

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

2022-2023



Prévenir
Accompagner
Prendre soin

MAI 2023

Québec 

ANNEXE 1

Plan d'action 2022 – 2023

- ✚ Publicité pour informer les usagers qui font partie de la clientèle orpheline de médecin pour qu'ils puissent recevoir des soins adaptés à leur condition.
- ✚ Travail pour reformer nos Comités de résidents et notre Comité des usagers.
- ✚ Planification avec le CISSS pour trouver des places disponibles pour la convalescence après l'hospitalisation.
- ✚ Conférence avec la Commissaire à la santé (si possible en présentiel). Vu la présence de celle-ci au Congrès du RPCU à Rivière-du-Loup, cette conférence a été reportée.
- ✚ Semaine des droits des usagers « L'utilisateur, notre préoccupation ».
- ✚ Présentation publique de la Maison des aînés en partenariat avec la direction du programme SAPA.
- ✚ Participation à la mise sur pied du Centre de jour à la MRC de Rivière-du-Loup.
- ✚ Échange avec les différents CUC (Comité des usagers continué) de notre région.
- ✚ Visites de nos RI (Ressources intermédiaires) (Planification avec la Commissaire aux plaintes).

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

Le Comité des usagers continué (CUC) des Installations de Rivière-du-Loup a travaillé aux mieux-être de la population desservie par le CHRGP, les CLSC de Rivière-du-Loup, de Saint-Cyprien, de Saint-Épiphane et de l'Isle-Verte.

On se préoccupe du bien-être des personnes hébergées dans nos trois (3) CHSLD et des résidences intermédiaires.

Les services offerts en ORL et en ophtalmologie ont inquiété notre Comité, car les départs de spécialistes dans ces deux départements ont fragilisé les services offerts. Deux spécialistes manquent toujours à l'appel.

Deux neurologues ont quitté le CHRGP et on déplore que des usagers doivent se rendre à l'extérieur pour consultation.

L'ouverture partielle de la Maison des aînés est un plus et nous attendons avec impatience l'ouverture des quatre autres maisonnées d'ici l'automne 2023.

Le recrutement des bénévoles est difficile pour nos Comités de résidents. C'est un travail très préoccupant.

L'alerte Silver préconisé par notre Comité est à l'essai au Nord-Ouest québécois.

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



Marielle Raymond

LA PRÉSIDENTE EN ACTION 2022 – 2023

- ✚ La présidente a participé à toutes les réunions du CUCI. Ces réunions se sont tenues en présentielle (4 réunions) et par vidéo-conférence (4 réunions). Elle a participé à un Lac à l'épaule en présentielle pour les membres du CUCI.
- ✚ La présidente a participé aux quatre réunions du Comité de gestion des risques (Teams).
- ✚ La présidente a assisté aux réunions du Conseil pour la protection des malades (8 réunions) ainsi qu'à l'assemblée générale (Teams) tenue en septembre.
- ✚ La présidente a participé à deux réunions pour la formation du Comité de résidents pour la Maison des aînés et à deux autres réunions pour le CHSLD de Saint-Cyprien et le CHSLD Des Chauffailles pour recruter des membres pour leur Comité de résidents.
- ✚ C'est plus de trente personnes qui ont reçu de l'aide ou ont été renseignées par la présidente concernant les droits des usagers et les services répondant à leurs besoins.
- ✚ La présidente a rencontré M^{me} Mélina Walters et M^{me} Nathalie D'amours concernant l'arrivée de nouveaux spécialistes au CHRGP.
- ✚ La présidente a participé à deux colloques en cours d'année concernant le Mieux-être des aînés et a aussi participé au congrès du RPCU tenu à Rivière-du-Loup.
- ✚ La présidente a visité avec M^{me} Andrée Blais, commissaire aux plaintes, trois résidences intermédiaires.
- ✚ La présidente a été présente dans les médias à neuf (9) entrevues à TVA et deux (2) à CIEL-FM.
- ✚ Deux visites à la Maison des aînés : Une en février et l'autre à l'ouverture officielle le 3 mars 2023 ont été faites par la présidente.

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

Avril 2022

- ✚ La première réunion de l'année 2022 – 2023 a eu lieu le 11 avril en présentiel.
- ✚ Il y a de l'information transmise concernant la réunion du CUCI du 6 avril 2022.
- ✚ Le Comité prend connaissance du contenu du rapport annuel.
- ✚ Discussion sur la possibilité de participer au Congrès du RPCU qui se tient en septembre à Rivière-du-Loup.

Mai 2022

- ✚ Réunion du Comité des usagers continué (CUC) le 16 mai 2022.
- ✚ Préparation de l'encart pour informer la population que l'Assemblée générale annuelle du Comité des usagers continué (CUC) des installations de Rivière-du-Loup est reportée en septembre 2022.
- ✚ Le rapport annuel est disponible au bureau et sera publié sur le site Internet du CISSS du Bas-Saint-Laurent à compter de juin.
- ✚ L'adoption du rapport annuel est faite par les membres du Comité des usagers continué (CUC).
- ✚ On publie des remerciements au personnel de nos installations qui a œuvré avec ardeur durant la pandémie.

