

COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ DU CISSS-BSL,
INSTALLATIONS DE LA MATAPÉDIA
ET

LE COMITÉ DES RÉSIDENTS
DU CENTRE D'HÉBERGEMENT MARIE-ANNE OUELLET

POUR LE RESPECT DE LA DIGNITÉ ET LA
RECONNAISSANCE DES DROITS ET LIBERTÉS
DES USAGERS ET DES RÉSIDENTS

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ
2018-2019

COMPOSITION DES COMITÉS EN DATE DU 31 MARS 2019

MEMBRES - COMITÉ DES USAGERS

1. Bertrand Martel, président
2. Louise Gaudreau
3. Jean-Claude Leclerc, vice-président
4. Poste vacant
5. Bertrand Roussel
6. René Lamarre
7. Raymond Jean, membre représentant du comité des résidents

La composition prévue par la loi est d'au moins 5 personnes

Pour rejoindre le président ou le vice-président : 418-778-5816, poste 265 (boîte vocale)
comite.des.usagers.matapedia.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
ou RMAO, 6, rue Turbide Lac-au-Saumon, G0J 1M0

MEMBRES - COMITÉ DES RÉSIDENTS

1. Maryse Banville
2. Claude Rivard
3. Raymond Jean, président
4. Poste vacant
5. Poste vacant
6. Francine Ouellet
7. Nancy Banville

La composition prévue par la loi est d'au moins 3 personnes

Pour rejoindre le président : 418-778-5816, poste 265 (boîte vocale)
comite.des.usagers.matapedia.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
ou RMAO, 6, rue Turbide Lac-au-Saumon, G0J 1M0

SUPPORTS ADMINISTRATIF ET PROFESSIONNEL

Depuis mars 2012, les comités des usagers et des résidents ont embauché une ressource pour coordonner les actions et décisions des comités, ce poste est occupé par Mme Linda Tremblay depuis mai 2013. Cette personne est invitée de façon permanente à assister aux rencontres conjointes des comités.

Les comités des usagers et des résidents ont aussi la chance de bénéficier de la collaboration de Mme Claudie Deschenes, répondante du CISSS-Bas-Saint-Laurent, installations de La Matapédia qui assiste aux rencontres conjointes à titre d'invitée permanente et du support de Mme Josée Fortin, employée du CISSS du Bas-Saint-Laurent à titre d'agente d'information pour l'ensemble des comité des usagers.

MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ – M. BERTRAND MARTEL

Mesdames et Messieurs, bonsoir,

Je vous souhaite la bienvenue et vous remercie d'être présents à cette assemblée générale 2019-2020. Depuis la réforme initiée par le Dr Gaétan Barrette, beaucoup de travail a été réalisé pour améliorer le bien-être des usagers et comme comité, nous sommes toujours présents dans La Matapédia pour faire respecter leurs droits. Nous avons un très bon contact avec les responsables des établissements, afin de se concerter pour l'amélioration des services.

Je profite de l'occasion pour remercier tout particulièrement M. Jean-Claude Leclerc qui quitte le comité des usagers après 15 ans de loyaux services. Il a été présent sur plusieurs comités et m'a remplacé, lors de mon absence pour maladie, à titre de représentant du comité des usagers continué lors du début de la formation du Comité régional des usagers du CISSS-BSL (CUCI). C'est une grande perte pour le comité et nous lui souhaitons du bonheur dans sa nouvelle vie au Château.

Merci à tous les membres du comité des usagers et des résidents pour leur assiduité aux rencontres régulières. Je tiens aussi à remercier Mme Linda Tremblay, pour son support constant durant toute l'année et Mme Claudie Deschenes, qui malgré un horaire de travail passablement chargé à titre de gestionnaire et répondante du CISSS-BSL pour les installations de La Matapédia, assiste à nos rencontres régulières ce qui est grandement apprécié des membres. Pour l'année 2019, nous allons continuer à rencontrer les responsables de chaque département pour se tenir toujours au courant des nombreux changements à venir.

Je vous remercie de votre attention.

MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS – M. RAYMOND JEAN

Mesdames et Messieurs, bonsoir,

Bienvenue à l'assemblée générale annuelle conjointe 2018-2019 du Comité des usagers continué installations de La Matapédia et du Comité des résidents du Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet.

