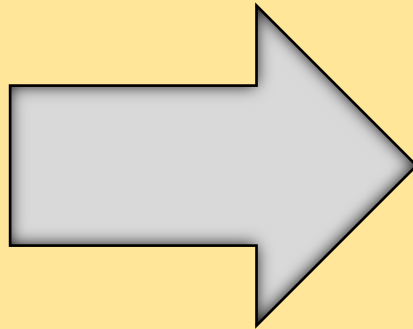
**Le mandat des membres du comité des usagers et résidents ne peut pas excéder 3 ans
mais peut être renouvelable**

**PROMOUVOIR - INFORMER - SOUTENIR - ASSISTER-
ACCOMPAGNER- RÉFÉRER**

Exemples de dossiers discutés en comités des usagers et résidents

- ❑ *Rencontres avec les gestionnaires de la MDAA et du CHSLD en vue de l'ouverture de la maison en octobre 2023 et du déménagement de (40) résidents du CHSLD;*
- ❑ *Échanges sur les soins et services avec le MSSS au CHSLD lors de leur visite surprise d'évaluation des services au CHSLD;*
- ❑ *Participation aux rencontres organisées par le CHSLD avec les familles et résidents concernant les services offerts au CHSLD et la planification du déménagement des résidents à l'interne en regard de la rénovation de 2^{ième} et 3^{ième} étages nord et du déménagement de résidents vers la MDAA;*
- ❑ *Échanges avec deux professionnelles des finances responsables d'établir avec les familles le coût des chambres pour les résidents. Présentation des règles qui régissent le coût de la chambre;*
- ❑ *Échanges et suivis concernant l'évolution en commission parlementaire du Projet de Loi 15 transformant le réseau de la santé et des services sociaux;*
- ❑ *Rencontres (résidents, familles et cadres supérieurs) sur le dossier de la domotique et de la câblodistribution qui occasionnaient des insatisfactions de la part des résidents. Ce dossier se poursuivra dans la prochaine année;*
- ❑ *Préparation et distribution en équipes de matériels de promotion et d'information dans le cadre d'activités de toutes sortes;*
- ❑ *Rencontres avec des gestionnaires du CHSLD et du CISSS pour nous informer sur différentes orientations ou dossiers.*

Personnes clés pour le Comité des usagers et résidents



Micheline Turcotte, présidente
Téléphone: 418-722-0968
Plus spécifiquement pour les résidents du CHSLD

Sylvie Laliberté, agente de liaison
Téléphone: 418-724-3000 poste 8126
Pour les usagers et les résidents

Mélina Watters, agente d'information
Téléphone: 418-722-0939 poste 46044
Soutien aux comités des usagers, des résidents et du CUCI