Juin 2022

- ✚ La réunion du Comité des usagers continué (CUC) a eu lieu le 28 juin 2022.
- ✚ Le Comité fait publier dans l'Info-Dimanche le numéro de téléphone à rejoindre si on n'a pas de médecin de famille.

Juillet 2022

- ✚ Travail de bureau et les heures sont réduites pour la période de vacances.

Août 2022

- ✚ Rencontre du Comité des usagers le 22 août 2023.
- ✚ Discussions concernant la Semaine des droits des usagers à l'automne.
- ✚ Il est à l'ordre du jour et accepté que les membres du Comité des usagers continué (CUC) participent au Congrès du RPCU en septembre.
- ✚ On s'interroge sur la survie de nos Comités de résidents (CR).

Septembre 2022

- ✚ Réunion du Comité des usagers le 19 septembre 2022.
- ✚ Rapport de la réunion du CUCI du 28 septembre 2022.
- ✚ Notre assemblée générale annuelle a lieu à l'Hôtel Levesque en présence de M. Gaston Madore, répondant pour les installations de Rivière-du-Loup.
- ✚ M. Gilles Turmel du CISSS du Bas-Saint-Laurent informe l'assistance sur le fonctionnement des horodateurs installés pour le stationnement et il est accompagné de M. François Dubé.
- ✚ Un nouveau membre joint le Comité des usagers continué (CUC), soit M^{me} Estelle B. Michaud.
- ✚ Les membres du CUC sont réélus lors de l'assemblée générale.
- ✚ Participation à Lévis au Colloque « Mieux-être des aînés » de trois membres du Comité des usagers continué.

Octobre 2022

- ✚ Réunion du CUC le 17 octobre 2022.
- ✚ Les membres du CUC et notre agente de liaison participent au Congrès du RPCU tenu à Rivière-du-Loup.
- ✚ La bannière des droits des usagers sera placée au Centre-Ville pour souligner cette semaine du 31 octobre.
- ✚ Une entrevue à la « Vitrine » de TVA est aussi prévue pour promouvoir les droits des usagers.

Novembre 2022

- ✚ Réunion du Comité des usagers continué le 14 novembre 2022.
- ✚ Rencontre avec M. Jean-Philippe Levasseur, directeur adjoint, responsable au programme SAPA. Il nous entretient sur la Maison des aînés qui ouvrira en février 2023. Il y a possibilité de visiter cette Maison avant l'ouverture.
- ✚ On convient de commander les calendriers 2023 à l'Imprimerie Impression de Rivière-du-Loup. M. Mario Ouimet collabore pour les photos.
- ✚ Participation des membres du Comité des usagers continué (CUC) à la fermeture du CHSLD de Rivière-du-Loup (Saint-Joseph) le 19 novembre 2022 à la Maison de la culture, soit un 5 à 7 de Reconnaissance.

Décembre 2022

- ✚ Réunion du Comité des usagers le 14 novembre.
- ✚ Il y a participation pour la distribution des calendriers avec les membres du Comité à la fin décembre et début janvier.
- ✚ À la Maison des aînés qui remplace le CHSLD de Rivière-du-Loup (Saint-Joseph), les calendriers seront distribués à l'ouverture de la Maison des aînés et alternative.
- ✚ Il est décidé d'avoir des agendas 2023 – 2024 comme articles promotionnels. L'imprimerie Impression de Rivière-du-Loup aura à les confectionner.

Janvier 2023

- ✚ Réunion du Comité des usagers continué (CUC) le 16 janvier 2023.
- ✚ Rencontre avec Mme Mélina Watters du CISSS du Bas-Saint-Laurent et de M. René Dufour, président, du CUCI.
- ✚ Il y a interrogation sur les sommes attribuées pour les dépenses du CUC lors de repas.
- ✚ On discute sur les Centres de jour qui ne fonctionnent pas. À Rivière-du-Loup, c'est à venir...
- ✚ Interrogation sur la reconnaissance des bénévoles au CISSS.

Février 2023

- ✚ Réunion du Comité des usagers continué le 20 février 2023.
- ✚ Retour sur les discussions au CUCI.
- ✚ On apprend qu'un médecin spécialiste en ORL arrive très bientôt.
- ✚ Le Centre de jour est en attente.

- ✚ M^{me} Isabelle Lévesque, adjointe à la direction du CISSS nous fait part de ses responsabilités.
- ✚ Les agendas sont arrivés et dix livrets sont remis à chaque membre pour en faire la publicité.
- ✚ On remet le chocolat, reconnaissance du CISSS.

