

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

2019-2020



19 MAI 2020

ANNEXE 1

PLAN D'ACTION 2019 – 2020

- ✚ **Projet « Alerte Silver » (avril 2019) Relance**

- ✚ **Halte Santé : Coordonner le projet » Ambulanciers, Premiers répondeurs, Pharmacie, Sûreté du Québec – Juin – juillet - août 2019**

- ✚ **Questionnaire « Satisfaction de la clientèle pour les usagers du CLSC » – Septembre 2019**

- ✚ **Semaine des droits des usagers – Septembre 2019**
« Soins dans les centres d'hébergement »
« Conférence »

- ✚ **Octobre 2019 – Planification pour rencontre des cadres du CISSS (au besoin)**

- ✚ **Novembre 2019 – Visites des RI**
Janvier 2020

- ✚ **Février 2020 –** Invités du Centre Interaction
Invités du Centre Jeunesse

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 des installations de Rivière-du-Loup a continué son travail auprès de la population qui est desservie par le CHRGP et des CLSC de Rivière-du-Loup, l'Île-Verte, Saint-Épiphanie et Saint-Cyprien. Nous nous préoccupons aussi des personnes hébergées dans les résidences intermédiaires.

Le Service d'hémodialyse de Rivière-du-Loup s'est vu ajouter trois nouvelles chaises pour accommoder la population. Nous avons de bons retours de satisfaction des personnes pouvant en bénéficier.

Nous nous questionnons toujours pour un Centre de jour adapté aux besoins de notre population. Un Comité est formé pour qu'on puisse mettre en place un centre qui répondra pour le mieux à ces besoins.

Le dossier (Alerte Silver) Alerte argent n'est pas aux oubliettes. La présidente a rencontré M. Ian Lafrenière le 18 février 2020 à Québec. Celui-ci m'a assurée que cela chemine. C'est toujours interminable le temps d'attente. Notre population vieillissante avec problèmes cognitifs augmente.

Les trois CHSLD fonctionnent bien avec un Comité dévoué dans chacun d'eux. Il y a des changements de membres en cours de route. On ne peut demander toujours aux mêmes personnes de s'impliquer au sein de ces Comités. Il nous faut être vigilant pour trouver des personnes généreuses de leur temps pour s'investir.

La présidente a assisté au rapport de la visite ministérielle à Saint-Cyprien cette année. Les deux autres CHSLD n'ont pas encore été visités.

Lors de la semaine soulignant les droits des usagers, le Comité avait invité la Docteure Anne Lavigne, gériatre, pour une conférence. Docteure Lavigne pratique à Rimouski.

La présidente a aussi accordé une entrevue à cette occasion au poste CIMT – TVA.

Lors du Colloque du CPM ayant eu lieu à la fin de septembre à Montréal, neuf (9) personnes représentent les Comités de résidents et le Comité des usagers ont participé. La Ministre Marguerite Blais est venue rencontrer les participants. Lors du banquet, plusieurs anciens ministres de la santé de même que la Ministre actuelle, M^{me} Danielle McCann, étaient aussi présents.

Le Comité des usagers essaie d'aider les personnes en convalescence à trouver des endroits sécuritaires et adaptés à leurs besoins. Ce sont nos usagers et ils ont droit d'être renseignés. C'est un défi pour les personnes quittant le centre hospitalier. Les endroits de convalescence ne sont pas adéquats.

En cours d'année, la présidente a rencontré ou renseigné plus de 31 personnes qui avaient besoin d'aide pour répondre à leur questionnaire concernant leurs droits et aider ceux-ci à les faire respecter.

La sécurité à l'urgence est encore en interrogation. Un policier de la Sûreté du Québec nous a fait prendre conscience l'an dernier qu'on pouvait avoir accès à l'unité de soins de l'urgence trop facilement. Une interrogation demeure.

Avec la collaboration de membres des Comités de résidents, le Comité des usagers élabore les règlements des Comités de résidents qui répondent aux attentes du Cadre de référence.

En avril 2019, deux personnes du CU assistent à Lévis au Colloque « Pour le Mieux-Être des Aînés ».

