

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

Comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable
(CIUSSS MCQ)

www.comiteusagersAE.com



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

Section – 1	Identification et les comités de résidents actifs	5
Section – 2	Mot du président.....	7
Section – 3	Priorités et réalisations de l'année écoulée	8
Section – 4	Composition et portrait des membres.....	10
Section – 5	Coordonnées professionnelles.....	10
Section – 6	Bilan des activités.....	11
Section – 7	Tenue des rencontres	18
Section – 8	Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes	18
Section – 9	Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine	19
Section – 10	Conclusion.....	20
Section – 11	Rapport financier	21
Section – 12	Consolidation budgétaire.....	22
Section – 13	Autoévaluation du comité	22
Section – 14	Nombre d'heures de bénévolat pour le CUAÉ et ses comités de résidents	22
Section – 15	Autres informations (Coup de cœur du CUAÉ et Hommage à M. André Poirier).....	23
Annexe 1	Synthèse des six comités de résidents	25

SECTION 1 – IDENTIFICATION

COMITÉ DES USAGERS D'ARTHABASKA-ET-DE-L'ÉRABLE (CUAÉ)

Centre intégré des services de santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ)

Coordonnées

5, rue des Hospitalières, Victoriaville (Qc) G6P 6N2

Numéro de téléphone : 819 357-6032

Courriel du CUAÉ : comitedesusagerscsssae@ssss.gouv.qc.ca

LES COMITÉS DE RÉSIDENTS ACTIFS

(Pour le comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable)

1. Centre d'hébergement de Plessisville
2. Centre d'hébergement du Roseau, Victoriaville
3. Centre d'hébergement de Lyster
4. Centre d'hébergement des Étoiles-d'Or, Warwick
5. Centre d'hébergement du Chêne, Victoriaville
6. Centre d'hébergement de St-Eusèbe, Princeville

SECTION 2 – MOT DU PRÉSIDENT



Cette année, la réalisation des travaux et des fonctions de notre comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable s'est effectuée sous le signe de l'**ACCOMPAGNEMENT** et du **PARTENARIAT**. Deux thèmes qui sont chers à nos membres puisque ces mots représentent leur façon de personnaliser la mission qui leur est confiée et de définir leur vision de l'action qu'ils souhaitent mener auprès des usagers.

La deuxième année de pandémie n'a pas diminué l'ardeur au travail des membres des comités de résidents et du comité des usagers et leur volonté de continuer à se démarquer. De tout cœur, je les remercie. Ils se sont adaptés à de nouveaux modes de travail, dont les rencontres virtuelles et le travail en sous-comités. Leur ouverture

d'esprit, leur implication, leur générosité, leur humanisme, leur dévouement tellement grand envers les usagers apportent force et vitalité au comité.

À la lecture de ce rapport d'activités, on y retrouve, toujours en collaboration avec le CIUSSS MCQ, des réalisations tels une campagne d'information présentée par un dépliant distribué à plus de 52 000 foyers sur le territoire d'Arthabaska et de l'Érable, l'arrivée du Wi-Fi pour les trois centres d'hébergement de l'Érable, un communiqué de presse pour la Semaine des droits des usagers. D'autres projets se trouvent à l'étape des préliminaires dont celui des écrans numériques à affichage dynamique.

Aussi, à l'automne 2021, le comité s'est offert un cadeau, soit une journée style « *lac-à-l'épaule* », avec un consultant externe comme animateur, ce qui a permis l'appropriation de notre mission et de notre vision, l'affirmation de nos valeurs et l'amélioration de notre gouvernance.

En terminant, je veux souligner **les liens d'appartenance et de partenariat** que nous développons avec la grande famille du CIUSSS MCQ. Que ce soit la Direction, les gestionnaires ou le personnel, nous vous remercions de votre ouverture, votre sensibilité aux problématiques rencontrées par les utilisateurs des services, votre écoute pour les projets que nous vous proposons. Je veux aussi m'adresser au personnel, tout particulièrement; cette pandémie des deux dernières années a bouleversé les milieux de soins. Une grande adaptation de votre part a été nécessaire : ***merci d'être là***, toujours bienveillant auprès de nos usagers.