Ma présence quasi journalière à la Résidence Marie-Anne Ouellet m'a permis de constater l'excellence du travail effectué par l'ensemble du personnel et de leur dévouement envers les résidents. Comme beaucoup de fonctions dans le réseau de la santé et des services sociaux et dû à des problèmes de recrutement, il y a un manque de personnel tant au niveau des préposées aux bénéficiaires que du personnel infirmier ce qui malheureusement met beaucoup de pression sur le personnel en place.

Deux problèmes ont été observés à la RMAO au cours des dernières années: la perte de vêtements des résidents et la qualité de l'alimentation. Nous comptons sur la collaboration des responsables de l'organisation afin de poursuivre la recherche de solutions pour ces problèmes qui perdurent.

Je profite de l'occasion pour souligner l'excellence du travail effectué par le service des loisirs de la RMAO pour leur dévouement et leur imagination débordante à faire en sorte que la vie à la RMAO soit agréable à l'intérieur d'un budget limité.

MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS – M. RAYMOND JEAN, SUITE

Merci au Comité des usagers du CISSS-BSL (CUCI) pour le financement des projets spéciaux visant particulièrement les personnes hébergées en CHSLD, à savoir l'achat de matériel sensoriel, la bannière qui sera mise à l'extérieur de la bâtisse au Lac-au-Saumon afin de souligner l'importance de visiter ses proches et le concert de musique classique qui aura lieu en juin prochain.

Je remercie Mme Johanne Lemieux, responsable des services en CHSLD et Mme Claudie Deschenes, répondante du CISSS-BSL pour les installations de La Matapédia pour leur écoute et leur collaboration habituelle dans la recherche de solutions lors des commentaires ou recommandations exprimés, pour nous, c'est très important.

Je tiens à remercier les membres des comités pour leur excellent travail. Merci à tous les employés de donner le meilleur d'eux mêmes. Merci à notre personne ressource Mme Linda Tremblay pour son dévouement.

Merci de votre attention et bonne assemblée à tous.

FRÉQUENCE DES RENCONTRES DES COMITÉS 2018-2019

RENCONTRES RÉGULIÈRES

Voici le nombre de rencontres des comités en 2018-2019

Comité des usagers et des résidents :*

8 rencontres régulières

* Les comités ont convenu de tenir leurs rencontres conjointement.

FAITS SAILLANTS 2018-2019

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 18 avril 2018

- Information du Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) par Mme Claire St-Onge, présidente du CUCI et Josée Fortin, agente d'information du CISSS-BSL auprès des comités des usagers et des résidents. Dépôt par Mme St-Onge d'un cahier spécial élaboré par le CUCI afin d'informer la population sur les différents comités du Bas Saint-Laurent, sur les rôles et fonctions des comités, les droits et les responsabilités des usagers, la fonction de commissaire aux plaintes et à la qualité des services et les services offerts aux usagers par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP).
- Décision des membres de ne pas intervenir dans les actions du Comité vigie santé de La Matapédia et de maintenir leur apport au réseau de la santé dans le cadre des rôles et fonctions qui leurs ont été confiés par le MSSS.
- Information sur des projets en collaboration avec le services des loisirs de la RMAO :
 - projet d'achat d'un téléviseur pour l'entrée de la RMAO afin de diffuser entre autres de l'information sur les activités du CHSLD et de l'information sur les comités et les droits des usagers ;
 - projet consistant à améliorer l'aspect visuel des chariots du service alimentaire (burlodge) et permettant au comité des résidents de s'afficher visuellement lors des repas.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 19 juin 2018

- Information aux membres par le président du comité des usagers suite à une rencontre qu'il a effectuée avec un représentant du Comité vigie santé de La Matapédia.
- Concernant des échanges antérieurs relativement aux examens d'échographie fœtale qui ne sont plus effectués à l'Hôpital d'Amqui, information à l'effet que le CÉGEP de Rimouski offre un nouveau programme intitulé « technologie d'échographie médicale », ce qui laisse envisager un éventuel retour de certains types d'échographies dans La Matapédia dont les échographies fœtales.
- Choix par les membres d'un visuel de bannière qui sera installée à l'extérieur de la bâtisse de la RMAO afin de sensibiliser la population à effectuer des visites aux résidents du CHSLD.
- Décision par les membres de ne pas s'impliquer financièrement dans le projet soumis par le service des loisirs de la RMAO concernant l'amélioration de l'aspect des burlodges ; ce projet aurait permis aux comités de s'afficher visuellement avec l'ajout d'un imprimé.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 19 juin 2018 (suite)