La présidente a assisté aux réunions du CUCI du CISSS du Bas-Saint-Laurent et a participé à quatre (4) réunions du Comité de gestion des risques.

La présidente a aussi participé à une étude – rencontre avec trois (3) autres membres du CISSS du Bas-Saint-Laurent pour la validation d'une RI de notre région.

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



Marielle Raymond

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

PRIORITÉS

- Les services à domicile doivent répondre aux besoins des usagers;
- Les services de convalescence requis après une hospitalisation (endroits disponibles);
- Les services offerts dans nos RI.

RÉALISATIONS

Avril 2019

- Préparation pour réaliser nos priorités pour 2019 – 2020.
- Des membres des Comités des résidents et du Comité des usagers se rendent à Ste-Flavie pour une rencontre des Comités du CISSS du Bas-Saint-Laurent. C'est une rencontre qui permet d'échanger avec d'autres Comités.
- La présidente et un autre membre du CUC assistent le 11 avril 2019 à Lévis au Colloque « Pour le Mieux-Être des Aînés ». On se répartit dans les différents ateliers pour mieux s'informer.
- On fait un retour sur la formation donnée pour les membres du CUC et des CR.
- On s'interroge sur le manque de PAB en CHSLD. Le deuxième bain est presque totalement absent.
- L'adjointe de la Ministre de la Sécurité publique accuse réception de la correspondance pour le projet « Alerte Silver ».

Mai 2019

- Des membres du CUC assistent à Saint-Pascal à une conférence de M^{me} Marie-France Dozois, « Comment redonner un sens à la vie des personnes atteinte de la maladie d'Alzheimer ».
- Les personnes ayant assisté au Colloque de Lévis mentionnent que le projet Humanitae est vraiment intéressant de même que la déprescription de médicaments.
- Retour sur le Rendez-vous des Comités du Bas-Saint-Laurent. Les gens sont satisfaits dans l'ensemble.
- On se prépare à s'inscrire au 16^{ième} Colloque du 45 ans du Conseil pour la protection des malades à Longueuil.
- Auto-évaluation des membres du CUC pour l'année 2018 – 2019.

- Rapport de la réunion du CUCI de mars 2019.
- On discute de la pertinence d'inviter la Docteure Anne Lavigne, gériatre pour une conférence lors de la Semaine des droits des usagers en septembre.
- Présentation du calendrier des réunions du CUC pour 2019 – 2020.
- Préparation de l'Assemblée générale.
- Recrutement des membres.
- Rapport de M. Gérald Lévesque de la réunion « Présâges à Rimouski ». Réunion plus intéressante que les autres années.
- L'Assemblée générale a lieu le 21 mai 2019.

Juin 2019

- Rapport de la réunion du CUCI du 15 mai 2019.
- Des membres assistent à la réunion du CA au CISSS.
- Le document pour la déclaration des antécédents judiciaires est remis.
- On s'interroge du départ massif des radiologistes.
- Une rencontre avec M. Madore concernant le Centre de prélèvement a lieu le 10 juin. On essaie de trouver une solution pour ventiler les inscriptions.
- Parution dans l'Info-Dimanche d'un texte portant sur le mandat légal du CUC et des CR.

Juillet 2019

- Préparation de l'année.
- Réservation du temps d'horaire à la TV pour la Semaine des droits des usagers en septembre.
- Rencontre avec M. Gaston Madore pour le Centre de prélèvement.
- Réservation de salle pour la conférence du Docteur Anne Lavigne.
- Invitation au Docteur Anne Lavigne.

Août 2019

- Rencontre avec M^{me} Marguerite Blais, ministre responsable des aînés au bureau du Député de Rivière-du-Loup.
- Visite du CHSLD De Chauffailles avec M^{me} Blais.
- Participation à la rencontre relevant de la visite ministérielle du CHSLD de Saint-Cyprien.
- Préparation de la Semaine des droits des usagers.
- Contact avec l'Imprimerie Rivière-du-Loup pour les calendriers 2020.

