



Rapport d'activités 2022-2023

*Comité des usagers/résidents
Des Installations Rimouski-Neigette*

Les usagers et résidents au cœur de notre action

La table des matières

Le mot de la Présidente.....	3
Les membres du Comité des usagers et résidents.....	4
Les rencontres du Comité des usagers et résidents des installations Rimouski-Neigette.....	5
Les fonctions et les obligations d'un Comité des usagers et résidents.....	6
Les coordonnées des personnes clés pour le Comité des usagers et résidents.....	7
Nos représentations et actions à l'interne des installations.....	8,9,10, 11,12
Nos représentations et actions à l'externe des installations.....	13,14,15
Les enjeux et les résultats mesurés au regard du plan d'action 2022-2023.....	16,17,18,19,20,21,22
Les enjeux spécifiques pour chacune des installations en 2023-2024.....	23,24
La conclusion.....	25
Annexe 1 – Le rapport annuel des plaintes 2022-2023.....	26,27,28,29
Annexe 2 – Le rapport financier 2021-2022.....	30

Le mot de la Présidente

C'est à titre de présidente du comité des usagers et des résidents des installations Rimouski-Neigette (CH, CLSC, CHSLD) que nous présentons notre rapport annuel d'activités pour l'année 2022-2023. Ce rapport contient également notre rapport financier pour la même période. Notre champ d'actions est encadré par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et les Chartes des droits et libertés de la personne (2).

Spécifiquement, vous trouverez dans ce rapport d'activités, les enjeux poursuivis, le portrait de nos implications et représentations, les actions et les résultats atteints au cours de l'année 2022-2023. Ces résultats s'inscrivent à l'intérieur de notre plan d'actions triennal 2022-2025.

Je trouve important de souligner ici le caractère bénévole de l'implication des membres du comité. Ils apportent une touche de bienveillance et de rigueur à nos actions et interventions effectuées auprès des usagers/résidents et auprès des partenaires de soins de santé et de services sociaux. Nous en profitons pour les remercier à juste titre pour leur implication soutenue et continue durant toute cette année.

Notre clientèle représente les usagers et les résidents qui reçoivent des soins de santé et de services sociaux en santé physique, en santé mentale et en perte d'autonomie. Ces personnes sont à domicile et reçoivent des services du CLSC, hospitalisées ou hébergées dans un centre ou une résidence. C'est une clientèle en perte d'autonomie fragilisée et vulnérable. C'est pourquoi nous apportons toute notre attention et notre soutien bienveillant lors de nos interventions.

Dans cet esprit, nous partageons avec vous notre grande préoccupation pour la qualité et la continuité des services offerts dans le respect et la dignité pour tous. Nous affirmons ici, toute notre volonté de collaboration pour consolider notre partenariat avec tous les intervenants, professionnels et directions pour le plus grand bénéfice des usagers et des résidents.

En mon nom personnel, au nom de notre agente de liaison madame Sylvie Laliberté et les administrateurs au sein de notre comité des usagers et des résidents nous vous remercions de l'attention et de l'intérêt que vous porterez au présent rapport annuel d'activités 2022-2023. Bonne lecture.