- Décision par les membres de maintenir la tenue des rencontres à 17 h et de retenir la journée du mercredi ; un repas est servi lors des rencontres.
- Information sur la mise en place du sondage général du CISSS-BSL. Le sondage est disponible via internet sur le site du CISSS-BSL et dans sa version papier dans des présentoirs situés à l'entre de la majorité des sites. Les centres d'hébergement et les centres de réadaptation jeunesse auront quant à eux leur propre sondage, considérant la spécificité de ces milieux.
- Information sur le dévoilement du visuel du CISSS-BSL tenu le 15 juin 2019.
- Information concernant une somme remise au service des loisirs du Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet par les responsables du Rallye-Neurones 2018.
- Information sur les coordonnées et la fonction de travailleur du milieu mise en place par la Maison des familles de La Matapédia et dont la mission est d'apporter du soutien auprès des personnes âgées.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 26 septembre 2018

- Information concernant le projet d'achat d'un téléviseur pour l'entrée de la RMAO, ce projet ayant été transmis au CUCI pour une demande d'aide financière dans le cadre d'un projet spécial, le président du comité des usagers a été informé, lors d'une rencontre du CUCI, de la décision de la p. d.-g. du CISSS-BSL de munir l'ensemble des CHSLD du BSL d'un téléviseur et que les coûts seront pris à même les sommes retournées au CISSS-BSL via les surplus des comités des usagers.
- Suivi par la répondante du CISSS-BSL pour La Matapédia par rapport aux éléments qui ont été soulevés lors de l'AGA tenue le 15 mai 2018.
- Témoignage suite à la relocalisation d'une personne hébergée dans une RPA vers une RPA d'une autre localité.
- Suite à une question soulevée par un membre sur des propos soutenus par un syndicat sur l'obligation pour les employés à temps partiel d'effectuer quelques centaines de kilomètres de leur domicile pour travailler, des précisions sont émises par la répondante du CISSS-BSL pour La Matapédia ; un communiqué a été émis par le p.-d.g. du CISSS-BSL le 17 septembre 2018 afin de démentir les propos soutenus par le syndicat APTS en précisant qu'il n'a jamais été question de faire circuler les employés sur des distances allant jusqu'à 200 km.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 26 septembre 2018 (suite)

- Nomination des officiers pour l'année en cours.
- Autorisation d'un déboursé pour la location d'un kiosque dans le cadre du Salon des proches aidants et des aînés tenu les 9, 10, 11 novembre 2018 dans le but de transmettre de l'information sur les droits et obligations des usagers du réseau de la santé.
- Autorisation d'un déboursé pour l'achat de calendriers offerts aux résidents de la RMAO pour l'année 2019. Ce calendrier est un outil promotionnel très apprécié des résidents et de leur famille.
- Information sur le suivi budgétaire à la période 5 se terminant le 5 septembre 2018.
- Dépôt du premier numéro Info-CUCI.
- Information à l'effet que le CUCI dispose d'un montant de 17 747 \$ pour le financement de projets spéciaux. Les comités doivent déposer leur projet avant la fin du mois de décembre 2018 ; les projets soumis doivent renseigner les usagers sur leurs droits et obligations et promouvoir l'amélioration de la qualité des soins et services.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 26 septembre 2018 (suite)

- Nomination d'un membre au sein du comité des résidents.
- Demande de don adressée aux comités pour l'achat d'un foyer électrique pour le hall d'entrée de la RMAO. Cette demande est refusée, considérant qu'un tel achat ne constitue pas une dépense admissible.
- Décision à l'effet de tenir les rencontres le 3^e lundi du mois.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 22 octobre 2018

- Suivis de la répondante du CISSS-BSL pour La Matapédia :
 - ✓ Afin de ne pas distraire les résidents par des stimuli externes lors des repas, la conduite à la RMAO est de fermer la télévision. En dehors des repas, la télévision des vivoirs peut être ouverte ce qui est souvent le cas. Le résident qui souhaite écouter, par habitude, la télévision tout en mangeant a l'opportunité de le faire en prenant ses repas directement dans sa chambre.
 - ✓ En suivi au témoignage d'un membre suite à la relocalisation d'une personne hébergée en RPA, le responsable des ressources privées a été informé et prendra en considération les éléments soulevés puisqu'un plan d'action est actuellement en cours avec la résidence concernée.
- Information de la répondante du CISSS-BSL pour La Matapédia sur un nouveau déploiement en santé mentale appelé l'Escouade 24.7 en opération depuis octobre 2018.
- Des « kits » contenant une brosse à dents de voyage, un paquet de papier mouchoirs et une carte d'affaires des comités sont remis à la répondante, Mme Claudie Deschenes ; celle-ci s'engage à faire suivre ce matériel afin qu'il soit remis aux personnes devant être hospitalisées à l'Hôpital d'Amqui.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 19 novembre 2018