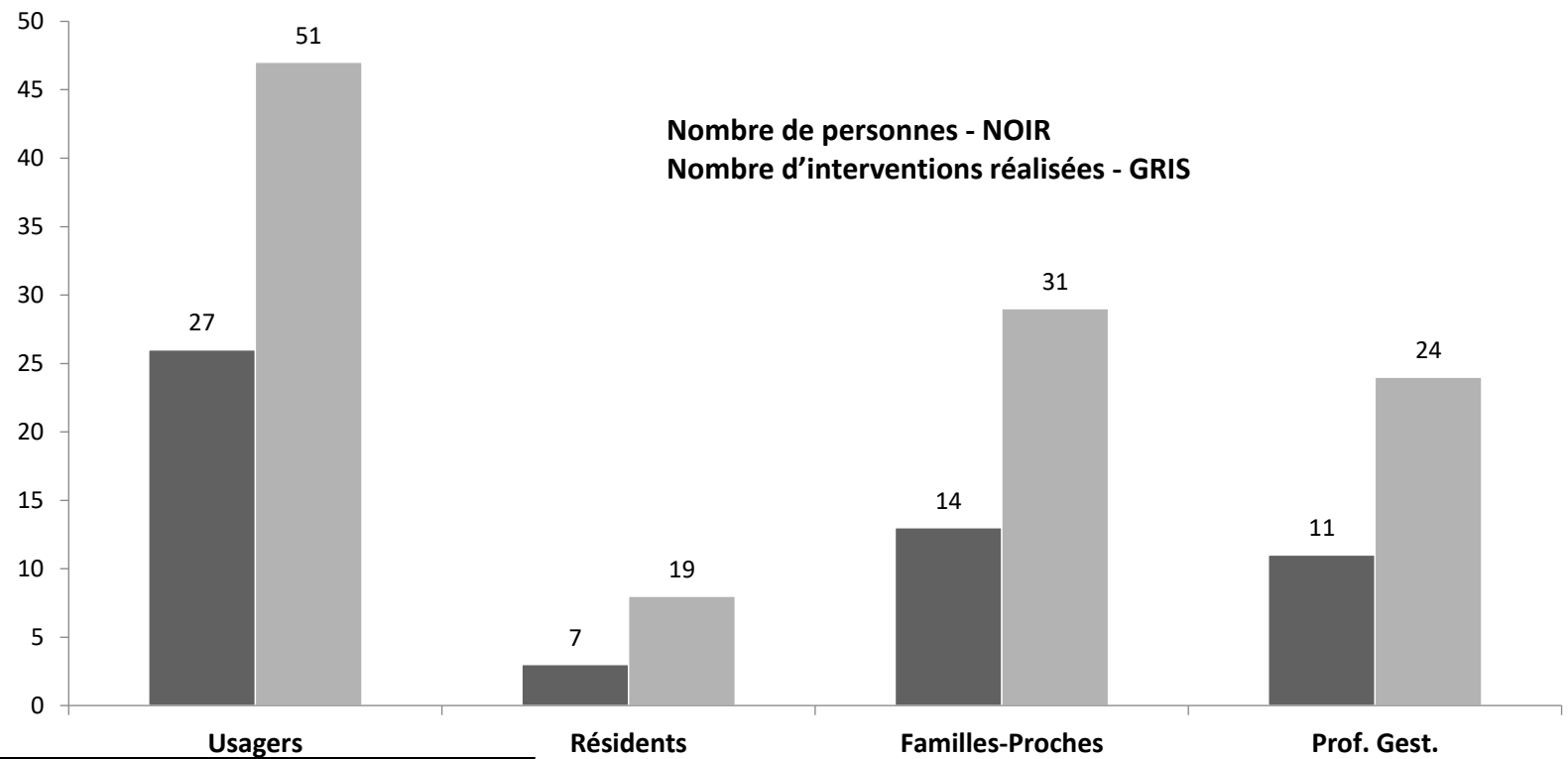
Mesdames Geneviève Côté Rioux et Nancy Bourgoin, gestionnaires responsable du
CHSLD et de la MDAA de Rimouski
Téléphone CHSLD: 418-724-4111 et MDAA: 418-734-3121