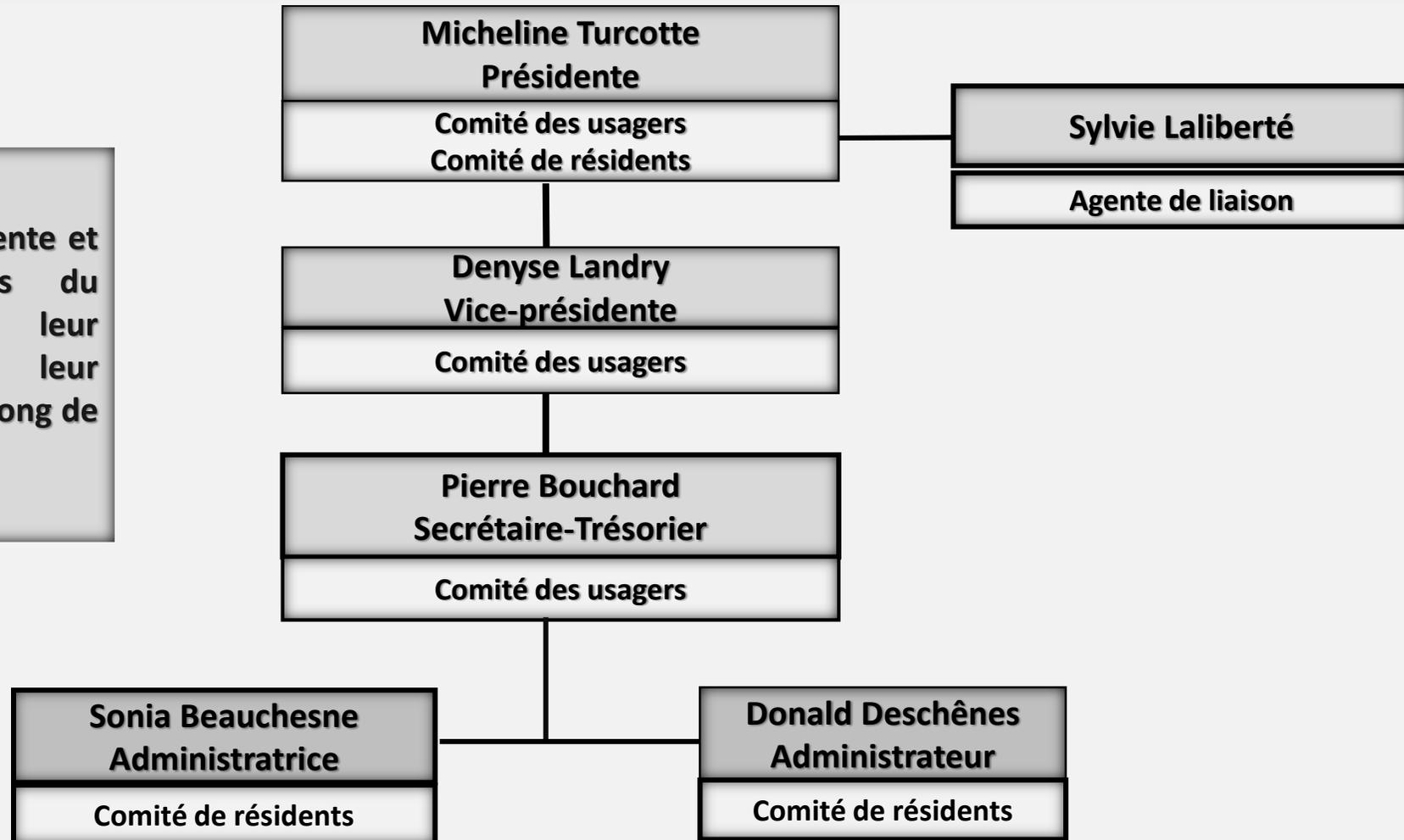


Micheline Turcotte

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

Les membres du Comité des usagers et résidents

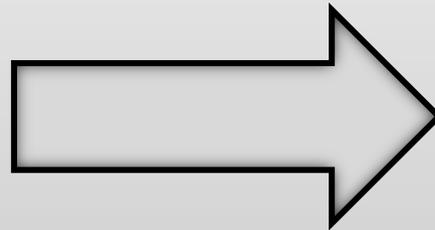
Merci à notre présidente et aux administrateurs du comité pour leur implication et leur disponibilité tout au long de l'année 2022-2023



Les rencontres du Comité des usagers et résidents des installations Rimouski-Neigette

Il est à noter que le Comités des usagers et le Comité de résidents du CHSLD de Rimouski se sont unifiés il y a quelques années dans une seule et même entité.