- Information par la responsable des services en CHSLD au sujet de certains éléments soulevés par rapport à l'organisation du travail et certains éléments techniques constatés à la RMAO, notamment ;
 - ✓ Actions effectuées afin de recadrer le personnel par rapport au manque de respect et de courtoisie envers les résidents et par rapport aux discussions personnelles lors de la dispensation des soins aux résidents
 - ✓ Concernant un résident se sentant infantilisé dans ses allées et venues à la RMAO : la sécurité du résident est priorisée ce qui peut malheureusement dans certaine situation être vu comme un manque d'autonomie
 - ✓ Une amélioration a été apportée versus le manque de personnel lors des repas
 - ✓ Un suivi sera effectué afin de s'assurer du confort des résidents au niveau vestimentaire lors des canicules

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 19 novembre 2018 (suite)

- ✓ Un avis sera acheminé au personnel sur le fait que de s'asseoir sur le comptoir du poste de garde est inadmissible
- ✓ Par rapport au problème soulevé lorsque l'on sort de l'unité 2 avec un résident en chaise roulante, des solutions seront envisagées
- ✓ Pour la défaillance au niveau de l'éclairage à l'extérieur de la RMAO, le problème a été soumis à un entrepreneur en électricité
- ✓ Un suivi sera effectué auprès du personnel afin que toute demande de la part d'un ou d'une résidente qui souhaite enlever un vêtement pour faire sa sieste soit favorablement répondue
- ✓ Explications à l'effet que l'abri monté à la porte principale pour la saison hivernale n'est pas installé parce que celui-ci avait besoin de réparation et qu'il devrait être monté sous peu

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 19 novembre 2018 (suite)

- ✓ Des solutions seront envisagées afin d'éliminer le plus possible les odeurs nauséabondes sur les différents étages

Mme Lemieux a tenu à préciser que certains des éléments soulevés auraient pu être réglés dans des délais raisonnables si le personnel infirmier en avait d'abord été informé.

- Information par la responsable des services en CHSLD des développements en cours à la RMAO dont :
 - ✓ Rénovation des salles d'eau sur chacun des étages, réfection de la banque d'équipements du CLSC et qui se trouve localisée à la RMAO, relocalisation du salon de coiffure en dehors de l'unité de vie pour le 3^e étage, augmentation des activités de loisirs suite à l'ajout de personnel, poursuite du projet de mentorat à l'intention des nouvelles diplômées en soins et assistance, installation d'un rappel visuel à l'intention du personnel afin de résoudre le problème de perte de vêtements , ajout de distributeurs à gel.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 19 novembre 2018 (suite)

- Information aux membres des recommandations émises par le Protecteur du citoyen dans son rapport d'intervention suite à une enquête à l'Hôpital d'Amqui : *(précisions)*
 - ✓ *Après avoir été interpellé par une personne ayant travaillé au service de l'admission de l'Hôpital d'Amqui, le comité des usagers a, à l'automne 2017, effectué un signalement au commissariat aux plaintes et à la qualité des services sur un potentiel manque de sécurité pour les usagers du service de l'urgence de l'Hôpital d'Amqui.*
 - ✓ *En suivi à ce signalement, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services en chef a informé le comité des usagers qu'un commissaire adjoint avait été mandaté pour effectuer les vérifications nécessaires et que celui-ci s'est dit rassuré sur les compétences du personnel et les outils disponibles à consulter en cas d'urgence ou pour tout autre type de demande, éléments soulevés lors du signalement. Ces informations venaient clore les démarches du comité dans ce dossier et la personne ayant interpellée le comité des usagers en a été informée.*

Cette dernière a toutefois poursuivi ses démarches auprès du Protecteur du citoyen qui, après enquête, publiait un rapport d'intervention faisant état de lacunes compromettant la sécurité des soins aux usagers à l'Hôpital d'Amqui et adresse au CISSS-BSL six recommandations avec échéance de règlement.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 19 novembre 2018 (suite)