PORTRAIT DE NOS INTERVENTIONS INDIVIDUELLES

PROMOUVOIR - INFORMER - SOUTENIR - ASSISTER-
ACCOMPAGNER- RÉFÉRER

RÉPARTITION DES CLIENTÈLES DESSERVIES EN INDIVIDUELLES

TOTAL
Nbr personnes 59
Nbr Interventions 125

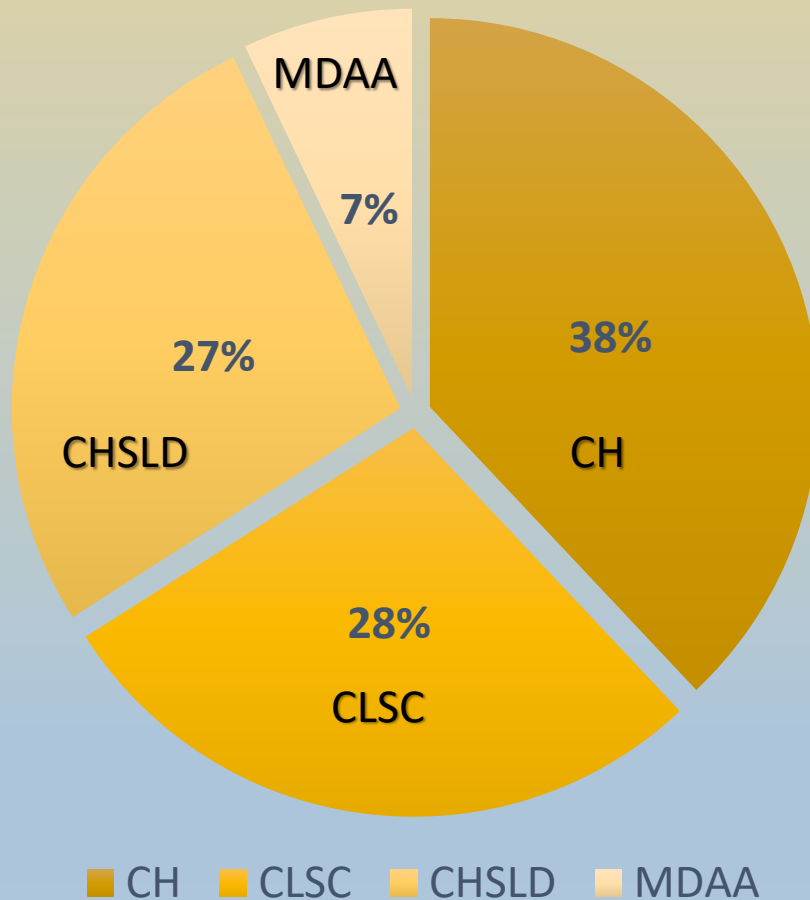


NOTE: Certaines interventions ont nécessité jusqu'à 20 heures de travail.

PORTRAIT DE NOS INTERVENTIONS COLLECTIVES À L'INTERNE

**PROMOUVOIR - INFORMER - SOUTENIR - ASSISTER-
ACCOMPAGNER- RÉFÉRER**

PROVENANCE DE LA CLIENTÈLE REJOINTE EN 2023-2024 PAR NOS INTERVENTIONS COLLECTIVES



Les pourcentages estimés de la clientèle rejointe par nos interventions collectives sont détaillés sur les 3 pages suivantes.

On constate une amélioration de notre pénétration au niveau des installations Rimouski-Neigette depuis la fin de la COVID.

LES INTERVENTIONS DE NOS COLLECTIVES INTERNES - INSTALLATIONS RIMOUSKI-NEIGETTE

CHSLD

- ❑ **Participation à 1 rencontre avec le MSSS**, sur l'évaluation surprise des soins et services dispensés. Le MSSS voulait échanger avec nous sur ces sujets;
- ❑ **Tenue 1 kiosque, lors de la Semaine des Droits des usagers le 15 novembre** a permis de rencontrer et d'informer 58 personnes (résidents, proches, familles) sur notre mandat de défense des droits et nos services – Remise de matériel promotionnel;
- ❑ **Participation à 3 rencontres spéciales** des résidents et familles (+ ou – 65 personnes). Nous sommes invités à présenter nos services de défense des droits et d'accompagnements;
- ❑ **Participation à 5 rencontres des nouveaux résidents, leurs famille et proches** afin de présenter les droits et responsabilités des résidents et nos services d'accompagnement et de soutien;
- ❑ **Participation à 6 rencontres de milieux de vie** afin de contribuer à l'amélioration des soins et services dispensés au centre d'hébergement;
- ❑ **Distribution auprès de chaque résident pour les Fêtes de fin d'année**, d'une carte de vœux, d'un calendrier 2024 sur lequel sont inscrits leurs droits et nos coordonnées ainsi qu'un présent promotionnel. Nous avons rejoint et informé plus de 145 résidents et leurs familles.

PORTRAIT DE NOS INTERVENTIONS COLLECTIVES INTERNES - INSTALLATIONS RIMOUSKI-NEIGETTE

MDAA

- ❑ **Participation à 3 rencontres** avec la direction de la MDAA en vue de l'ouverture de la résidence en octobre 2023;
- ❑ **Participation à 2 rencontres et une intervention** au regard du dossier de la domotique et de la câblodistribution pour certains résidents des maisonnées;
- ❑ **Distribution pour les Fêtes**, de cartes de vœux, de calendriers 2024 sur lequel sont inscrits leurs droits et nos coordonnées ainsi qu'un présent promotionnel aux 72 résidents.

CLSC

- ❑ **Tenue 1 kiosque, lors de la Semaine des Droits de usagers le 15 novembre** a permis de rencontrer et d'informer 47 personnes (usagers, proches et professionnelles) sur notre mandat de défense des droits et nos services – Remise de matériel promotionnel;
- ❑ **Distribution de 50 calendriers 2024** avec dépliants d'information sur leurs droits et responsabilités, sur nos services et coordonnées aux personnes âgées recevant des services à domicile;
- ❑ **Distribution de plus de 200 dépliants et signets** au personnel cléricale lors de l'ouverture d'un dossier afin de les remettre aux personnes âgées lors de l'ouverture de leur dossier,