Septembre 2019

- Participation au Colloque organisé par le CPM à Longueuil.
- Répartition des participants selon les voitures disponibles.
- Approbation de la publicité pour la conférence du Docteur Lavigne à CIBM-FM.
- Conférence du Docteur Anne Lavigne, gériatre, portant sur la déprescription de médicaments en CHSLD. Des personnes de La Pocatière, du Témiscouata, des Basques de même que de Rivière-du-Loup assistent et sont intéressées par le sujet. Le power point préparé par M^{me} Lise Bourgoin est très apprécié.
- Présence sur les ondes de CIMT-TVA de la présidente du CUC pour expliquer les droits des usagers du service de la santé.

Octobre 2019

- Retour sur le Colloque du CPM en septembre et suggestions pour les prochaines années.
- Appréciation des membres sur la conférence du Docteur Lavigne.
- Approbation de la soumission pour les calendriers.
- On fixe une date pour la rencontre des présidents des CR (Comités des résidents) pour la refonte des règlements des Comités des résidents.
- Étude sur le rapport de la protectrice du citoyen. On s'attarde au volet concernant les services de santé.
- Rapport de la présidente sur la réunion du CUCI et du Comité de gestion des risques.
- Rencontre avec M. Sébastien Laprise concernant les services en Centre hospitalier.

Novembre 2019

- Participation de certains membres du CUC à une séance d'information sur les services à domicile offerts par le CLSC et l'accès à l'hébergement.
- Publication du numéro de téléphone unique pour rejoindre les services sociaux du Bas-Saint-Laurent (1 833 422-2267) sur les droits des usagers dans les CLSC des installations de Rivière-du-Loup.
- Validation auprès des CR (Comités des résidents) des commentaires (positifs ou négatifs) sur les pommes de terre distribuées aux résidents des CHSLD.

- Présentation du rapport des résultats du sondage d'appréciation des soins et services à domicile.
- Court rapport sur les points présentés du Comité de gestion des risques et du sondage de satisfaction au CHRGP.
- Rencontre avec la Commissaire aux plaintes concernant les visites des RI.
- Réunion avec les présidentes et le président des CR (Comités des résidents) pour l'élaboration des règlements des Comités des résidents le 22 novembre 2019.
- L'annonce d'une Maison des aînés au lieu d'un CHSLD questionne le CUC.
- On mentionne que la Semaine pour la sécurité des patients s'est déroulée entre le 28 octobre et le 1^{er} novembre. Il n'y a pas eu de grand déploiement cette année sur le territoire.
- Une nouvelle ressource intermédiaire (RI) ouvrira sous peu à Rivière-du-Loup.

Décembre 2019

- Au Comité de gestion des risques du 9 décembre 2020, il est à noter que les chutes en CHSLD et parfois en Centres hospitaliers sont encore un peu trop nombreuses.
- Des vœux à l'occasion des Fêtes sont adressés à des personnes du réseau de la santé.
- Un membre du CUC démissionne en raison de son départ comme présidente du Comité des résidents du CHSLD de Rivière-du-Loup. La prochaine présidente fera partie du CUC.
- Les calendriers pour 2020 sont distribués dans chaque CHSLD par le Comité des résidents. Les autres calendriers sont distribués au CHRGP, aux CLSC et aux RI de nos installations.
- Lise, notre agente de liaison, prend part à une réunion de formation à Rimouski, le 4 décembre, et elle nous fait un résumé de la rencontre.

Janvier 2020

- Le Comité des résidents du CHSLD de Rivière-du-Loup est fragilisé. Deux (2) membres ont démissionné pour des raisons personnelles. Ces membres ont consacré beaucoup de leur temps depuis les cinq (5) dernières années, nous les remercions.
- Il y a eu constatations lors de la distribution des calendriers.
- M. Gérald Lévesque et M^{me} Marielle Raymond notent que certaines RI auraient besoin de rénovations pour que le séjour des résidents soit plus agréable.

- Les visites projetées, avec la Commissaire aux plaintes, pour la tournée des RI sont en attente. Nous attendons que la Commissaire nous donne signe de vie.
- Les présidents(es) des Comités des résidents reçoivent pour lecture et corrections s'il y a lieu une copie des règlements des Comités des résidents des CHSLD.
- Il est fait mention qu'un Colloque pour le Mieux-être des Aînés aura lieu à Lévis le 23 avril 2020.
- La réunion pour l'amélioration du Centre de prélèvement prévue pour le 23 janvier 2020 a été remise à une date ultérieure.
- On a pris connaissance de PLAIDD.BE. C'est un organisme qui vient en aide aux personnes ayant des problèmes de santé mentale.