Enfin, dans ce rapport d'activités, vous trouverez tous les détails de nos réalisations 2021-2022, des explications sur notre mission, notre vision et nos priorités pour 2022-2023.

Bonne lecture !

SECTION 3 – PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Participation à la révision des règlements généraux du RPCU. (Avril 2021)
- Motion de félicitations pour le CU-Drummond – campagne promotionnelle des droits des usagers à Radio-Canada. (Avril 2021)
- Participation à l'assemblée générale annuelle du CUCI – cinq membres du CUAÉ. (Mai 2021) et participation à l'assemblée générale annuelle du RPCU. (Juin 2021)
- Travail en partenariat avec le CIUSSS MCQ pour la réalisation du dossier Wi-Fi dans nos trois CHSLD de l'Érable : CH de Plessisville, CH de Lyster et CH de St-Eusèbe. (Année 2021-2022)
- Création et approbation d'un dépliant à la population, en partenariat avec le CIUSSS MCQ et son service des communications, préparé et envoyé à plus de 52 000 foyers sur le territoire d'Arthabaska-et-de-l'Érable – sur un côté, on peut lire : Où consulter durant la pandémie; sur l'autre côté : Droits – responsabilités – insatisfactions. (Mai 2021)
- Adoption des règles de fonctionnement du CUAÉ. (Juin 2021)
- Exercice d'autoévaluation des membres du CUAÉ. (Juin 2021)
- Création et approbation du dépliant du comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable, en version anglaise, par le service des communications du CIUSSS MCQ, pour la population anglophone qui reçoit des soins et des services. Ce dépliant est disponible sur le site Internet du CIUSSS MCQ – CUAÉ. (Juin 2021)
- Rencontre avec la PDGA, Mme Nathalie Boisvert. Le but de la rencontre était de faire connaissance et de nommer nos projets en cours. (Juin 2021)
- Lien Internet pour le CUAÉ sur le site du CIUSSS MCQ – meilleure visibilité. (Été 2021)
- Création d'un sommaire financier (modèle) pour présentation aux rencontres du CUAÉ. (Juin 2021)
- Tenue d'un lac-à-l'épaule pour les membres du comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable avec un consultant externe à l'animation. (Septembre 2021)

Lien Internet pour le CUAÉ sur le site du CIUSSS MCQ

Dépliant du comité des usagers présenté en langue anglaise

Projet d'accompagnement – Mentorat – Consultant externe

Dépliant à la population

Projet Wi-Fi dans nos centres d'hébergement de l'Érable

Affiches dans les centres d'hébergement – Encourager les proches aidants à visiter leurs parents, en suivant les règles sanitaires.

Accompagnement et partenariat

Définition de notre mission, vision, valeurs, gouvernance

- Implantation des outils Office 365 auprès des membres du CUAÉ – formation et accompagnement. (Automne 2021)
- Adoption de la définition de notre Mission, notre Vision et nos Valeurs du CUAÉ, en souhaitant une amélioration de notre Gouvernance et de notre fonctionnement. (Octobre 2021)
- Écrans numériques à affichage dynamique – en partenariat avec le CIUSSS MCQ : Nous sommes à l'étape de l'analyse des propositions suite à l'avis d'appel d'intérêt pour un système de diffusion de contenu multimédia. (Année 2021-2022)
- Participation du CUAÉ au nouveau Code de conduite du CIUSSS MCQ pour commentaires. (Automne 2021)
- Élaboration d'un communiqué de presse, en collaboration avec le service des communications du CIUSSS MCQ, pour souligner la Semaine des droits des usagers : *Ensemble pour le bien-être des citoyens*. (Novembre 2021)
- Vœux de Noël adressés à la population - Publicité Journal La Nouvelle et l'Union et L'Avenir de l'Érable et leur site Web – un autre moyen de se faire connaître. (Décembre 2021)
- Entrevue avec le journaliste, Jean-François Dumas, télévision Radio-Canada, Centre-du-Québec, à la suite du communiqué de presse émis par le CIUSSS MCQ « COVID-19 Un plan de reprise sous le signe de la prudence » - Le président du CUAÉ a mentionné : « À 50 % de l'activité des chirurgies, la population n'a pas rapporté d'insatisfaction au comité des usagers, j'imagine qu'à 75 %, cela va être encore mieux! ». (Février 2022)
- Mise en place d'un nouveau modèle de fonctionnement des rencontres du CUAÉ, ainsi que pour l'écriture de nos procès-verbaux (Hiver 2022)
- Participation à la Table de Mission du RPCU, volet clientèle en hébergement, afin d'échanger sur les besoins prioritaires des usagers, les grands enjeux régionaux, en lien avec la responsabilité de nos fonctions légales. (En cours depuis février 2022)
- Étude Virage – COVID-19, en partenariat avec le CIUSSS MCQ (2021-2022) – Faire la promotion de cette étude afin que la population puisse remplir un questionnaire disponible sur le site Internet du CIUSSS MCQ. Pour plus d'information : [COVID-19 | Étude VIRAGE : Mieux comprendre les impacts de la pandémie pour adapter les soins et les services sociaux - CIUSSS MCQ](#)
- Formation virtuelle du RPCU : Introduction aux fonctions des comités, rôle et engagement des membres des comités, pour certains membres.