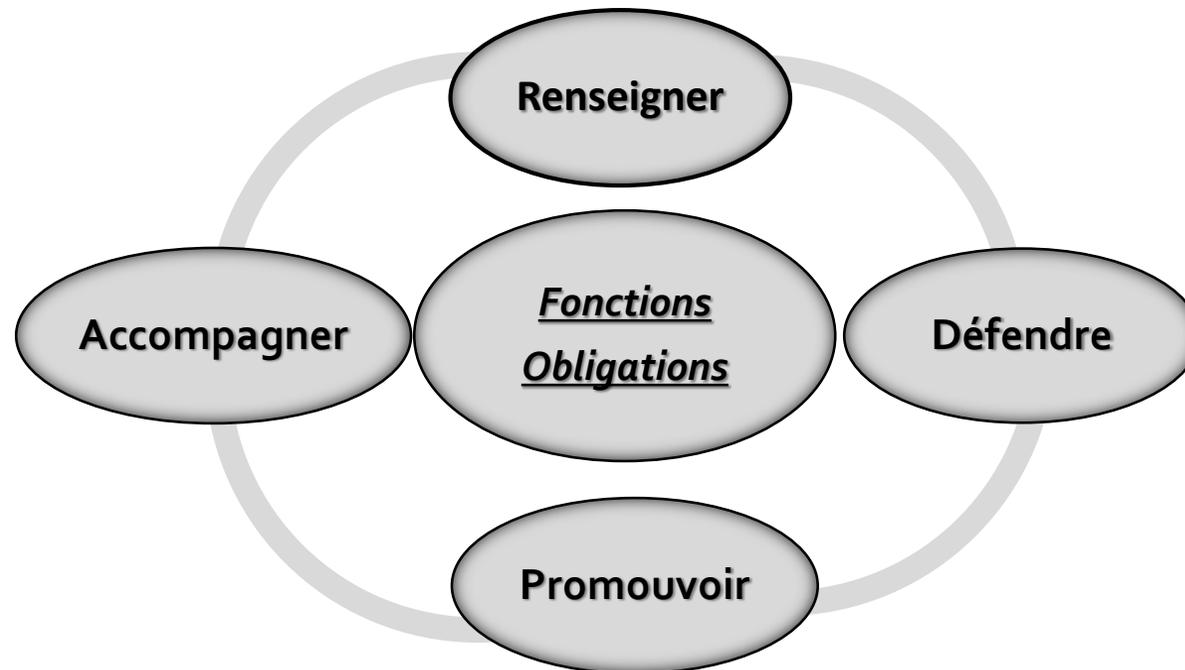
**Rencontres des membres
Comité des usagers/
résidents**



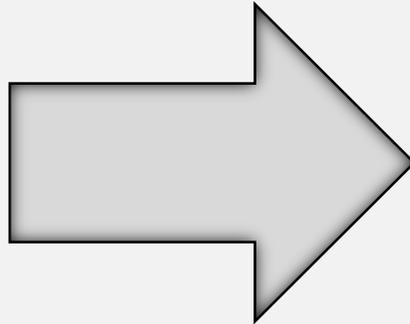
- ❖ 8 réunions régulières en 2022-2023**
- ❖ 2 réunions spéciales en juillet et septembre 2022**

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

Les fonctions et les obligations d'un Comité des usagers et résidents



Les coordonnées des personnes clés pour le Comité des usagers et résidents des installations Rimouski-Neigette



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

Mélanie Potvin, Directrice adjointe exécutive –
RLS Rimouski-Neigette – La Mitis
Téléphone: 418-730-2420

NOS REPRÉSENTATIONS ET ACTIONS À L'INTERNE DES INSTALLATIONS

NOS REPRÉSENTATIONS ET ACTIONS À L'INTERNE DES INSTALLATIONS

Comité des usagers du Centre intégré (CUCI)

Mme Denyse Landry, vice-présidente a participé à 6 rencontres sur 9 dont une rencontre spéciale de 2 jours.

Comité d'Éthique du CISSS du Bas-St-Laurent

Mme Denyse Landry, vice-présidente, a participé par téléphone à 5 rencontres sur 6.

Rencontre des nouveaux arrivants au CHSLD

Pour l'année 2022-2023, 1 seule rencontre a eu lieu au CHSLD, Mme Micheline Turcotte, présidente a participé.

Rencontres - Comité Milieu de vie du CHSLD

Mmes Micheline Turcotte, présidente et Sylvie Laliberté, agente de liaison ont participé à 4 rencontres.

Rencontres Teams - État de situation sur la COVID- 19 au CHSLD

Mmes Micheline Turcotte, présidente et Sylvie Laliberté, agente de liaison ont participé à 4 rencontres.

Rencontre Teams - Participation à une rencontre de l'équipe de santé mentale et dépendances du CLSC

Mme Sylvie Laliberté, agente de liaison a présenté le rôle et les fonctions du Comité des usagers/résidents aux intervenants de ces programmes.

NOS REPRÉSENTATIONS ET ACTIONS À L'INTERNE DES INSTALLATIONS (SUITE)

Rencontres (2) Teams avec la coordonnatrice régionale en proche aide madame Marie-Josée Fillion

- Les membres du Comité ont participé à un échange en septembre 22 pour connaître l'avancement du déploiement de la Politique sur la proche- aide dans la région.
- Micheline Turcotte et l'agente de liaison ont participé à une rencontre conjointe des comités et du CUCI sur la présentation d'un projet qui sera déposé au MSSS en avril 2023.