Février 2020

- M. Gilbert Blachon présente un résumé de sa participation à une réunion concernant la protection du citoyen.
- M^{me} Marielle Raymond et M^{me} Lise Bourgoïn présentent ce que doivent être les prévisions budgétaires d'ici la fin de l'année financière. Il est important de ne pas dépasser notre budget alloué pour 2019 – 2020.
- Un résumé de la réunion du CUCI du 15 janvier 2020 est donné aux membres. Il est question du deuxième bain en CHSLD, du Centre de jour, du suivi en alimentation, de la formation de base des Comités des usagers continués et des Comités des résidents et des bannières installées aux CHSLD.
- Des membres sont intéressés pour le Colloque du 23 avril à Lévis. L'inscription de deux (2) membres se fera avant le 26 février 2020.
- Des changements pour l'accessibilité à l'unité de santé mentale du CHRGP sont apportés (puce électronique pour l'entrée – horaire des visites).
- Le téléphone qui doit être installé à l'entrée principale du CHRGP pour les personnes à vision réduite est commandé.
- Un comité sera formé pour le projet « Centre de jour communautaire » et M^{me} Marielle Raymond en fera partie.
- Les présidentes et le président des différents Comités des résidents font rapport de ce qui se passe dans leur CHSLD respectif.

Mars 2020

- Les copies des règlements des Comités des résidents sont imprimées et la remise se fera pour chaque membre des Comités.
- Le téléphone de l'entrée principale du CHRGP n'est pas encore installé.
- La formation des membres du Comité des usagers continué et des Comités des résidents prévue pour le 22 avril 2020 est reportée.

- Les Assemblées générales des Comités des résidents et du Comité des usagers continué sont reportées à l'automne 2020.
- La réunion des Comités des résidents pour prendre connaissance des « Menus plaisirs » en CHSLD a eu lieu le 6 mars 2020. Il y a retour en CHSLD pour le questionnaire auprès des résidents pour le choix des menus.
- Les présidentes et le président des Comités des résidents auront à rédiger leur rapport de l'année, de même que la présidente du Comité des usagers continué.
- Déménagement de nos bureaux ???
- Vu les contraintes qu'exigent la « Pandémie » du COVID-19, plusieurs réunions ne peuvent se tenir. Possibilité de fermer notre bureau certaines semaines? La présidente prendra les appels à la maison.

- 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 la 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.
- Des membres du CUC assistent au premier concert le 21 au CHSLD De Chauffailles. Ce concert est un projet spécial du CUCI du Bas-Saint-Laurent autorisé par le CISSS.
- Une copie du dossier « Alerte Silver » a été réacheminée à la Ministre de la Sécurité publique.

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	Gérald	Lévesque		Personne intéressée	Trésorier
4	Ginette	Bérubé		Personne intéressée	Présidente du Comité de résidents du CHSLD de Rivière-du-Loup
5	Jeannine	Pelletier			Membre
6	Christine	Beaulieu		Personne intéressée	Présidente du comité de résidents du CHSLD de De Chauffailles
7	Gaétan	Michaud		Conjoint d'une résidente	Président du comité de résidents du CHSLD de Saint-Cyprien

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

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

*tous dans le code régional 418

6. TENUES DES RENCONTRES

<i>Réunions ordinaires</i>
Lundi 15 avril 2019
Lundi 13 mai 2019
<i>Assemblée générale annuelle</i>
Mardi 21 mai 2019 (AGA 2019-2020)
Lundi 17 juin 2019
Lundi 9 septembre 2019
Lundi 7 octobre 2019
Lundi 18 novembre 2019
Lundi 16 décembre 2019
Lundi 13 janvier 2020
Lundi 10 février 2020
Lundi 16 mars 2020 (annulée)
Mardi 14 avril 2020 (annulée)
Lundi 11 mai 2020 (annulée)
<i>Assemblée générale annuelle</i>
Mardi 19 mai 2020 (AGA 2019-2020) (annulée)

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

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

CAAP du Bas-Saint-Laurent :

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

Commissaire aux plaintes et/ou son équipe :

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

8. PLAN D'ACTION 2020 – 2021

- ✚ Projet « Alerte Silver » (rencontre avec les membres du Ministère de la Sécurité publique) en temps opportun.