Écrans numériques à affichage dynamique en collaboration avec le CIUSSS MCQ – en cours

Travailler en sous-comités (ad hoc) selon les intérêts des membres

Nouveau modèle de fonctionnement des rencontres du CUAÉ

Affiches dans les centres d'hébergement – Reconnaissance envers les employés

Communiqué de presse Semaine des droits

Implantation des outils Office 365 et formation

Table de Missions– RPCU (en cours)

Vigie recrutement de membres

SECTION 4 – COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

No	Prénom et Nom	Rôle	Représentant
1	Kyle Rodeck	Président	CH-CLSC (soins de courte durée) MRC d'Arthabaska
2	Guy Désilets	Vice-président	CH-CLSC (soins de courte durée) MRC d'Arthabaska
3	Sylvie Garneau	Secrétaire	Comité de résidents du Centre d'hébergement du Roseau
4	Gilberte Brassard	Trésorière	Comité de résidents du Centre d'hébergement de Plessisville
5	Laurence Rousseau		Comité de résidents du Centre d'hébergement de Lyster
6	Lise Perreault Desharnais		Comité de résidents du Centre d'hébergement des Étoiles-d'Or, Warwick
7	Gilberte Marcoux		Comité de résidents du Centre d'hébergement de St-Eusèbe
8	Alain Provençal		Comité de résidents du Centre d'hébergement du Chêne
9	Annie Beaupré		CH-CLSC (soins de courte durée) MRC de l'Érable
10	Johanne Vigneault		CH-CLSC (soins de courte durée) MRC de l'Érable
11	Vacant		CH-CLSC (soins de courte durée) MRC d'Arthabaska
12	Vacant		CH-CLSC (soins de courte durée) MRC d'Arthabaska

SECTION 5 – COORDONNÉES PROFESSIONNELLES

M. Kyle Rodeck - Président

Téléphone : 819 357-6032

Courriel du comité des usagers : comitedesusagerscsssae@ssss.gouv.qc.ca

Adresse du comité des usagers : 5, rue des Hospitalières, Victoriaville (Qc) G6P 6N2

Mme Nancy Frappier - Responsable du comité des usagers de l'établissement (répondante)

Courriel : nancy.frappier@ssss.gouv.qc.ca

Adresse : 2700, boulevard des Forges, bureau 300, Trois-Rivières (Qc) G8Z 1V2

Mme Danielle Turcotte - Personne-ressource

Téléphone : 819 357-6032 (boîte vocale)

Courriel du comité des usagers : comitedesusagerscsssae@ssss.gouv.qc.ca

Adresse du comité des usagers : 5, rue des Hospitalières, Victoriaville (Qc) G6P 6N2

SECTION 6 – BILAN DES ACTIVITÉS

En lien avec nos fonctions

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.

ACCOMPAGNEMENT ET PARTENARIAT (Mission – vision – valeurs – gouvernance)

Le 28 octobre 2021, le comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable adopte la définition de sa **MISSION**, sa **VISION**, et affirme ses **VALEURS** et les qualités à la base de son **ENGAGEMENT**.

