



Rapport d'activités 2021-2022

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

Les usagers au cœur de notre action

La table des matières

Le mot de la Présidente.....	3
Les représentations internes – externes	4
Le Comité des usagers et de résidents des installations Rimouski-Neigette.....	6
Le mandat, les fonctions et les obligations du Comité des usagers et résidents.....	7
Les représentants membres du Comité des usagers et résidents.....	8
Les coordonnées des personnes clés du comité.....	9
Le bilan des activités et des actions.....	10
Les résultats du Plan d'action 2021-2022.....	11
Les enjeux et les actions pour 2022-2023.....	14
La conclusion.....	15
Annexe 1 – Le rapport annuel des plaintes 2020-2021.....	16
Annexe 2 – Le rapport financier 2021-2022.....	19

Le mot de la Présidente



Micheline Turcotte

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

C'est à titre de présidente du comité des usagers / résidents des installations Rimouski-Neigette (CH, CLSC, CHSLD) que nous vous présentons notre rapport annuel pour l'année 2021-2022. Il contient également notre rapport financier. Le tout s'inscrit en conformité de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Spécifiquement, vous y trouverez un portrait des implications, représentations, actions et activités réalisées au cours de l'année ainsi que le suivi du plan d'action 2021-2022. Nous aborderons brièvement les enjeux que nous poursuivrons pour la prochaine année.

Le caractère bénévole de l'implication des membres du comité apporte une touche de bienveillance à nos actions et interventions effectuées auprès des usagers/résidents et auprès des partenaires de soins et de services de santé et de services sociaux. Nous profitons de ce rapport pour les remercier à juste titre pour leur implication continue malgré les aléas de la pandémie qui ne cesse de nous demander à tous des adaptations constantes.

Les usagers et les résidents qui utilisent les soins à domicile, les divers services de santé et de services sociaux en santé physique, en santé mentale et en perte d'autonomie font partie d'une clientèle fragilisée. C'est pourquoi nous y apportons toute notre attention et notre soutien bienveillants lors de leurs demandes d'appuis.

Dans cet esprit, nous partageons également avec vous, une grande préoccupation de la qualité des services offerts avec respect et dignité et nous affirmons ici toute notre volonté de collaboration afin de consolider notre partenariat au plus grand bénéfice de nos usagers.

Nous tenons à souligner et remercier pour leur implication, mesdames Roselyne Cyr, Carole Rivard membre du comité et madame Lyne Parent, notre agente de liaison qui nous ont quittés cette année.

En mon nom personnel et au nom des administrateurs du comité des usagers et du comité de résidents, nous vous remercions de l'attention et de l'intérêt que vous porterez au présent rapport.

Représentations, information, promotion et formation

Les représentations internes - externes

Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-St-Laurent (CUCI)

Mme Denyse Landry, vice-présidente (9 conférences téléphoniques)

Comité d'éthique du CISSSS du Bas-St-Laurent

Mme Denyse Landry, vice-présidente (6 rencontres)

Rencontres des nouveaux arrivants au CHSLD

Mme Micheline Turcotte, présidente et Mme Sylvie Laliberté, agente de liaison (4 rencontres)

Conférences téléphoniques en contexte de pandémie avec Mme Marie-Pierre Tremblay-Lajoie, gestionnaire responsable au CHSLD.

Mmes Micheline Turcotte, présidente, Line Parent, Sylvie Laliberté, agentes de liaison (4 rencontres)

Rencontres des agents de liaison avec Josée Fortin du CISSS

Mmes Lyne Parent et Sylvie Laliberté, agentes de liaison (2 rencontres)

Comité milieu de vie du CHSLD

Mme Micheline Turcotte, présidente (2 rencontres)

Représentation, information, promotion et formation

Les représentations internes – externes (suite)

Rencontre des représentants (3) du MSSS pour l'évaluation des soins et services au CHSLD

Mme Micheline Turcotte, présidente et Mme Sylvie Laliberté, agente de liaison ont participé aux rencontres de la journée du 17 novembre

Participation à une rencontre de l'équipe jeunesse avec Mme Josée Fiola

Mme Sylvie Laliberté, agente de liaison a expliqué notre rôle auprès des usagers et des professionnels

Participation à une discussion de cas avec les professionnels de la clinique externe psychiatrique

Mme Sylvie Laliberté, agente de liaison a éclairé les intervenants concernant les droits et responsabilités des usagers

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

Mme Line Parent, agente de liaison et administratrice au CA (2 rencontres par Zoom et 1 AGA le 1^{er} juin). À participé à 3 rencontres additionnelles comme présidentes et membres du conseil d'administration du CAAP-BSL. Sylvie Laliberté a été élu comme membre du CA de l'organisme le 3 mars.