Mars 2023

- ✚ Réunion du Comité des usagers continué (CUC) mardi le 21 mars à l'Hôtel Levesque.
 - ✚ Retour sur les sujets du CUCI.
 - ✚ On fait part de la nomination d'un neurologue à Rimouski. Que se passe-t-il à Rivière-du-Loup?
 - ✚ On déplore que l'attente des soins après les examens est beaucoup trop longue, car les résultats n'entrent pas assez tôt.
 - ✚ Quatre membres du Comité des usagers continué (CUC) assistent au Colloque de l'AQDR le 22 mars à Rivière-du-Loup. La santé des aînés est préoccupante.
 - ✚ La visite à la Maison des aînés demandée pour avril est reportée au 16 mai 2023.
 - ✚ L'Assemblée générale du Comité des usagers continué (CUC) aura lieu en mai.
- ✚ 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

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		
	PRÉNOM	NOM	USAGER	AUTRES	RÔLE
1	Marielle	Raymond		Personne intéressée	Présidente
2	Gilbert	Blachon		Personne intéressée	Vice-président
3	Gérald	Lévesque		Personne intéressée	Trésorier
4	Jeannine	Pelletier		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	Estelle	B. Michaud		Personne intéressée	Membre

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.cisssbsl@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>Lundi 11 avril 2022</i>
<i>Lundi 16 mai 2022</i>
<i>Mardi 28 juin 2022</i>
<i>Lundi 22 août 2022</i>
<i>Lundi 19 septembre 2022</i>
<i>Lundi 17 octobre 2022</i>
<i>Lundi 14 novembre 2022</i>
<i>Lundi 19 décembre 2022</i>
<i>Lundi 16 janvier 2023</i>
<i>Lundi 20 février 2023</i>
<i>Mardi 21 mars 2023</i>
<i>Mardi 25 avril 2023</i>
<i>Assemblée générale annuelle</i>
23 mai 2023

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 2023 – 2024

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.

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Les réalisations planifiées pour l'année n'ont pu être réalisées en entier. C'est une remise pour l'année 2023 – 2024.



Enjeux 2023 – 2024

- 👉 Disponibilité de places pour convalescence après la sortie de l'hôpital.
- 👉 Un médecin de famille pour tous (Collaboration de M^{me} Isabelle Lévesque).
- 👉 Ouverture du Centre de jour OÙ et Quand?
- 👉 Prioriser un court délai pour accès aux soins après examens.

10. RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe, annexe 3.



Comité des résidents des installations de Rivière-du-Loup





Après la pandémie, il s'est avéré impossible de restructurer les Comités des résidents de nos CHSLD et de la Maison des aînés et alternative.

Les personnes présentes sur ces Comités (résidents ou proches aidants) sont décédées ou ont perdu la personne hébergée.

Il y a eu communication avec les responsables de ces CHSLD.

M. Gaétan Michaud du CHSLD de Saint-Cyprien a toujours tenu le lien avec le Comité des usagers. La présidente du CUC a rencontré la responsable de ce CHSLD. Il y avait impossibilité de reformer le Comité des résidents.

Au CHSLD De Chauffailles, M^{me} Christine Beaulieu a tenu un lien entre le CHSLD et le Comité des usagers. La présidente du CUC a rencontré l'assistant de M^{me} Sara Deschamps pour voir à ce que le Comité de résidents puisse redevenir fonctionnel, car la personne membre hébergée est décédée été une seule personne a donné son nom pour remettre sur pied le Comité.

Avec l'arrivée de la Maison des aînés, on a décidé avec l'accord de M^{me} Fillion, responsable du CHSLD de Rivière-du-Loup (Saint-Joseph), de remettre la formation du Comité en juin 2023. Une réunion a eu lieu le 28 mars à cet effet.

Une assemblée générale à la Maison des aînés et au CHSLD De Chauffailles aura lieu en juin pour trouver des personnes pour siéger sur ces Comités. À Saint-Cyprien, ce sera à l'été que l'on va essayer de trouver des volontaires intéressés.

A handwritten signature in blue ink that reads "Marielle Raymond".

Marielle Raymond, présidente
Comité des usagers continué (CUC)



CHSLD De Chauffailles

Marielle Raymond

M^{me} Marielle Raymond pour

Christine Beaulieu

Christine Beaulieu, présidente



COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ			TYPE DE MEMBRE		
NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	USAGÈRE	AUTRES	RÔLE
1	Christine	Beulieu			Présidente du CR
2	Noëlla	Dubé	X	Résidente	Membre du CR

COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	PRÉNOM	NOM	TÉLÉPHONE *	COURRIEL	ADRESSE
Présidente	Christine	Beulieu	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

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

👉 CISSS du Bas-Saint-Laurent, installation :

CHSLD de Saint-Cyprien

Gaétan Michaud

Gaétan Michaud, président

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ			TYPE DE MEMBRE		
NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	USAGER	AUTRES	RÔLE
1	Gaétan	Michaud		Conjoint d'une résidente	Président et représentant au Comité des usagers
2					
3					

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

RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe, annexe 3.



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

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT



CISSS du Bas-Saint-Laurent, installation :

CHSLD de Rivière-du-Loup (autrefois CHSLD Saint-Joseph)

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DEMEMBRE		
	PRÉNOM	NOM	USAGER	AUTRES	RÔLE
1					
2					
3					

COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	PRÉNOM	NOM	TÉLÉPHONE *	COURRIEL	ADRESSE
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.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca



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

Québec 