Rencontre spéciale des membres du Comité des usagers/résidents le 28 septembre 2022

- Les membres du comité ont tenu une rencontre spéciale concernant leurs préoccupations en regard de la stabilité du personnel aux étages et l'impact sur la qualité et la continuité des soins et services rendus.

Journal «Le Messenger» et «Proches –Aidants» du CHSLD

Après un arrêt de quelques mois les journaux internes du Centre d'hébergement ont repris leurs parutions.

- Nous avons publié 2 articles dans chacun de ces journaux.

Rencontre avec Nancy Bourgoin, directrice par intérim du CHSLD et future directrice de la MDAA

Mmes Micheline Turcotte et l'agente de liaison ont rencontré le 30 juin la directrice par intérim afin de faire le point sur l'avancement des travaux de la Maison et demander notre collaboration pour proposer notre choix de noms pour les 6 unités de la Maison par les membres du comité.

Rencontre spéciale des membres du Comité des usagers/résidents le 12 juillet 2022

- Les membres du comité ont tenu une rencontre spéciale concernant la nomination des 6 unités (de 12 résidents) de la Maison MDAA. Nos choix ont été retenus par le comité en charge de ce dossier. Le comité a apprécié participer à cet exercice.

LES REPRÉSENTATIONS ET ACTIONS À L'INTERNE DES INSTALLATIONS (SUITE)

Participation à la Semaine provinciale des droits des usagers du 13 au 19 novembre 2022

- Nous avons tenu 2 kiosques d'information soit 1 au Centre d'hébergement et 1 autre au CLSC. À chaque fois un membre différent du comité y participait avec l'agente de liaison. Plus de 100 usagers furent rejoints et nous leurs avons remis du matériel promotionnel avec nos coordonnées pour nous faire connaître des usagers et des familles ou proches.

Actions de coordination avec le CUCI

- L'agente de liaison a eu quelques contacts de suivis avec la directrice du CUCI afin d'améliorer notre représentation et notre participation aux actions conjointes.
- Nous avons également rencontré lors d'une réunion du Comité, le président afin échanger sur nos préoccupations.
- En début d'année 2023, nous avons procédé à la nomination d'un deuxième membre de notre Comité au sein du CUCI. Nous avons maintenant 2 représentants.

Rencontre de Méлина Watters, agente d'information et chargée de superviser les comités d'usagers et de résidents

- À six reprises nous avons échangé autant en présentielle que par téléphone ou par Teams sur notamment nos préoccupations mutuelles en regard du fonctionnement du comité, du cadre de référence ministériel, des services d'un comité d'usagers et de résidents et du support que nous avons besoin.
- Rencontre conjointe avec la directrice de la Fondation du CISSS-BSL pour une idée de projet qui doit être présenté conjointement avec le CHSLD en 2023-2024.

Formation virtuelle sur le web

Notre agente de liaison a participé à :

- Une (1) formation de trois heures sur la «Sensibilisation aux réalités autochtones», formation obligatoire pour tout le personnel du CISSS-BSL.
- Deux (2) formations offertes par le RPCU;
- Une (1) conférence tenue par le CAAP-BSL sur la maltraitance faite aux aînés.

NOS REPRÉSENTATIONS ET ACTIONS À L'INTERNE DES INSTALLATIONS (SUITE)

Demandes d'assistance des usagers, résidents et professionnels au Comité

Notre agente de liaison a répondu cette année à 51 demandes faites par téléphone ou courriel pour le Comité soit ;

- 10 demandes d'écoute et de conseil
- 5 demandes d'intervention ponctuelle
- 15 demandes d'assistance/d'accompagnement et de suivis
- 21 demandes de renseignement et référence

Pour cette année, les demandes répondues par la présidente du Comité n'ont pu être comptabilisées mais elles sont nombreuses dans un centre d'hébergement de 252 places.

NOS REPRÉSENTATIONS ET ACTIONS À L'EXTERNE DES INSTALLATIONS

LES REPRÉSENTATIONS ET ACTIONS À L'EXTERNE DES INSTALLATIONS

Affiliation au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) en 2022-2023

- Participation de 3 membres du comité au Congrès du RPCU les 12-13-14 octobre 2022 à Rivière-du-Loup
- Échanges (3) sur le positionnement en regard des droits, soins et services que peut s'attendre les résidents d'un CHSLD
- L'Agente de liaison a participé à 2 formations virtuelles offertes par le RPCU.