PORTRAIT DE NOS INTERVENTIONS COLLECTIVES INTERNES - INSTALLATIONS RIMOUSKI-NEIGETTE

Au CH

- ☐ *Participation de la vice-présidente à **4 rencontres du Comité d'éthique**;*
- ☐ ***Distribution par le personnel** de l'admission hospitalière **lors de la Semaine des Droits des usagers de 200 dépliants et signets** d'information sur les droits et responsabilités des usagers, sur nos coordonnées et services offerts en cas de besoins;*
- ☐ ***Distribution à l'unité de gériatrie** de 28 calendriers 2024 incluant l'information sur promotion et la défense des droits ainsi que nos coordonnées pour chaque chambre d'usagers hospitalisés afin qu'ils puissent nous rejoindre en cas de besoins;*
- ☐ ***Distribution aux RTF – RI – Appartements supervisés en santé mentale** de cartes de vœux, de calendriers 2024 et de présents promotionnels à 175 usagers hébergés dans ces ressources afin de les informer de leurs droits et responsabilités ainsi que de nos coordonnées.*

CUCI

- ☐ *Participation de deux membres du comité des usagers et résidents aux rencontres mensuelles.*

PORTRAIT DE NOS INTERVENTIONS COLLECTIVES À L'EXTERNE

**PROMOUVOIR - INFORMER - SOUTENIR - ASSISTER-
ACCOMPAGNER- RÉFÉRER**

PORTRAIT DE NOS INTERVENTIONS COLLECTIVES À L'EXTERNE

CAAP – BSL

- ☐ *L'agente de liaison du comité est trésorière sur le CA du centre d'accompagnement aux plaintes du Bas-St-Laurent. Elle a participé à sept rencontres soit le CA et l'AGA. En participant ainsi au CA de cet organisme les notions entourant les plaintes et la protection des personnes âgées en RPA nous informent sur les actions pouvant être menées.*
- ☐ *Participation à deux sous-comités afin de souligner le trentième anniversaire du CAAP en 2023 et une rencontre évaluation de la directrice générale;*
- ☐ *Nous avons également conclu **une entente de réciprocité** afin de référer rapidement des usagers nécessitant un accompagnement et un support.*

CPM

- ☐ *Avec notre affiliation au Conseil de protection des malades, nous avons obtenu deux avis sur des problématiques vécues par des résidents;*
- ☐ *Nous avons également participé à quatre rencontres dans le cadre d'un sous-comité de personnes-ressources pour le CPM afin de partager nos avis et questions au regard du PL-15 et d'autres sujets.*

PORTRAIT DE NOS INTERVENTIONS COLLECTIVES À L'EXTERNE

RPCU

- ❑ ***Trois rencontres eurent lieu** avec le Regroupement provincial des comités des usagers et notre agente de liaison qui portaient principalement sur nos questionnements et opinions au regard des articles concernant les CUCI, CUC et CR dans le cadre du PL-15.*

COLLOQUES ET FORMATIONS

PROMOUVOIR - INFORMER - SOUTENIR - ASSISTER-
ACCOMPAGNER- RÉFÉRER

COLLOQUES ET FORMATIONS

COLLOQUES

CPM

- ❑ **Colloque le 28 septembre 2023** par team sur le thème « L'expérience patient ». Différents volets furent abordés soit les défis de la première ligne, le parcours des proches aidants dans les soins de longue durée, témoignages, le numérique à la rescousse et autres.

LE POINT EN SANTÉ

- ❑ **Colloque le 24 mai 2023** en présentiel sur le thème « Révolution culturelle et technologique: Soutenir à domicile, la communauté et les proches ». Revoir nos façons de faire, créer de nouveaux partenariats pour répondre aux besoins et attentes des personnes âgées sur une approche d'inclusion réunissant les usagers, leurs proches et la communauté.
- ❑ **Colloque le 14 septembre 2023** en présentiel sur le thème « Les meilleures pratiques en gestion des ressources en PCI ». Réflexions entre la PCI et la dichotomie du milieu de vie. Concilier les soins et la prévention avec l'approche milieu de vie.

COLLOQUES ET FORMATIONS

FORMATIONS

JASONS SANTÉ – CUCI

- ❑ *Notre agente de liaison a participé à trois rencontres informatives et formatives sur les sujets suivants. Elle nous fait un retour lors de nos rencontres de CUC-CR:*
 - Le 25 octobre 2023** « Les services de l'AAOR » soit l'Accueil, l'Analyse, l'Orientation et la Référence – Porte d'entrée des demandes de services des usagers;
 - Le 29 novembre 2023** « Le point sur l'aide médicale à mourir au CISSS-BSL ». Renforcer la fluidité des processus entourant les soins palliatifs;
 - Le 23 janvier 2024** « Formation sur l'utilisation du logiciel team dans le cadre du travail des comités »
 - Le 27 février 2024** « La pénurie de main-d'œuvre au CISSS-BSL » Présentation d'un portrait de la situation au contexte de pénurie de main-d'œuvre et les initiatives innovantes dans les CHSLD.