Dans les mois précédents, le comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable a exprimé le besoin de consolidation de son équipe. Avec courage et ouverture, les membres ont rempli un formulaire d'autoévaluation de son fonctionnement. Les résultats de cette autoévaluation montrent la nécessité d'augmenter la satisfaction des membres et l'importance d'apporter des améliorations au fonctionnement actuel du comité.

Notre souhait

AMÉLIORER NOTRE GOUVERNANCE ET NOTRE FONCTIONNEMENT –

Apporter de l'oxygène au groupe, car ce type de bénévolat est particulièrement complexe.

TENUE D'UNE RENCONTRE STYLE « LAC-À-L'ÉPAULE » POUR LE COMITÉ



De là est venu l'idée de tenir un lac-à-l'épaule avec un consultant externe au comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable pour repartir sur des balises solides, et redéfinir la raison d'être du comité. Une journée, en présentiel, en septembre 2021, en respect des règles sanitaires, à l'extérieur. Cette rencontre vécue avec un expert externe a été une riche expérience d'accompagnement dans nos réflexions de façon neutre



et professionnelle. Un programme en équilibre, bien nuancé qui permettait l'expression des membres à chaque étape.

On a senti une grande invitation à travailler ensemble pour aller plus loin. Les membres se sont montrés très généreux dans leur partage. Des idées intéressantes ont été proposées et une réflexion pour l'amélioration continue du comité.

S'offrir un temps d'échange pour consolider l'équipe

- Redéfinir notre mission et permettre à chacun des membres de la personnaliser, de se l'approprier et de s'y reconnaître.
- Préciser notre vision, le cœur de notre action, et affirmer notre volonté d'être un acteur et un partenaire dans l'amélioration des soins et des services offerts aux usagers.
- Par la suite, faire converger nos objectifs, nos projets, nos efforts vers notre mission et notre vision tout en étant en lien avec le réseau de la santé et des services sociaux.
- Reconnaître et valoriser le rôle de chaque membre, dans notre façon de s'y investir.
- Retrouver les valeurs qui guident nos gestes, l'accompagnement au quotidien du résident en CHSLD et voir à l'élaboration de projets plus globaux.
- Améliorer notre gouvernance avec des outils d'animation et du support aux divers comités.

RÉSULTATS DE NOTRE DÉMARCHE

NOTRE GOUVERNANCE ET L'ADOPTION DE NOS NOUVELLES PRATIQUES ET DE NOS BASES DE FONCTIONNEMENT

Les défis de notre gouvernance se montrent importants, car il y a une nécessité de rassembler.

Les moyens mis en place au cours des derniers mois

- La durée des réunions du comité a été reconsidérée, passant de 3 h à 1 h 30, maximum.
- L'optimisation de nos ressources, afin d'encourager le bénévolat terrain.
- La mise en place de sous-comités ad hoc, par projet, et selon l'intérêt des membres.
- Le contenu de nos rencontres se passent davantage en mode discussion et décision.
- Les opinions divergentes sont accueillies et nourrissent notre comité.
- Le travail en mode solution est toujours privilégié.
- Le travail en partenariat avec le CIUSSS MCQ est un incontournable.
- L'intérêt et la disponibilité incarnent des éléments prioritaires vis-à-vis nos membres.

NOTRE MISSION

Guider et accompagner les usagers pour qu'ils obtiennent écoute et réponse à leurs besoins et droits.

**Accompagnement attentionné – Porte-parole efficace –
Vigie attentive – Sentinelle bienveillante**

NOTRE VISION

Développer une alliance et un partenariat incontournable pour réaliser des projets d'amélioration des soins et services à la population.

**Partenaire et levier – Comité proactif et influenceur –
Acteur politique – Citoyen corporatif**

NOS VALEURS

Pour réussir sa mission et atteindre sa vision, le comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable peut compter sur des membres possédant les qualités et les compétences suivantes et qui partagent des valeurs qui transcendent leur engagement de base.

Bienveillance – Humanisme – Respect

SECTION 6 – BILAN DES ACTIVITÉS (SUITE)

Dossier Wi-Fi dans nos trois CHSLD de l'Érable

Il s'agit d'un dossier prioritaire pour notre comité des usagers et nos comités de résidents. Le Wi-Fi se présente maintenant comme un service essentiel.