Organisme provincial «le Point en santé»

- Participation des 3 membres du comité au Colloque sur le mieux-être des aînés le 14 septembre 2022 à Lévis.

Journal l'Avantage

- Nous avons publié un message de bons vœux des Fêtes aux citoyens et citoyennes de notre MRC.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Bas-St-Laurent (CAAP BSL)

Madame Sylvie Laliberté, agente de liaison a été élue comme trésorière et membre du conseil d'administration de l'organisme et elle a participé à 8 rencontres du CA et 1 rencontre AGA

- Elle a aussi participé à 2 demi-journées de formation sur le recrutement d'administrateurs au sein d'un organisme ou d'un comité.

Affiliation à l'organisme «Comité provincial des malades»

- Abonnement annuel à ce comité. Ce comité est très actif auprès de la même clientèle que nous et son positionnement en regard des usagers, résidents du réseau de la santé et des services sociaux peuvent nous inspirer et orienter notre action.

NOS REPRÉSENTATIONS ET ACTIONS À L'EXTERNE DES INSTALLATIONS (SUITE)

Distribution aux RI – RTF (13) en santé mentale du CH

- Distribution à 158 usagers-résidents de ces ressources intermédiaires et familiales à l'occasion des Fêtes d'une carte de Noël personnalisée, d'un calendrier de table, d'un dépliant et signet ainsi que d'un article promotionnel à chacun, leur donnant également nos coordonnées et de l'information sur leurs droits et responsabilités.
- Distribution aux responsables des RI – RTF d'une lettre de Noël les remerciant de leur implication auprès de cette clientèle vulnérable.

Cette distribution à l'occasion des Fêtes est selon les responsables, une joie pour chacun. C'est un geste que les membres du Comité estiment important afin de s'assurer de les informer adéquatement de notre présence et leur donner un peu de joie durant cette période.

**LES ENJEUX ET LES RÉSULTATS MESURÉS AU REGARD DU PLAN D'ACTION
POUR 2022-2023**

LES ENJEUX SPÉCIFIQUES POUR CHACUNE DES INSTALLATIONS EN 2022-2023

Enjeux spécifiques pour le CLSC

- Développer chez les intervenants des différents programmes, une meilleure connaissance du comité des usagers et résidents ainsi que des droits et des responsabilités des usagers/résidents;
- Créer des ponts entre le comité et les directions, programmes et intervenants.

Enjeux spécifiques pour le CH

- Développer une meilleure connaissance auprès des différentes directions et unités de soins du CH, du comité des usagers/résidents sur les droits et responsabilités des usagers/résidents;
- Connaître et faire connaître aux usagers et à leurs proches, l'organisation des soins palliatifs pour notre territoire;

Enjeux spécifiques pour le CHSLD

- S'assurer de la continuité des soins et des services de qualité adaptés à chaque résident hébergé au Foyer;
- Se faire connaître et s'assurer de l'implication et de la participation des proches aidants auprès de leur personne hébergée.

Enjeux spécifiques pour la MDA/MA

- Faire connaître le comité des usagers et des résidents auprès des personnes résidentes, des proches aidants et leurs familles ainsi qu'auprès des intervenants de la ressource;
- Recruter une personne (résidents, un proche aidant) pour faire partie du comité des usagers et résidents de notre territoire.

LES RÉALISATIONS OU RÉSULTATS EN 2022-2023

ENJEUX/ FONCTIONS	OBJECTIFS POURSUIVIS	RÉSULTATS ATTENDUS	INDICATEURS
<p><u>Enjeux spécifiques pour le CLSC</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer une meilleure connaissance du comité des usagers/résidents ainsi que des droits et responsabilités des usagers/résidents; ▪ Créer des ponts entre le comité, les directions, les programmes et les intervenants. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distribuer et diffuser le matériel de promotion et d'information; ▪ Rencontrer les différentes directions de services et programmes; ▪ Participer ou tenir des rencontres visant l'information et la sensibilisation aux droits. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DPSMD – Distribution de: 150 dépliants et signets; 30 calendriers de table; 1 grand calendrier. ▪ DPJ- Distribution de: 500 dépliants, 200 signets 70 calendriers de table 10 grands calendriers. ▪ 1 Rencontre TEAMS avec les intervenants de la DPSMD. ▪ 1 Kiosque dans le cadre de la Semaine des droits des usagers. Rejoint 50 usagers (dépliants–signets-stylos). ▪ Distribution de 40 calendriers -dépliants –signets à une préposée destinés aux personnes âgées à domicile.