RPCU

- ❑ **Le 19 avril 2023** sur le thème « Le recrutement et la rétention des bénévoles dans un comité d'usagers/résidents;
- ❑ **Le 21 février 2024** sur le thème « Planification anticipée des soins » soit les droits des personnes en fin de vie et les directives médicales anticipées.

ENJEUX POUR LE CUC — CR POUR L'ANNÉE 2024-2025

LES ENJEUX POUR 2024-2025

Notre mission première est la défense des droits des usagers, des résidents et leurs familles et proches. C'est notre première priorité en matière d'interventions, de soutien individuel et en matière d'interventions à portée collective. Les enjeux décrits ici concernent davantage des actions collectives pour les usagers, résidents et leurs familles. Des actions devront être faites en regard de ces enjeux.

AU CH

- ☐ *Problématique pour les usagers du centre hospitalier – De façons régulières, les suivis médicaux préalables ou non à des opérations des usagers ne sont souvent pas clairs, rarissimes ou absents et font en sorte que les usagers sont inquiets, se sentent abandonnés par leurs médecins spécialistes ou non et ils nous interpellent pour que l'on puisse obtenir des informations ou réactiver leurs dossiers;*

AU CHSLD – MDAA

- ☐ *Pour les résidents du CHSLD et de la MDAA – Les déménagements vécus par les résidents concernant le projet de rénovation des étages 2 et 3 nord et les déménagements de résidents vers la MDAA ont soulevé et soulèvent encore beaucoup de questionnements. La continuité des soins et des services a posé un problème durant cette période et fait toujours l'objet de notre part d'une surveillance et d'un suivi important (bris et continuité des services – personnel d'agence). Le suivi du projet de rénovation est une préoccupation pour nous et fait l'objet d'un suivi;*

Pour la MDAA, ce sont les ajustements consécutifs à l'ouverture de l'installation qui furent l'enjeu majeur. Dans la prochaine année, il y aura formation du CR et notre rôle sera ainsi clarifié auprès des résidents et de la direction de la maison et du CISSS. Durant cette année de transition, nous assumons la réponse aux demandes et besoins des résidents et leurs familles.

L'ajustement des soins et services individualisés aux résidents, le dossier de l'accès à la domotique et le coût de ces services font encore l'objet d'un suivi, car les coûts semblent différents entre les installations d'hébergement de la région. Une uniformisation des coûts sur le plan régional serait bienvenue et équitable pour tous selon leurs revenus. Globalement les résidents et leurs familles sont satisfaits de la prestation des soins et services individualisés à la MDAMA;

Enfin, l'enjeu important également pour nous dans la prochaine année est l'ajustement structurel provincial, régional et local du réseau de la santé et des services sociaux pour les comités d'usagers et les comités de résidents à la suite de l'adoption de la LOI 15 qui modifiera le réseau (installations, personnel, comités et autres). C'est l'enjeu parapluie important qui influencera nos orientations, nos actions et nécessitera des ajustements pour nous tous dans la prochaine année.

CONCLUSION

Comme vous avez pu le constater, l'année 2023-2024 fut une année très occupée et une année de changements et d'incertitudes. Durant cette année, le travail de collaboration et de conciliation avec nos différentes directions, partenaires, usagers et résidents nous ont guidé tout au long de nos actions.

Je tiens à remercier encore une fois, tous les membres bénévoles de notre comité pour leur générosité à s'impliquer lors de nos rencontres et ailleurs comme vous avez pu le constater. Je remercie également tous les employés du CISSS-BSL qui ont contribué eux aussi à la qualité des soins et des services. Un merci également à notre agente de liaison qui a su grandement s'impliquer avec nous dans l'ensemble de nos activités et avec les différents partenaires des installations que nous couvrons.