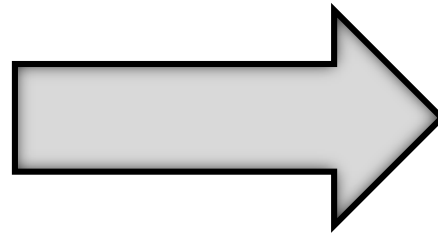
Formations en virtuel par différents organismes: RPCU, INSPQ, Gouvernance Plus, Pésâges, Santé mentale et autres

Madame Lyne Parent, agente de liaison a assisté durant l'année à 10 formations et 1 colloque sur le web en rapport aux actions du Comité. Pour sa part, madame Laliberté a assisté à 4 formations sur le web.

Le 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 unis il y a quelque années dans une seule et même entité.

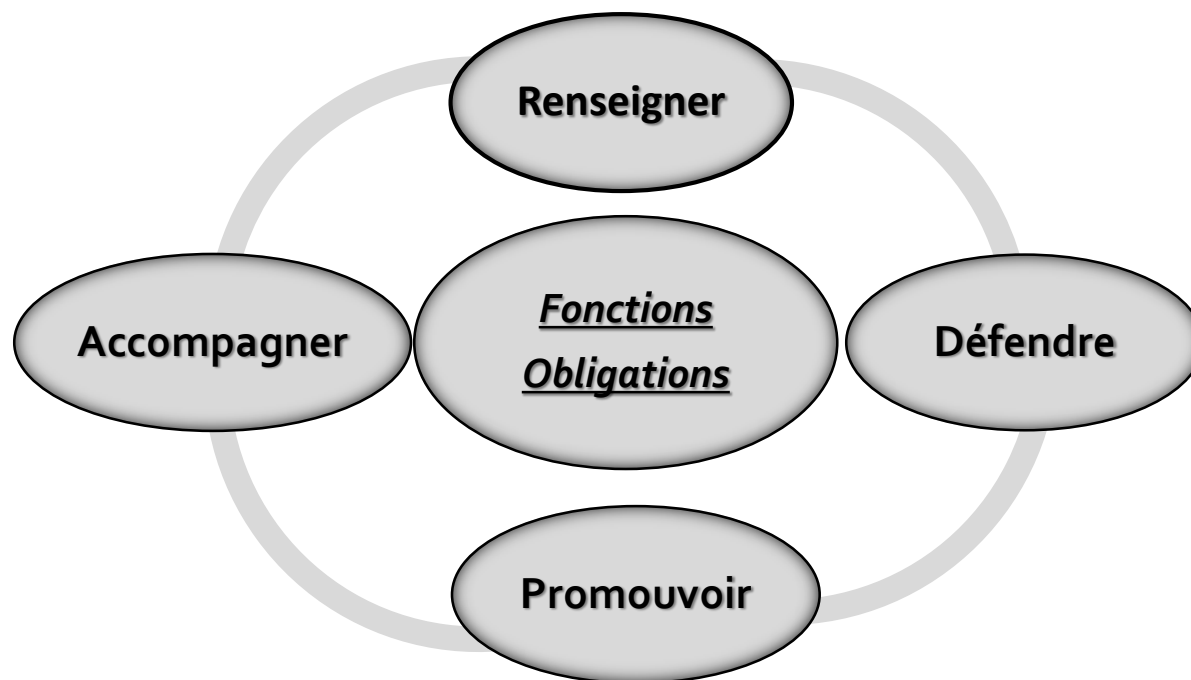
**Rencontres des membres
Comité des usagers/
résidents**



- ❖ 8 réunions régulières en 2021-2022**
- ❖ Il n'y a pas eu d'AGA encore cette année à cause de la situation de la COVID-19**