LES RÉALISATIONS OU RÉSULTATS EN 2022-2023

ENJEUX/ FONCTIONS	OBJECTIFS POURSUIVIS	RÉSULTATS ATTENDUS	INDICATEURS
<p><u>Enjeux spécifiques pour le CH</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer une meilleure connaissance des droits et des responsabilités des usagers auprès des différentes directions et unités de soins; ▪ Connaître et faire connaître aux usagers et à leurs proches, l'organisation des soins palliatifs de notre territoire. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpeller les différentes directions et unités de soins ▪ Réaliser un état de situation avec les intervenants du CH et du CHSLD; ▪ Regarder la possibilité de faire un dépliant commun pour informer les usagers, leurs familles et leurs proches sur les services offerts. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distribution de 200 dépliants et signets à l'admission du CH pour informer les usagers hospitalisés. ▪ Distribution de 20 grands calendriers, dépliants et signets à l'unité de gériatrie duCH ▪ Dossier débuté à poursuivre en 2023-2024.

LES RÉALISATIONS OU RÉSULTATS EN 2022-2023

ENJEUX/ FONCTIONS	OBJECTIFS POURSUIVIS	RÉSULTATS ATTENDUS	INDICATEURS
<p><u>Enjeux spécifiques pour le CHSLD</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S’assurer de la continuité des soins et des services de qualité adaptés à chaque résident hébergé au Foyer; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuer et suivre avec la direction les actions visant la stabilité des postes sur les étages; ▪ S’assurer de la lecture et de la connaissance par les intervenants du plan de soins. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participation à 4 rencontres sur le suivi de la COVID-19; ▪ Participation à 4 rencontres sur ce sujet et autres au Comité milieu de vie; ▪ Participation à 1 capsule d’information sur les droits des usagers aux employés travaillant au 3^{ième} Nord-est-ouest; ▪ 1 Kiosque -Semaine des droits des usagers. Rejoint 54 proches (dépliants–signets).

LES RÉALISATIONS OU RÉSULTATS EN 2022-2023

ENJEUX/ FONCTIONS	OBJECTIFS POURSUIVIS	RÉSULTATS ATTENDUS	INDICATEURS
<p><u>Suite</u> <u>Enjeux spécifiques</u> <u>pour le CHSLD</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se faire connaître et s'assurer de l'implication et de la participation des proches aidants auprès de leur personne hébergée. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les adresses courriels des proches aidants; ▪ Participer aux rencontres des nouveaux arrivants. ▪ Échanger avec le responsable sur les activités de loisirs et de culture du Foyer; ▪ Suggérer s'il y a lieu d'autres activités. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Discussion débutée avec la direction et poursuivre en 2023-2024; ▪ Participation à la seule rencontre des nouveaux arrivants en 2022-2023; ▪ Tenu 1 échange avec le technicien en loisirs et suivi à venir pour 2023-2024.

LES RÉALISATIONS OU RÉSULTATS EN 2022-2023

ENJEUX/ FONCTIONS	OBJECTIFS POURSUIVIS	RÉSULTATS ATTENDUS	INDICATEURS
<p><u>Enjeux spécifiques pour la MDA/MA</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire connaître le Comité des usagers/résidents auprès des personnes résidentes, des proches aidants et leurs familles ainsi qu'auprès des intervenants de la ressource; ▪ S'assurer de l'implication et de la participation des proches aidants auprès de leur personne hébergée. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir une visibilité auprès des résidents et leurs familles et proches; ▪ Recruter un ou 2 membres de la ressource sur le comité des usagers et résidents. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 rencontre d'échange avec la directrice nommée sur l'avancement de la MDA/MA ▪ 1 séance de travail du Comité des usagers et des résidents afin de participer à la nomination des 6 unités de la MDA/MA ▪ 1 rencontre d'échange avec l'organisme provincial «Les Passages» qui sont financés pour favoriser la création de pont entre les milieux de vie et les ressources communautaires

LES ENJEUX SPÉCIFIQUES POUR CHACUNE DES INSTALLATIONS EN 2023-2024

Enjeux spécifiques pour le CLSC

- Poursuivre nos actions visant une meilleure connaissance du comité des usagers et résidents et des droits et responsabilités des usagers/résidents qui reçoivent des services;
- Poursuivre la création de ponts entre le comité et les différentes directions de programmes et les intervenants.
- Recruter une (usagers ou proche aidant) pour faire partie du comité des usagers et résidents de notre territoire.