- ✚ Futur CHSLD ou maison des aînés **Avril 2020**
Rencontre prévue avec le répondant de Rivière-du-Loup
Participation à un Colloque sur le « Mieux-Être des Aînés »

- ✚ Visite des RI avec la « Commissaire aux plaintes »
À déterminer **Juin – Juillet – Août 2020**

- ✚ Semaine des droits des usagers – **Septembre 2020**
 - Kiosque au CHRGP »
 - Possible participation de membres responsables :
de la qualité : M. Sébastien Laprise
du soutien à domicile : CLSC

- ✚ Invités du Centre Interaction **Novembre 2020**
✚ Invités du Centre Jeunesse **ou**
Février 2021

- ✚ Visite d'information CLSC Saint-Épiphane, Ile-Verte, Saint-Cyprien,
Octobre 2020
Collaboration des CLSC « Soutien à domicile »

- ✚ Rencontre des cadres du CISSS (au besoin)

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 2020 – 2021.



Enjeux 2020 – 2021



Maintien des personnes âgées à domicile (voir à leur bien-être)



Préparation en vue d'une pandémie pour que nos membres du Comité puissent continuer à travailler de façon efficace;
(Respect des règles)



Fermeture de résidences pour personnes âgées - Prévisions à long terme que doit faire le CISSS du Bas-Saint-Laurent



Nettoyage des systèmes de climatisation et ventilation (filtre);
(Système adéquat)



Retour – Réflexion sur le confinement des usagers et analyse

10. RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe, annexe 3.



RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CHSLD DE CHAUFFAILLES

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

☞ CISSS du Bas-Saint-Laurent, installation :

CHSLD De Chauffailles

Le Centre d'hébergement étant entièrement neuf et, après y avoir tenu nos réunions assidûment, nous avons constaté que le bureau du comité est trop petit pour y placer tout le groupe adéquatement et certains invités s'ajoutant périodiquement.

Pour cette raison, il a fallu s'installer, lors des réunions, dans la salle des familles qui doit être réservée.

De plus, afin d'alléger la durée des réunions pour nos résidents, lors des prochaines rencontres, les ordres du jour seront beaucoup plus succincts.

2. RAPPORT DU COMITÉ

Nous sommes maintenant très heureux de vous communiquer les objectifs de cette année qui étaient :

- ☞ Amélioration de l'hygiène des résidents ;
- ☞ Continuation du travail déjà amorcé pour assurer un milieu de vie de qualité des résidents ;

- ☞ Variation des menus, augmentation de la quantité d'assiettes de deuxième choix et des condiments nécessaires disponibles pour les résidents ;
- ☞ Suggestion d'amélioration de la quantité et de la qualité d'activités de loisirs ;
- ☞ Aménagement des balcons et en assurer la sécurité des usagers

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

En septembre, le comité s'est penché sur l'ajout d'un nouveau membre dû à la démission de Mme Anne Bérubé. Mme Jocelyne Ouellet prend le poste comme trésorière et membre du Comité « Milieu de vie ». Adoption du plan d'action afin de réaliser les priorités déterminées lors du dernier rapport annuel de 2019 - 2020. Une discussion est demandée afin de changer les journées des messes du mercredi afin de faciliter la présence des membres résidents sur notre comité, cette chose étant irréalisable cette année.

En octobre, le plan d'action est établi et vise à l'amélioration et au maintien des soins de santé buccodentaires et commencera le 28 octobre 2019. Le 2^e bain sera donné dans la mesure du possible aux personnes consentantes, et ce, avec l'ajout d'une douche au lit. Nous sommes avisés que de nouveaux postes sont affichés afin de combler le manque de personnel.