UN GRAND MERCI



Micheline Turcotte, présidente

Annexe 1

Le rapport annuel des plaintes 2023-2024

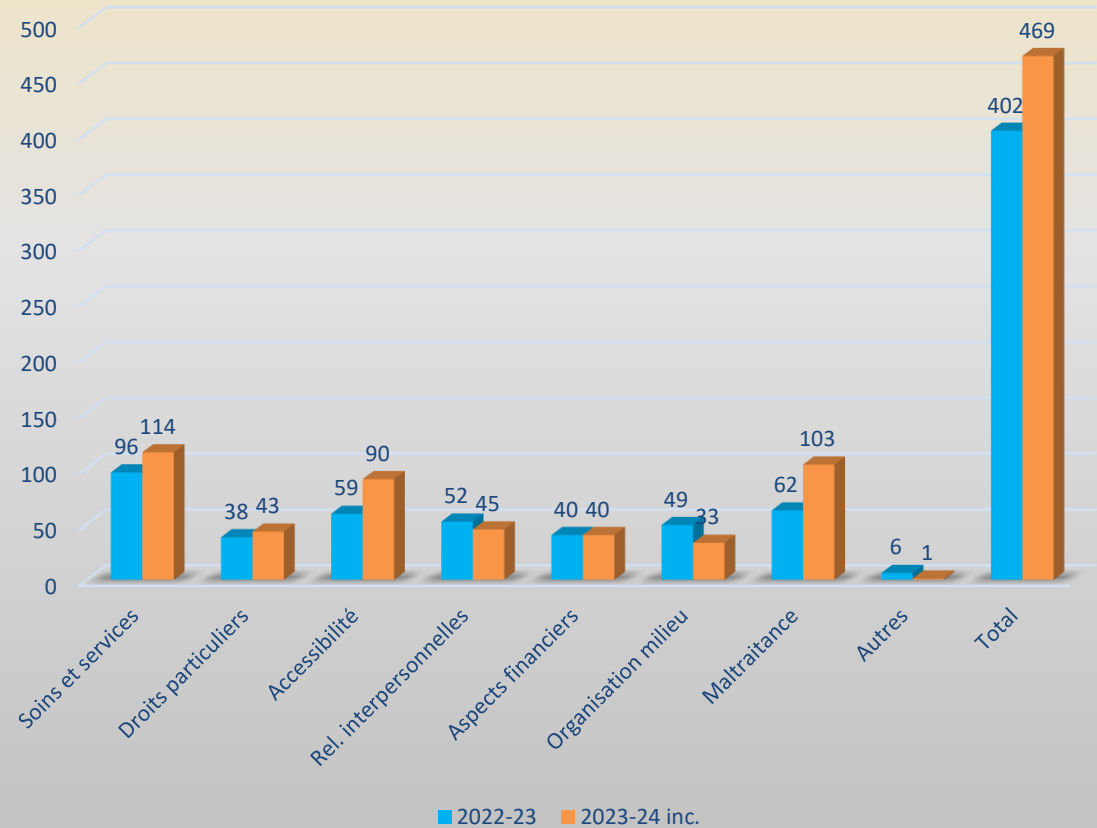
Tiré d'une partie du: Rapport du Commissaire aux plaintes 2022-2023

DONNÉES PROVISOIRES – COMMISSARIAT AUX PLAINTES – CISSS-BSL

Objets d’insatisfactions – MRC Rimouski-Neigette - 2022-2023 vs 2023-2024

Données provisoires

Plaintes et interventions par motifs



	2022-2023	2023-2024
Délai moyen de traitement d’une plainte	24 jours	19 jours

Plainte et intervention selon le motif	2022-2023	2023-2024
Traitement sans mesure	193	255
Traitement avec mesures	139	125
Traitement non complété (abandon, réglé, rejeté)	65	89
Total	397	469

Conclues	2022-2023	2023-2024
Plaintes	205	259
Assistances	238	280
Interventions	149	175
Plaintes médicales	12	25
Total	604	739

Plaintes conclues par instance (Interne et externe CISSS)	Nombre
CH	170
CHSLD	11
CLSC	49
CPEJ	8
DITSADP	5
Autres (RPA-RI-RTF-Org. Comm., etc.)	23
Total	266

Interventions conclues par instance (Interne et externe CISSS)	Nombre
CH	50
CHSLD	37
CLSC	52
CPEJ	0
DITSADP	14
Autres (RPA-RI-RTF-Org. Comm., etc.)	59
Total	212

Auteur de la plainte (interne CISSS)	Nombre
Usager	191
Représentant	39
Tiers	30
Total	260

Maltraitance par type	Nombre
Discrimination et âgisme	3
Financière	15
Organisationnelle	3
Physique	68
Psychologique	10
Sexuelle	4
Violation des droits	0
Total	103

Annexe 2

Le rapport financier 2023-2024