Enjeux spécifiques pour le CH

- Poursuivre nos actions visant une meilleure connaissance du comité des usagers et résidents et des droits et responsabilités des usagers auprès des différentes directions et unités de soins du CH,;
- Poursuivre le travail pour en arriver à faire connaître l'organisation des soins palliatifs sur le territoire et si possible réaliser en collaboration avec l'établissement un dépliant sur le sujet.
- Recruter une (usagers ou proche aidant) pour faire partie du comité des usagers et résidents de notre territoire.

Enjeux spécifiques pour le CHSLD

- Poursuivre le travail de suivi sur la stabilisation des postes sur chaque étage assurant ainsi une meilleure connaissance des besoins du résident, une meilleure continuité des soins et des services de qualité dispensés par les mêmes intervenants;
- S'assurer de la formation et du suivi des directives auprès du personnel des agences, c'est-à-dire, savoir où se trouve le plan d'intervention dans les chambres, être à jour sur les particularités et les besoins de chaque résident de l'étage où ils travaillent et autres. Le MSSS a écrit une directive cet hiver concernant la fin au recours aux personnels des agences d'ici trois ans, dans toutes les régions du Québec. Nous avons donc amplement le temps d'améliorer la dispensation des soins et des services;
- Le personnel masculin qui donne des soins d'hygiène malgré le fait que la résidente a mentionné son refus pour différentes raisons (gêne, peur d'abus physique, manque de respect). Tout doit être fait pour que cette situation n'arrive pas. Comme par exemple, changer le moment du bain, prendre une employée d'un autre étage et autres.
- S'assurer de la réparation diligente des chaises roulantes des résidents, des équipements adaptés du centre ET fournir rapidement le matériel adapté. Il semble que parfois cela prend du temps pour faire les réparations des fauteuils roulants et obtenir le matériel comme par exemple fauteuil, coussins et autres. Cet enjeu concerne également le CRDP.

LES ENJEUX SPÉCIFIQUES POUR CHACUNE DES INSTALLATIONS EN 2023-2024

Enjeux spécifiques pour la MDA/MA

- **Faire connaître le comité des usagers et des résidents auprès des personnes résidentes, des proches aidants et leurs familles ainsi qu'auprès des intervenants de la ressource:**
- **Recruter une ou deux personnes (résidents ou proches aidants) pour faire partie du comité des usagers et résidents de notre territoire.**
- **Assurer une présence physique régulière et au besoin du comité à l'intérieur de la MDAA.**

La conclusion

Comme vous avez pu le constater, l'année 2022-2023 fut une année très occupée. La COVID n'empêche plus maintenant les rencontres entre nous et les rencontres en présentielle. Le port du masque reste toutefois encore présent afin de protéger les usagers, les résidents et le personnel. C'est un retour à une certaine normalité.

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. En 2023-2024, la MDAA sera une nouvelle réalité sur notre territoire et nous amorcerons cette relation de collaboration avec beaucoup d'enthousiasme.