- État de situation sur l'avenir de la RPA/RI des Sœurs Reine du Clergé (fermeture prévue au plus tard en 2020).
- Consultation des partenaires dans le cadre de la démarche Municipalités amies des aînés (MADA)
- Information de la tenu d'une rencontre du conseil d'administration du CISSS-BSL dans La Matapédia, le 24 avril 2019.
- Invitation aux membres à participer, afin d'aider au repas, au dîner de Noël sur les unités de vie à la RMAO.
- Information de la présidente du CUCI et de l'agente d'information du CISSS-BSL pour les comités des usagers dans le cadre d'une tournée régionale des comités continués
 - ✓ Mise à jour du cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents ; le CUCI prévoit réviser ses règles de fonctionnement en fonction de ce nouveau cadre de référence, s'ensuivront les règles du comité continué de La Matapédia ; information à l'effet qu'aucun déficit en fin d'année ne sera autorisé ; information à l'effet que les règles établies par le MSSS doivent impérativement être appliquées lors des réclamations pour des dépenses de fonctions ; information du président du conseil d'administration du CISSS-BSL suite aux recommandations émises par le CUCI au c.a.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 19 novembre 2018 (suite)

- Demande de la part des membres afin que les comités se munissent d'une bannière d'identification/promotionnelle pour les prochaines participations aux événements proposés.
- Distribution des calendriers 2019 aux résidents par deux membres du comité des résidents le 21 décembre 2018.
- Décision afin de modifier la tenue des rencontres régulières pour le 3^e mercredi du mois.
- Nomination d'un membre au sein du comité des résidents.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 23 janvier 2019

- Information par la responsable des services en CHSLD :
 - ✓ L'abri d'hiver à l'entrée de la RMAO n'est pas encore installé dû à des délais du fournisseur ; les problèmes électriques à l'extérieur ont été résolus, de plus, une demande a été faite afin qu'une lumière d'urgence en cas de panne électrique soit installée à l'extérieur, aussi, des vérifications de l'éclairage extérieur seront effectuées de manière plus régulières ; une machine pour filtrer l'eau a été installée à la RMAO et l'eau est potable dans l'ensemble de la bâtisse, des tests sont effectués régulièrement afin de s'assurer de la qualité de l'eau ; le problème de sortie de l'unité 2 avec un résident en chaise roulante a été résolu.
 - ✓ La mise en place de nouveau chariots sur les étages de la RMAO viendront aider à diminuer les odeurs nauséabondes sur les différentes unités.
 - ✓ Des précisions sont apportées sur les tournées d'observation effectuées par le personnel infirmier des quarts de soir et de nuit sur chacun des étages.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 23 janvier 2019 (suite)

- ✓ Approbation par les membres du changement des heures d'ouverture des portes principales de la RMAO comme suit : 08 heures jusqu'à 20 heures.
- ✓ Commentaires des membres par rapport au repas servi aux résidents et leur famille à l'occasion de Noël 2018.
- Information par Mme Mme Claudie Deschenes, répondante du CISSS-BSL pour les installations de La Matapédia :
 - ✓ Concernant le déplacement de la clientèle de La Matapédia vers Rimouski pour des infiltrations par un radiologiste ; il ne s'agit pas d'une perte de service mais plus l'opportunité aux usagers de La Matapédia de passer cet examen dans un meilleur délai. Étant donné que l'Hôpital d'Amqui ne peut compter sur la présence régulière d'un radiologiste, la liste d'attente pour certains examens s'allonge. L'Hôpital d'Amqui est en attente de nouvelles plages horaire en radiologie.

Les délais d'attente pour les chirurgies à l'Hôpital d'Amqui sont bons.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 23 janvier 2019 (suite)

- Information par M. Gino Beaudoin, directeur de la qualité, évaluation, performance et éthique clinique (invité) :
 - ✓ Suite à des échanges sur l'évaluation des ressources privées pour aînés et l'obligation pour 2020 que les RPA soient munies de gicleurs, il se peut que les nouvelles exigences de la Régie du bâtiment entraînent la fermeture de certaines RPA.
 - ✓ Concernant le sondage général mis en place par le CISSS-BSL, il est convenu avec M. Beaudoin que le suivi souhaité par les comités en regard de certains commentaires émis sera transmis à M. Beaudoin avec l'attente d'un retour sur les moyens d'action mis en place pour apporter les correctifs nécessaires le cas échéant.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 23 janvier 2019 (suite)

- Démission d'un membre du comité des résidents.
- Participation des membres des comités au Rendez-vous annuel – 5 avril 2019 organisé par le Comité des usagers et de résidents de La Mitis.
- Participation au sondage en ligne dans le cadre de la consultation du RPCU sur la bientraitance des personnes âgées.
- Suivi budgétaire à la fin de la période 10 se terminant le 5 janvier 2019.
- Décision favorable à la distribution du cahier spécial produit par le CUCI via le Publisac pour la population Matapédienne.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 20 février 2019