Nous sommes inscrits pour le recours collectif sur la maltraitance des aînés. Cette inscription porte le numéro 500-06-000933.180. Dossier mené par M. Daniel Pilote.

Il y a eu un suivi sur la conférence de Mme Anne Lavigne concernant le projet sur l'échelle de Branden à la suite des plaies de lit.

Des membres ont assisté à Montréal au Colloque présenté par le CPM.

En novembre, on se penche sur la possibilité de l'aide médicale à mourir et de porter attention aux plaies de lit. Le deuxième bain débutera possiblement en janvier 2020. Les soins buccodentaires commenceront le 28 novembre 2019 sous la supervision d'une hygiéniste dentaire Mme Leticia. Une chaîne de pensées positives est instaurée par Mme Dubé et le personnel afin d'améliorer les relations. Ceci porte fruit.

On nous confirme que treize nouveaux postes sont en affichage au CHSLD De Chauffailles depuis le 20 janvier 2020.

On prend connaissance du sondage de satisfaction et une discussion sera faite afin de proposer des solutions à différents commentaires. Un compte-rendu nous est remis par le comité « Milieu de vie ».

Il est noté que les rapports des P.A.B. seront agrandis afin qu'ils puissent inscrire plus de détails sur l'état de chaque résident et ainsi pouvoir donner des renseignements aux familles.

Une copie des règlements du Comité des résidents sera mise à jour et chacun en recevra une copie lors de la prochaine réunion.

Une musique de détente lors des bains est demandée.

À la suite du décès de Mme Micheline Sylvain, M. Honorius Roy désire être membre du comité. Sa prestation de serment aura lieu en septembre 2020.

Il y a discussion sur l'éclairage des îlots 1 B et 1 C et la problématique sur l'infantilisation des résidents.

Mme Sarah Deschamps confirme qu'une partie des argents du 2^e bain a servi à l'engagement de personnel dans des agences privées, comme infirmières, infirmières auxiliaires, etc.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ			TYPE DE MEMBRE		
NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	USAGÈRE	AUTRES	RÔLE
1	Christine	Beaulieu		Parente (enfant d'une usagère)	Présidente du CR
2	Joceline	Ouellet		Parente (conjointe d'un usager)	Trésorière
3	Jocelyne	Lepage		Parente (enfant d'une usagère)	Secrétaire du CR
4	Noëlla	Dubé	X	Résidente	Membre du CR
5	Honorius	Roy	X	Résident	Membre d

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

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

* Tous dans le code régional 418

6. TENUE DES RENCONTRES

DATES
<i>Réunions ordinaires</i>
11 septembre 2019
16 octobre 2019
13 novembre 2019
22 janvier 2020
26 février 2020
1 ^{er} avril 2020 annulée
10 juin 2020 annulée
<i>Assemblée générale annuelle</i>
Dimanche 3 mai 2020 annulée

7. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- ☞ Amélioration de l'hygiène des résidents ;
- ☞ Continuation du travail déjà amorcé pour assurer un milieu de vie de qualité des résidents ;
- ☞ Variation des menus, augmentation de la quantité d'assiettes de deuxième choix et des condiments nécessaires disponibles pour les résidents ;
- ☞ Suggestion d'amélioration de la quantité et de la qualité d'activités de loisirs ;
- ☞ Aménagement des balcons et en assurer la sécurité des usagers.

8. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

La présence des deux résidents au sein du Comité nous a permis d'être plus vigilants et à l'écoute des besoins essentiels à leur qualité de vie. Nous continuerons à travailler pour atteindre nos objectifs de cette année l'an prochain, et ce, conséquemment au manque continu de personnel du CHSLD et avec les changements de gestionnaires fréquents et la pandémie qui, heureusement, n'est pas entrée au CHSLD De Chauffailles.

Nous avons constaté que les employés étaient toujours en mobilité, donc il y a un manque d'information concernant les dossiers des usagers par le personnel et cela est insécurisant pour les résidents.

Malgré plusieurs rencontres où les questions demeuraient évasives et souvent à reporter, il est impératif que le Comité continue à être vigilant pour la sécurité, le bien-être et le confort des aînés.