Pour terminer, 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 2021-2022

Tiré d'une partie du: Rapport du Commissaire aux plaintes 2021-2022

LE RAPPORT ANNUEL DES PLAINTES 2021-2022

RAPPORT ANNUEL DES PLAINTES 2021-2022

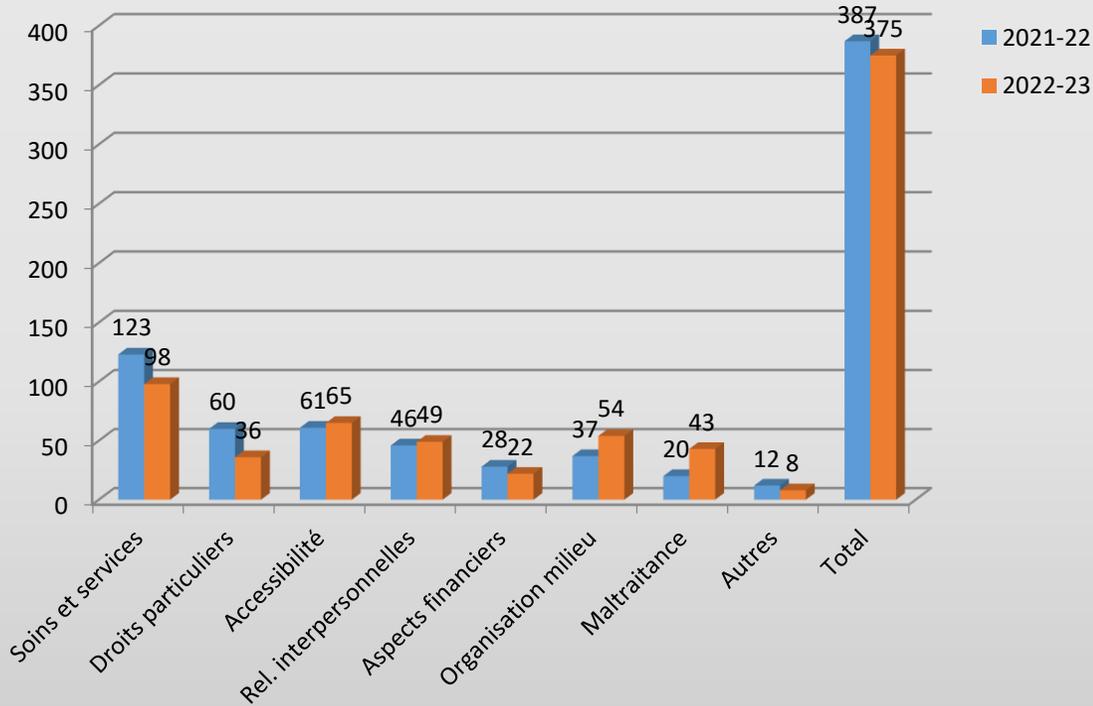
Chaque année, le comité invite le commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans le but de présenter son rapport annuel sur les plaintes faites dans les installations de Rimouski-Neigette. Cette année, ce sont messieurs Éric Parent commissaire et Patrick Dubé commissaire adjoint qui nous ont livrés et expliqués les résultats.

Le délai moyen de traitement d'une plainte en 2020-2021 est de 20 jours en comparaison de 24 jours en 2019-2020. Pour l'année 2022-2023 qui s'achève il y a également une autre amélioration du délai du traitement des plaintes soit 19 jours.

Vous observerez aux pages suivantes, que la hausse des cas de maltraitance s'explique selon le commissaire, par le fait que le personnel soignant est plus sensible et déclare plus facilement les différentes situations de maltraitances. À noter que la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité les oblige à déclarer.

Objets d'insatisfactions – MRC Rimouski-Neigette

1 avril au 1 mars 2021-22 VS 1 avril au 1 mars 2022-23



Motifs	2021-22	2022-23
Plaintes	194	195
Assistances	100	103
Interventions	54	118
Plaintes médicales	36	10
Total	384	426

	2021-22	2022-23
Délai moyen de traitement	20 jours	19 jours

	2021-22	2022-23
Traitement sans mesure	132	138
Traitement avec mesures	88	90
Traitement non complété (abandon, réglé, rejeté)	67	44
Sans traitement (assistance)	100	101
Total	387	373

Par direction	2021-22	2022-23
SAPA	52	64
Services professionnels	53	15
DPSPC	49	70
RPA	4	14
DPJ/DPJe	33	9
DI-TSA-DP	7	8
Soins infirmiers	12	27
Technique	2	19
Ressources financières	13	7
Logistique	6	8
DRH	2	1
Services multidisciplinaires	12	0
Maltraitance	20	44
Qualité, évaluation et performance	0	1
Informatique	3	0
Optilab	0	2
Organismes communautaires	8	4
Pré-hospitalier	0	2

Mesures	2021-22	2022-23
Réalisées	90	78
Acceptées	1	15
En attente	0	0
Refusées	0	0
Total	91	93

Exemples de mesures :

- D'identifier votre intervenant pivot et de vous préciser son rôle et ses responsabilités afin que le canal de communication soit clair, positif et efficace.
- Pour les personnes à mobilité réduite, identifier les salles de toilettes, des bâtiments principaux (CH, CLSC), et faciliter la fermeture des portes.
- À la DPSAPA, d'assurer une vigie clinique sur les dossiers de l'intervenante en cause (plan d'amélioration des compétences)
- Prendre les mesures nécessaires auprès de l'infirmière.
- Annulation de la facture

Annexe 2

Le rapport financier 2022-2023