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

Le mandat, les fonctions et les obligations du Comité des usagers et résidents

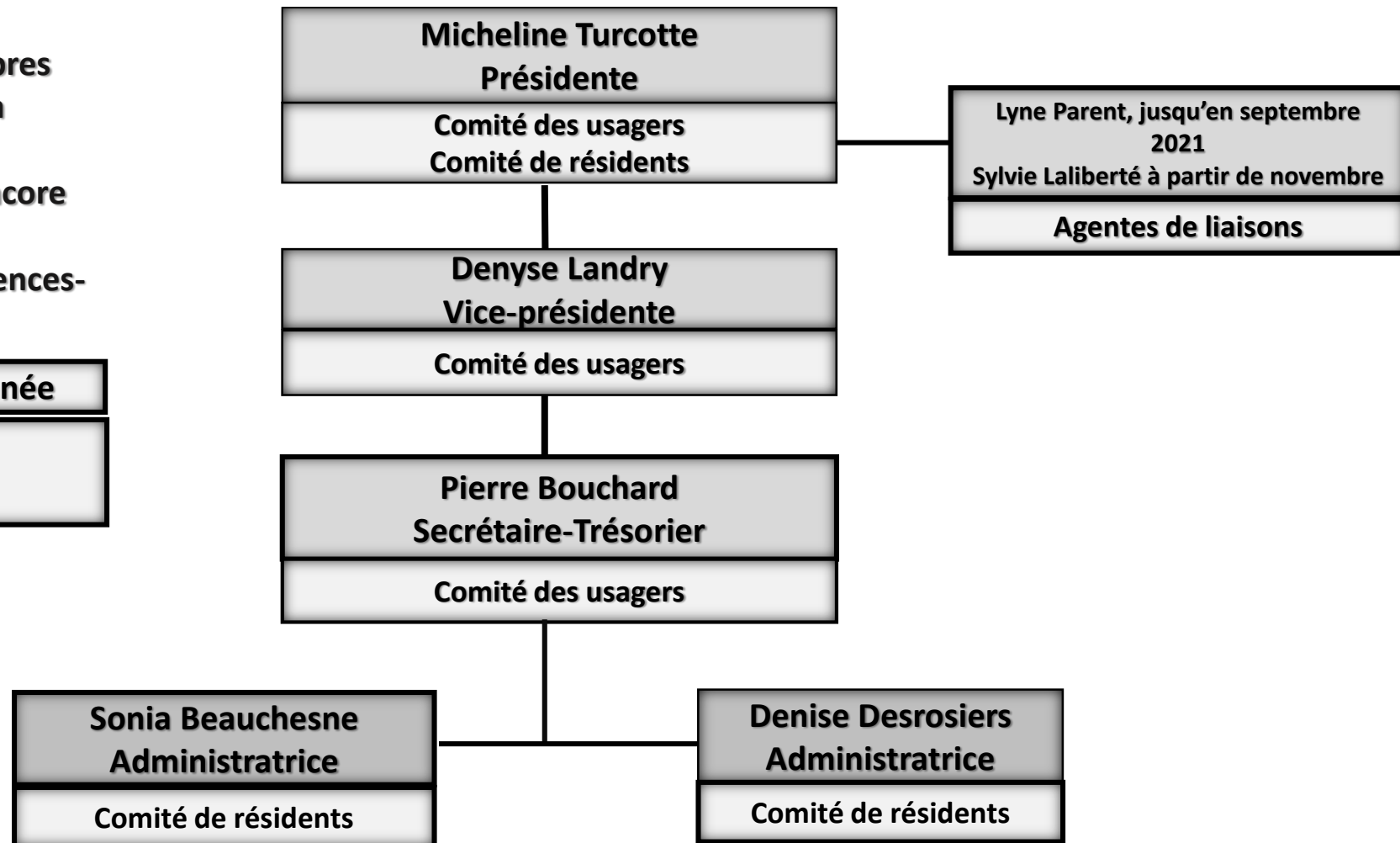


Les représentants membres du Comité des usagers et résidents

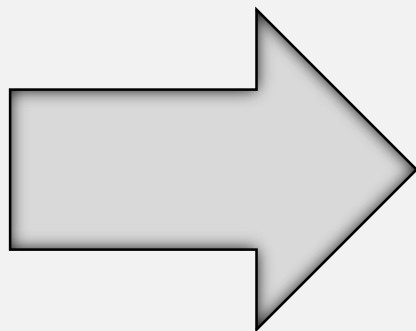
Merci à tous les membres du comité ainsi qu'à la présidente qui se sont adaptés encore cette année à des rencontres par conférences-téléphoniques