- Démission d'un membre du comité des résidents.
- Décision favorable au renouvellement de l'adhésion des comités au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).
- Information sur la programmation et les détails relativement au Rendez-vous annuel du 5 avril 2019.
- Dépôt aux membres du dépliant produit par le CISSS-BSL sur les services offerts pour le soutien à domicile.
- Suivi budgétaire à la fin de la période 11 se terminant le 18 février 2018.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 20 mars 2019

- Information par la répondante du CISSS-BSL, installations de La Matapédia :
 - ✓ Nouvelle à l'effet que l'Hôpital d'Amqui devrait accueillir sous peu un radiologiste détenteur d'un permis restrictif.
 - ✓ Concernant les recommandations émises par le Protecteur du citoyen dans son rapport en date du 28 septembre 2018, toutes les actions requises afin de répondre aux 6 recommandations émises ont été complétées.
 - ✓ Information de la dissolution du Comité vigie santé de La Matapédia ; la MRC de La Matapédia assumera le leadership pour le développement et le maintien des soins de santé dans La Matapédia.
 - ✓ Suite à des audits, constat d'une amélioration par rapport au lavage des mains.
 - ✓ Mise à jour du nombre de place en ressources intermédiaires dans La Matapédia, 52 places au total :

- 16 à la Villa Mon Repos de Val-Brillant

- 7 chez les Sœurs Reine du Clergé à Lac-au-Saumon (*fermeture prévue au plus tard en 2020*)

- 15 à la Résidence Ste-Marie de Sayabec

- 14 à la Résidence Zénitude (Manoir des Pignons) à Amqui (8 déficit cognitif et 6 santé physique)

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 20 mars 2019 (suite)

- ✓ Confirmation de l'augmentation de budget pour le soutien à l'autonomie des personnes âgées.
- ✓ Constat de pénurie de personnel pour la majorité des secteurs d'activités et efforts déployés afin de contrer ce manque de personnel tel qu'un horaire particulier au personnel de la RMAO pour la période estivale et rehaussement de poste dans certains titres d'emploi aux détenteurs de poste à temps partiel, ce qui permettra d'ouvrir des postes à temps complet.
- ✓ Dans le cadre du processus d'agrément, il y aura évaluation en juin prochain sur les normes gouvernance et santé publique et en septembre 2019 sur les normes santé mentale et DPJ-Jeunesse.
- Ajout de panneaux de signalisation dans la municipalité de Lac-au-Saumon pour se rendre à la RMAO.

FAITS SAILLANTS

Rencontre conjointe – 20 mars 2019 (suite)

- Confirmation du paiement par le CUCI d'une bannière promotionnelle à l'identification des comités et d'une bannière supplémentaire compilant les 12 droits des usagers.
- Détermination du 14 mai 2019, 19 h, pour la tenue de l'assemblée général annuelle.
- Détermination des enjeux et priorités pour 2019-2020.
- Détermination de 6 inscriptions pour le Congrès du RPCU qui aura lieu à Rivière-du-Loup en octobre 2019.
- Suivi budgétaire, surplus prévisible ; autorisation d'un déboursé pour une parution dans le journal local d'une chronique informant la population sur les services offerts pour le soutien à domicile.
- Information sur les projets spéciaux payés par le CUCI.

FAITS SAILLANTS

Mini-sondages et sondage général

- Lors des rencontres régulières, les membres du comité sont informés de l'analyse des mini-sondages recueillis dans les différentes installations physiques du CISSS-BSL, installations de La Matapédia. Des boîtes de mini-sondages sont disponibles : dans les points de services de CLSC, au module courte durée situé au 2^e étage de l'Hôpital d'Amqui, au rez-de-chaussée de l'Hôpital d'Amqui et à l'entrée de la Résidence Marie-Anne Ouellet de Lac-au-Saumon.

Lorsque les répondants des mini-sondages laissent leurs coordonnées, un suivi leur est effectué par la personne ressource.

- Suite à la mise en place du sondage général au CISSS-BSL en mai 2018, les comités sont aussi informés, après réception via la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique clinique, des commentaires recueillis concernant les installations de La Matapédia.