9. 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

2. MOT DU COMITÉ

Le Comité des résidents du CHSLD de Saint-Cyprien a tenu trois (3) réunions en cours d'année et l'Assemblée générale annuelle qui devait avoir lieu le 20 avril 2020 a été annulée due à la pandémie du Covid-19.

Avec la pandémie du Covid-19 qui sévit actuellement et les mesures de distanciations qui doivent être respectées, le Comité a participé à une conférence téléphonique animée par Mme Catherine Sirois, en remplacement d'une réunion en salle.

Compte tenu du changement de gestionnaire du CHSLD en cours d'année, il a été difficile de voir à ce que les objectifs fixés pour l'année soient réalisés.

Mme Catherine Sirois nous a entretenus sur les mesures qui ont été prises pour protéger les résidents et les employées du CHSLD de Saint-Cyprien.

À l'été 2019, il y a eu une visite ministérielle à laquelle a participé le président, M. Gaétan Michaud.

Le Comité de résidents a pris connaissance du « Rapport de visite d'évaluation de la qualité du milieu de vie » et du « Rapport de la satisfaction de la clientèle » du CHSLD de Saint-Cyprien.

Mme Jacqueline Dubé accepte le poste de vice-présidente.

En mars, Mmes Céline Labrie et Ginette Gagné ont participé à une rencontre avec Mme Isabelle Malo du CISSS du Bas-Saint-Laurent et il y a eu un bel échange de part et d'autre.

Pendant le confinement, les résidents peuvent communiquer avec leur famille par Facetime, Skipe ou Messenger, ce qui leur permet d'être moins isolés.

Une formation pour les membres du Comité de résidents devait se tenir le 22 avril 2020, mais elle a été annulée en raison de la pandémie du Covid-19.

Votre comité de résidents,

Gaétan Michaud

Gaétan Michaud, président

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nous avons comme projet :

- ✓ De nous faire connaître lors de la Semaine des droits des usagers en septembre 2020.

4. 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	Jacqueline	Dubé		Parente (enfant) d'une résidente	Trésorière
3	Ginette	Gagné			Secrétaire
4	Céline	Labrie			Administratrice

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

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

* Tous dans le code régional 418

6. TENUE DES RENCONTRES

DATES
<i>Réunions ordinaires</i>
30 septembre 2019
25 novembre 2019
24 février 2020
Conférence téléphonique
<i>Assemblée générale annuelle</i>
Mercredi 17 avril 2019
<i>Assemblée générale annuelle</i>
Lundi 20 avril 2020 annulée

7. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2020 – 2021

Vue la pandémie, nous n'avons pu se pencher sur les projets 2020-2021.

8. CONCLUSION

Se référer au point 2. Mot du Comité ainsi que le point 7. Réalisations et projets prévus pour l'année 2020 – 2021.

9. RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe, annexe 3.



19 MAI 2019

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)

2. RAPPORT DU COMITÉ

2019-2020, le Comité des résidents a continué son travail auprès des résidents du CHSLD de Rivière-du-Loup.

Nous avons tenu huit (8) réunions au cours de l'année ainsi qu'une rencontre avec Mme Isabelle Malo du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

En novembre 2019, la démission de Mmes Sylvie Rousseau et Madona Michaud a fait qu'il n'y a pas eu de réunion en novembre et en décembre.

Au mois de janvier, après avoir reçu les lettres de démission de Mmes Sylvie Rousseau et Madona Michaud, nous tenons à les remercier pour tout le temps qu'elles ont donné au Comité de résidents du CHSLD de Rivière-du-Loup.

En janvier 2020, nous avons accueilli et élu Mme Ginette Bérubé à titre de présidente. Nous profitons de l'occasion pour vous inviter à vous joindre à nous afin de contribuer au bien-être des résidents.

En février 2020, Mme Denise Lebel a été accueillie à titre d'administratrice

Le 6 mars 2020, une réunion spéciale a eu lieu afin de présenter les « Menus Plaisirs » aux Comités de résidents des CHSLD. Le projet des Menus plaisirs qui a été retenu est un menu estival et l'autre est pour le reste de l'année.