Départ durant l'année

Roselyne Cyr, CR
Carole Rivard, CU



Les coordonnées des personnes clés du comité



***Micheline Turcotte, présidente Comité des usagers/résidents
Téléphone: 418-722-0968, pour les besoins du CHSLD***

***Sylvie Laliberté, agente de liaison du Comité des usagers/résidents
Téléphone: 418-724-3000 poste 8126***

***Josée Fortin, Agente d'information
Téléphone: 418-724-3000 poste 8005***

***Josée Fiola, Responsable des installations
Téléphone: 418-724-3000 poste 8417***

Le bilan des activités et des actions

Les pages suivantes (3) vous présentent les résultats des interventions inscrits au plan d'action 2021-2022. Le plan d'actions élaboré est basé sur les fonctions et les obligations du Comité des usagers / résidents. Nos actions et nos interventions se réalisent auprès des usagers, jeunes, adultes et personnes âgées ainsi que leurs familles et proches qui reçoivent des soins et des services du Centre hospitaliers, du CLSC ou du CHSLD de Rimouski. Ces personnes vivent à domicile, en ressources de type familiale (RTF), en ressources intermédiaires (RI), en appartements supervisés ou sont hébergés au CHSLD. Les problématiques vécus sont de l'ordre de la santé physique, de la perte d'autonomie, de la santé mentale ou de la sphère psychosociale.

Promouvoir, Renseigner et Référer

Plusieurs de nos actions et participations à divers comités et rencontres ont pour but de promouvoir l'amélioration de la qualité des services, les conditions de vie et la continuité des soins et services des usagers dans les différentes ressources et installations. Pour les professionnels qui travaillent auprès d'eux et qui nous interpellent à l'occasion nous leur apportons nos suggestions, conseils ou références. Plusieurs autres actions ont servi également à renseigner les usagers et les différents intervenants et professionnels sur leurs droits et leurs responsabilités inscrit notamment dans la Loi sur les services de santé et des services sociaux (LSSSS).

Le comité a distribué encore cette année plusieurs signets et d'autres matériels promotionnels aux usagers, aux professionnels et aux partenaires présents dans les installations et sur notre territoire. L'agente de liaison du comité a effectué également plusieurs suivis d'appels, de courriels ou de références aux besoins.

Assister, Accompagner et Défendre

À certaines reprises nous avons supportés les usagers, leurs familles et proches auprès de professionnels, d'intervenants, de départements ou d'unités de soins. Nous les avons accompagné également dans leur processus d'acheminement de plaintes ou d'insatisfactions au bureau du Commissaire aux plaintes ou autres instances concernés.

Finalement cette deuxième année de COVID avec sa tralée de mesures fut particulièrement difficile encore une fois pour nos clientèles vulnérables. Une autre année somme toute bien remplie mais limitée en regard de rencontres en présentiel auprès des membres du comité, des usagers, des proches et des professionnels.

Les résultats du plan d'action 2021-2022

Priorité no. 1 : Renseigner	2021-2022
<u>Objectif : Informer les usagers, les résidents et les partenaires sur les droits et les responsabilités des usagers en vertu LSSSS et la Charte des droits et liberté de la personne.</u>	
Moyens utilisés	
Prises d'appels	✓ Oui
Par courriel	✓ Oui
Documents d'informations : Signets, dépliants, calendriers	✓ Oui
Kiosque d'information	✓ Non, en raison du COVID-19
Développer de nouvelles méthodes d'information	✓ Oui, par Teams ou par Zoom
Référer l'utilisateur au service ou à la personne concernée	✓ Oui

Priorité no. 2 : Défendre	2021-2022
<u>Objectif : Défendre l'utilisateur en vertu de la Loi sur les services de santé et de services sociaux (LSSSS) et la Charte des droits et liberté de la personne.</u>	
Moyens utilisés	
Selon la situation voir si celle-ci peut être réglée auprès du département ou des personnes concernées avant d'en arriver à une plainte.	✓ Oui, pour plusieurs situations
Dénoncer la situation au commissaire aux plaintes ou aux commissaires adjoints aux plaintes du CISSS du Bas-St-Laurent	✓ Oui
Acheminer le formulaire de plainte au commissaire aux plaintes ou aux commissaires adjoints aux plaintes du CISSS du Bas-St-Laurent.	✓ Oui
Acheminer la plainte au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Bas-Saint-Laurent (CAAP BSL)	✓ Oui

Les résultats du plan d'action 2021-2022 (suite)