FAITS SAILLANTS

Mini-sondages et sondage général (suite)

- Via les sondages, certains usagers soumettent des suggestions et soulignent aussi l'excellence des services dispensés. Ces éléments sont pris en compte par la répondante des installations ou lui sont acheminés par courriel. Les insatisfactions de la dernière année ont porté notamment sur :
 - ATTITUDE IRRESPECTUEUSE DE LA PART D'UN MÉDECIN (PAS DE SUIVI CAR PAS DE COORDONNÉES DE L'USAGER)
 - QUALITÉ DE L'ALIMENTATION À L'HÔPITAL ET À LA RMAO, PEU SATISFAISANTE (PROBLÉMATIQUE PERSISTANTE)
 - PERTE DE VÊTEMENTS À LA RMAO (ACTIONS MISES EN PLACE POUR RÉGLER LE PROBLÈME – PAS ENCORE RÉGLÉ)
 - INCIDENT ENTRE DEUX RÉSIDENTS (RÉGLÉ PAR LA RESPONSABLE DES SERVICES DE LONGUE DURÉE)
 - MAUVAIS ÉTAT DU STATIONNEMENT DU CLSC DE CAUSAPSCAL (PROBLÈME RÉFÉRÉ À LA VILLE DE CAUSAPSCAL)
 - ÉVALUATION NÉGATIVE D'UN MEMBRE DU PERSONNEL DU SERVICE DES LOISIRS À LA RMAO (COPIE DU SONDRAGE REMIS À LA RESPONSABLE DES SERVICES POUR UNE INTERVENTION)
 - DIFFICULTÉ DE PARLER AU MÉDECIN (PAS DE COORDONNÉES DE L'USAGER)
 - ACCUEIL DU PERSONNEL À L'HÔPITAL JUGÉ BON EN FONCTION DE QUI EST EN POSTE
 - DEMANDE D'AJOUT D'UN BAC DE RECYCLAGE À L'ENTRÉE DE L'HÔPITAL
 - SURCHARGE DE TRAVAIL POUR LES INFIRMIÈRES ET LE PERSONNEL, MÉDECIN INDIFFÉRENT, ÉVALUATION À 50%
 - PERSONNEL À L'INSCRIPTION DE L'HÔPITAL DISCUTE DE SA VIE PRIVÉE AVEC UN USAGER (USAGERS EN ATTENTE D'INSCRIPTION PENDANT CE TEMPS), ÉVALUATION DU SERVICE 95%
 - LE PERSONNEL NOUS PREND POUR DES IDIOTS, PAPIERS SUR LE SOL, VISITEURS 3 À LA FOIS ??????

LES MINI-SONDRAGES SONT INITIÉS ET RECUEILLIS PAR LES COMITÉS DES USAGERS ET DES RÉSIDENTS. CONCERNANT LE SONDRAGE GÉNÉRAL, LE SUIVI SOUHAITÉ PAR LES COMITÉS EN REGARD DE CERTAINS COMMENTAIRES ÉMIS SERA TRANSMIS AU DIRECTEUR RESPONSABLE AVEC L'ATTENTE D'UN RETOUR SUR LES MOYENS D'ACTIONS MIS EN PLACE POUR APPORTER LES CORRECTIFS NÉCESSAIRES LE CAS ÉCHÉANT.

FAITS SAILLANTS

Suivis téléphoniques

- La personne ressource étant présente une journée semaine (le mardi ou le mercredi), des suivis téléphoniques sont effectués pour chacun des messages laissés dans la boîte vocale. Le comité a reçu peu d'appels téléphoniques au cours de l'année 2018-2019.
- Lors d'une admission en CHSLD, un appel téléphonique est effectué par un membre du comité des résidents auprès du répondant du résident afin de connaître leur évaluation des services dispensés.

Note : Les personnes admises à la RMAO sont admises : pour des soins palliatifs, en convalescence, en attente d'orientation ou de façon permanente dès l'admission. Ayant constaté des délais importants quant à la clarification du statut des personnes admises en attente d'orientation, la personne ressource procède, depuis les dernières semaines de l'année 2018-2019, à l'analyse des délais d'évaluation pour ces personnes. La personne ressource effectue au besoin un suivi auprès de Mme Johanne Lemieux, responsable des services en CHSLD et obtient de sa part une excellente collaboration par rapport à ses questions à ce sujet.

Suivi du CUCI

Le président du comité des usagers, M. Bertrand Martel, siège au sein du CUCI et effectue un suivi de façon régulière aux membres des comités.

ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER 2019-2020

ENJEUX PRIORITAIRES – 2019-2020

Les membres ont déterminé, pour l'année 2019-2020 les enjeux prioritaires suivants :

- Priorité 1 : S'assurer du maintien de l'accessibilité aux soins et services dans La Matapédia ;
- Priorité 2 : S'assurer que les demandes exprimées pour des services de maintien à domicile soient répondues adéquatement ;
- Priorité 3 : S'assurer que les demandes exprimées par les proches aidants soient aussi répondues adéquatement.

Les comités poursuivront leurs actions afin de s'approprier le fonctionnement des différents programmes/clientèles.

ORIENTATIONS À POURSUIVRE

Afin de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations :

Inviter, au besoin, les gestionnaires ou intervenants des installations de La Matapédia aux rencontres régulières afin de mieux connaître leurs rôles et comprendre les enjeux des différents dossiers qui concernent les comités

Prendre connaissance des rapports des visites des diverses instances d'évaluation de la qualité des services (ex. agrément ou visite ministérielle)

S'assurer que le dépliant du comité des usagers et le code d'éthique de l'établissement sont disponibles dans les installations du CSSS et dans les RI du territoire

Taux d'occupation au Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet

Débuté depuis le début de l'année qui vient de se terminer et pour les années qui suivront, les membres seront informés, lors des rencontres régulières, du taux d'occupation du CHSLD. *(aussi, voir note page 35)*

94 lits sont dressés à la RMAO, 90 lits pour la clientèle admise (28 au 1^{er} étage, 32 au 2^e étage et 30 au 3^e étage) et 4 lits réservés pour les familles des personnes admises en soins palliatifs au 1^{er} étage. En juin 2018, 64 lits étaient occupés et en fin d'année, soit en mars 2019, 62 lits sont occupés par des résidents : 19 au 1^{er} étage, 26 au 2^e étage et 17 au 3^e étage.

Il faut comprendre que tel qu'exigé par le MSSS, les critères d'admissibilité à la RMAO sont rigoureusement observées et qu'une relocalisation vers une autre ressource peut être envisagée advenant une amélioration de la condition d'un ou d'une résidente. *(voir note page 35)*

CONCLUSION

Les membres des comités souhaitent remercier :

- Mme Claudie Deschenes, répondante du CISSS du Bas-Saint-Laurent pour les installations de La Matapédia, pour sa disponibilité à participer aux rencontres des comités sur une base régulière ce qui permet une fluidité dans la transmission des informations en regard des services dispensés dans La Matapédia.
- Mme Josée Fortin, agente d'information pour l'ensemble des comité des usagers pour sa disponibilité et son support.
- Mme Claire St-Onge, présidente du Comité des usagers du CISSS-BSL pour son implication envers la population bas-laurentienne en ce qui concerne la défense des droits des usagers et la promotion de la qualité des services dispensés dans les différentes installations.
- Les gestionnaires des différents services offerts dans La Matapédia qui sont venus, en cours d'année, assister aux rencontres afin d'informer les membres sur leurs services respectifs.

BILAN FINANCIER 2018-2019

COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ INSTALLATIONS DE LA MATAPÉDIA
ET COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HEBERGEMENT MARIE-ANNE OUELLET

BILAN FINANCIER 2018-2019

| | |
|---|---------------------|
| Budget 2018-2019 | |
| * Base budgétaire | 14 346,00 \$ * |
| ** Ajustement pour 2018-2019 uniquement (pour des factures qui auraient dû être comptabilisées dans l'année financière 2017-2018) | 1 273,00 \$** |
| Total des revenus (*Base budgétaire ** Ajustement pour 2018-2019 uniquement) | 15 619,00 \$ |
| Dépenses | |
| Frais de déplacement | 1 095,42 \$ |
| Personne Ressource (salaire, bénéfices marginaux et frais de gestion) | 5 417,62 \$ |
| Divers : outils promotionnels : 1 258,83 \$ frais de repas lors des rencontres conjointes : 1 128,27 \$ et collation AGA 2018 : 79,68 \$ | 2 466,78 \$ |
| Imp. Fourniture de bureau (calendrier offerts aux résidents de la RMAO) | 1 453,35 \$ |
| Publicité | 1 145,01 \$ |
| Cotisation au Regroupement provincial des comités des usagers | 385,00 \$ |
| Total des dépenses | 11 963,18 \$ |
| Surplus pour l'année financière 2018-2019 (↑ 458,82 \$ versus 2017-2018) | 3 655,82 \$ |

MERCI POUR VOTRE ATTENTION !

**Avez-vous des questions ou
des commentaires sur
le rapport présenté ?**