Le Comité « Milieu de vie » dont madame Lucille Pelletier est notre porte-parole est encore en fonction. Ce comité siège aux 2 mois seulement. On nous demande de passer par ce Comité pour toute situation problématique.

Des climatiseurs ont été achetés pour le bien-être de nos résidents.

Nous continuons nos visites aux résidents ainsi que les rencontres avec le répondant suite à l'admission du résident. Suite à ces rencontres, si nous constatons des lacunes, nous questionnons la direction et demandons que des correctifs soient apportés.

Malheureusement, nous vivons toujours un problème de pénurie de personnel et le 2^e bain n'est pas donné. Les vacances arrivent à grands pas. Nous savons que la direction tente de remédier à la situation, mais ce manque de personnel est criant dans tous nos établissements. Nous espérons que le personnel, pour la plupart très dévoué, saura maintenir le rythme. Nous leur assurons notre soutien.

Il y aura des travaux majeurs qui débiteront au début de mars et cela causera beaucoup de déménagements. Les travaux vont débiter par l'entrée principale qui va déménager vers l'entrée des ambulances ainsi que le prêt d'équipements et les bureaux du rez-de-chaussée. Les travaux vont se poursuivre jusqu'au mois de décembre 2020.

Pendant la pandémie, des Infolettres ont été instaurées par Mme Chantal Ducharme, adjointe de Mme Marie-Hélène Fillion, afin de tenir les gens au courant des changements et des améliorations.

Des tablettes ont été fournies afin que les résidents soient en contact avec leurs familles ainsi que des téléphones.

Des directives ont été soumis pour les proches aidants concernant les visites dans les CHSLD

En hommage aux préposés, deux policières à cheval sont venues visiter notre CHSLD.

Due à la pandémie du Covid-19, nous avons dû suspendre nos réunions pour les mois de mars, avril et mai ainsi que juin 2020. Nous avons eu des conférences téléphoniques avec Mme Fillion, soit trois (3) conférences en mars, quatre (4) en avril, trois (3) en mai et une (1) en juin. Les travaux ont été suspendus dus à la pandémie.

Votre Comité de résidents,

Ginette Bérubé

Ginette Bérubé, présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

En résumé :

Nos grandes priorités sont et seront :

- Continuer à représenter les résidents;
- Établir un lien avec les familles, les résidents et la direction;
- Demeurer au service des résidents et de leur répondant.

Travaillons ensemble.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ			TYPE DEMEMBRE		
NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	USAGER	AUTRES	RÔLE
1	Ginette	Bérubé		Personne intéressée	Présidente
2	Lucile	Léveillé		Belle-fille d'une usagère	Secrétaire
3	Lucille	Pelletier		Personne intéressée	Administratrice
4	Denise	Lebel			Administratrice

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	PRÉNOM	NOM	TÉLÉPHONE *	COURRIEL	ADRESSE
Présidente	Ginette	Bérubé	862-6385 poste 1621	cresstj@hotmail.com (courriel du comité)	28, rue Joly, Rivière-du-Loup, G5R 3H2
Responsable du CUC	Marielle	Raymond	868-1010 poste 2744	comitedesusagersrdl@hotmail.com	75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4
Personne-ressource	Lise	Bourgoin	868-1010 poste 2744	comitedesusagersrdl@hotmail.com	75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup G5R 2A4

*tous dans le code régional 418

6. TENUES DES RENCONTRES

<i>Réunions ordinaires</i>
Lundi 15 avril 2019
Lundi 13 mai 2019
Lundi 17 juin 2019
Lundi 9 septembre 2019
Lundi 7 octobre 2019
Dimanche 19 janvier 2020
Jeudi 13 février 2020
Mercredi 11 mars 2020
Jeudi 12 mars 2020 rencontre avec Mme Isabelle Malo
<i>Assemblée générale annuelle</i>
Dimanche 22 avril 2020 annulée

7. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Se référer au point 3 « Priorités et réalisations de l'année écoulée.

8. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Se référer au point 2 « Rapport de la présidente » ainsi qu'au point 3 et au point 7 « Priorités et réalisations de l'année écoulée » et « Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine ».

9. RAPPORT FINANCIER

Voir pièce jointe, annexe 3.