Priorité no. 3 : Assister et accompagner	2021-2022
<u>Objectif : Assister l'utilisateur au besoin dans ses demandes selon ses droits et responsabilités.</u>	
Moyens utilisés	
Aider l'utilisateur à formuler une dénonciation ou à compléter un formulaire de plainte.	✓ Oui
Assister l'utilisateur lors de rencontres multidisciplinaires, de rendez-vous médicaux	✓ Non, à cause du Covid-19
Assister l'utilisateur lors d'une recherche d'un service dispensé par les installations Rimouski-Neigette (Hôpital, CLSC, CHSLD)	✓ Oui

Priorité no. 4 : Promouvoir	2021-2022
<u>Objectifs : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et résidents ainsi que des services offerts.</u>	
Moyens utilisés	
Rencontre annuelle avec le commissaire adjoint aux plaintes de notre secteur (est)	✓ Oui, par conférence-téléphonique le 8 février 2022
Rencontres avec le CUCI (9) Rencontre avec le comité d'éthique (6)	✓ Oui, par conférence téléphonique
Participer aux rencontres des familles des nouveaux arrivants du CHSLD	✓ Oui, 4 rencontres
Participer aux rencontres du comité milieu de vie	✓ Oui, 2 rencontres au CHSLD
Participer aux différents comités au sein du CISSS BSL	✓ Oui, par Teams ou conférences-téléphoniques

Les résultats du plan d'action 2021-2022 (suite)

Priorité no. 4 : Promouvoir (suite)	2021-2022		
<u>Objectifs : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et résidents ainsi que des services offerts.</u>			
Moyens utilisés			
Poursuivre et développer d'avantage nos actions de prévention	✓ Oui	Visites et distribution en fin d'année, aux responsables des RI-RTF et des appartements supervisés en santé mentale des cartes de Noël <u>personnalisés</u> , des calendriers, signets et autres, permettant de savoir à qui s'adresser pour améliorer les services reçus.	✓ Oui, au début de décembre 2021
Participation à divers colloques, conférences, formations et congrès	✓ Oui par Zoom ou Teams	Gestion des risques (Notamment : Lavage des mains, désinfection de l'environnement, masques, jaquettes et autres) dans les installations(CH-CLSC-CHSLD)	✓ Oui, suivis et mise à jour des règles
Valoriser et développer d'avantage le partenariat entre le comité des usagers/résidents et les différents départements des Installations Rimouski-Neigette (Hôpital, CLSC, CHSLD) et avec des organismes	✓ Oui, en assistant ou en les informant	Tenue de kiosques d'informations	✓ Non, en raison du COVID-19
Sondages : Évaluation des soins et services auprès des résidents du centre d'hébergement et de leur proche-aidant.	✓ Les résidents capables et les premiers répondants ont participé à un sondage.	Informers les usagers qui requièrent les services du soutien à domicile (SAD) Distribuer des informations sur les droits et responsabilités des usagers auprès du personnel du SAD et des intervenants jeunesse en CLSC	✓ Oui, par les signets et calendriers de table au CLSC
		Création et distribution de grands calendriers principalement pour les résidents du CHSLD et les RI en santé physique	✓ Oui, calendriers informant sur les droits et responsabilités

Les enjeux et les actions pour 2022-2023

Tiré du Guide: enjeux et recommandations du CUCI du Bas-Saint-Laurent

«L'identification d'enjeux prioritaires et la formulation de recommandations à cet égard n'est pas une confrontation avec l'établissement, mais une action constructive, proactive et concertée avec tous les acteurs concernés qui a pour seul objectif l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux usagers par l'établissement»

Voici les trois (3) grands secteurs d'actions que nous voulons considérer pour identifier nos enjeux et nos actions pour la prochaine année:

1. Identifier - Informer - promouvoir

- Identifier et rejoindre toutes nos clientèles à l'intérieur des différents programmes et installations: Clarifier nos clientèles parmi l'ensemble des programmes offerts et identifier des moyens pour mieux les rejoindre;
- Informers nos usagers et partenaires: Informer par différents moyens les usagers, leurs proches, les résidents et les partenaires sur leurs droits et leurs responsabilités;

2. Assister - Accompagner – Défendre - Référer

- L'accessibilité et la continuité des soins et des services: Assister, accompagner et défendre les usagers dans leurs vécus et leurs démarches. Référer lorsque nécessaire les usagers et les partenaires vers l'instance pouvant le mieux répondre aux besoins des usagers de leurs familles et leurs proches. Valoriser la bienveillance, la bientraitance et l'approche milieu de vie.

3. L'accès et la sécurité dans les installations:

- Favoriser l'accès aux installations incluant les problématiques de stationnement (ex: CH de Rimouski). Surveiller la gestion des pratiques entourant la prévention des infections nosocomiales (COVID et autres).

Ces grands secteurs d'actions seront traduits prochainement dans un plan identifiant plus spécifiquement les enjeux poursuivis et les actions pour les atteindre pour l'année 2022-2023.

La conclusion

L'année 2021-2022, fut pour nous encore une fois, une année de restrictions avec ses conséquences où les contacts sociaux ont été entre autres, très limités au profit de l'isolement. Cette deuxième année de COVID a de façon certaine eue un impact sur le moral, sur la continuité des services, sur la présence et l'assiduité du personnel au CHSLD. Malgré une visite d'inspection très positive du MSSS, cette dernière année fut difficile pour les résidents, les familles et les proches aidants. Il faut également inclure aussi l'ensemble du personnel et la direction.

Pour les autres secteurs de soins et services en santé physique et psychosocial, les usagers, les familles, les proches, les professionnels et les responsables d'unité, de départements et de ressources résidentielles ont également démontrés dans leurs offres de services une grande résilience.

Pour le comité des usagers et résidents malgré le départ en septembre de notre agente de liaison madame Lyne Parent et l'arrivée en novembre de madame Sylvie Laliberté, comme nouvelle agente nous avons déployé tous les efforts nécessaires pour remplir au mieux nos fonctions et responsabilités auprès des usagers et résidents. La collaboration et la conciliation avec nos différents partenaires nous ont également guidé tout au long de nos actions.

Pour terminer je tiens à remercier tous les membres bénévoles de notre comité pour leur générosité à s'impliquer lors de nos rencontres et de la réalisation de nos objectifs de services. Je remercie également tous les employés du CISSS-BSL qui ont voulu contribuer eux aussi à une meilleure qualité de services dans le contexte. Un merci également à notre nouvelle agente de liaison qui a su s'impliquer rapidement avec nous dans l'ensemble de nos activités.



Micheline Turcotte, présidente

Annexe 1

Le rapport annuel des plaintes 2020-2021

Tiré d'une partie du: Rapport du Commissaire aux plaintes 2020-2021

LE RAPPORT ANNUEL DES PLAINTES 2020-2021

RAPPORT ANNUEL DES PLAINTES 2020-2021

Chaque année, le comité invite le commissaire adjoint 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, c'est monsieur Jacques Deschênes, commissaire adjoint, qui a expliqué en détail aux membres, les statistiques 2020-2021.

Situation Rimouski-Neigette 2020-2021

<i>Plaintes</i>	<i>154</i>
<i>Assistances</i>	<i>127</i>
<i>Interventions</i>	<i>71</i>
<i>Plaintes médicales</i>	<i>26</i>
<i>Total</i>	<i>387</i>

Le délai moyen de traitement d'une plainte en 2020-2021 est de 24 jours en comparaison de 27 jours en 2019-2020. Vous observerai à la page suivante, que la hausse des cas de maltraitance s'explique selon le commissaire, par le fait que le personnel soignant est plus sensible à mieux reconnaître les différentes situations de maltraitances et sont obligés de les dénoncer.

LES PLAINTES PAR DIRECTION EN 2019-2020 ET EN 2020-2021

Plaintes par direction	2019-2020	2020-2021
SAPA	64	42
RPA	15	13
RI-RTF	6	5
DIDP-TSA-DP	19	4
Services professionnels	150	92
Jeunesse et DPJ	31	21
Logistique	7	4
Ressources financières	19	7
Services multidisciplinaires	20	4
Maltraitance	7	27
Qualité, évaluation et performance	0	0

Soins infirmiers	33	24
Santé publique	1	COVID
Santé mentale et dépendance	28	29
Ressources techniques	4	1
Ressources humaines	1	0
Ressources informationnelles	1	0
Optilab	2	2
Préhospitalier	2	0
COVID	-	20

Niveau de traitement	2019-2020	2020-2021
Avec mesures	79	41
Sans mesure	161	141
Désistement	22	16
Problème réglé avant la fin de l'examen	29	20
Rejeté sur examen sommaire	44	16
Taux de réalisation (41/41) : aucune active, une refusée et une annulée	81 %	100 %

Annexe 2

Le rapport financier 2021-2022