On a travaillé ce dossier en partenariat avec le CIUSSS MCQ et la Fondation CLSC-CHSLD de l'Érable, car on a pu constater durant la pandémie la nécessité de l'utilisation de cette technologie dans nos installations afin que les usagers et les résidents puissent communiquer plus facilement avec leurs familles et leurs proches en tout temps.

Dans Arthabaska, le Wi-Fi existe déjà grâce à la Fondation de l'Ermitage et le CIUSSS MCQ.

Dépliant du comité des usagers présenté en langue anglaise



- Création et approbation par le service des communications du CIUSSS MCQ du dépliant du comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable, en version anglaise, pour la population anglophone qui doit recevoir des soins et des services.
- Un outil supplémentaire pour notre population.
- Un merci spécial est adressé au comité de résidents du Centre d'hébergement du Chêne, qui a permis la réalisation de ce feuillet aux usagers anglophones d'Arthabaska-et-de-l'Érable.
- Ce dépliant est disponible sur le site Internet du CIUSSS MCQ. Vous pouvez suivre ce lien : [Dépliant anglais \(ciusssmcq.ca\)](http://www.comiteusagersAE.com)

Lien Internet
pour le CUAÉ sur le site du CIUSSS MCQ

www.comiteusagersAE.com

Avec l'aide et l'accord du service des communications, on a pu réaliser une meilleure visibilité du lien Internet pour le CUAÉ sur le site du CIUSSS MCQ.

SECTION 6 – BILAN DES ACTIVITÉS (SUITE)

Semaine des droits des usagers - Du 9 au 15 novembre 2021

Un communiqué de presse, préparé en collaboration avec le service des communications du CIUSSS MCQ, montre l'importance du partenariat entre nos deux entités. On voulait souligner la Semaine des droits des usagers : *Ensemble pour le bien-être des citoyens*.

Le comité des usagers demeure très actif dans Arthabaska-et-de-l'Érable, même en période de pandémie.

Extraits du communiqué

« Les communications avec les résidents et leurs familles ont été rehaussées depuis mars 2020. L'intérêt commun de notre comité et de la Direction porté sur la qualité des plans d'intervention des résidents et l'intérêt à l'offre de service des loisirs, entre autres, reflètent le travail effectué auprès des résidents », mentionne Sylvie Gameau, présidente du comité de résidents au Centre d'hébergement du Roseau.

« Chacun des membres de notre équipe, usager élu ou représentant du comité de résidents d'un centre d'hébergement de notre région, travaille ensemble afin d'informer la population et porter leur voix auprès de la Direction de l'établissement », souligne Kyle Rodeck, président du comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable.

Le communiqué de presse original est disponible sur le site Internet du CIUSSS MCQ, en cliquant sur le lien suivant : [Semaine des droits des usagers : ensemble pour le bien-être des citoyens - CIUSSS MCQ](#)

SECTION 6 – BILAN DES ACTIVITÉS (SUITE)

Dépliant à la population

En mai 2021, en partenariat avec le CIUSSS MCQ, un dépliant a été préparé et livré à plus de 52 000 foyers sur le territoire d'Arthabaska et de l'Érable.

On peut y retrouver, sur un côté du dépliant, **Où consulter durant la pandémie** et, de l'autre côté, le comité des usagers fait la **promotion des droits et des responsabilités des usagers** et de quelle façon on peut joindre le comité pour une insatisfaction vécue, et ce, sous forme d'histoires vécues par différents personnages comme Anna et Léo, et bien d'autres. Le CIUSSS MCQ a salué l'initiative du comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable.

Encore une belle réalisation en partenariat!

Un communiqué de presse a salué l'initiative du CUAÉ sur le site Web du CIUSSS MCQ et un article a paru dans le journal La Nouvelle/L'Union et L'Avenir de l'Érable et sur leur site Web.

Ce dépliant représente un moyen pour se faire connaître davantage auprès de la population.

Lien Internet : [Dépliant \(ciuusssmcq.ca\)](https://www.ciuusssmcq.ca)

SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

*** Vous avez un symptôme de la COVID-19 ou avez été en contact étroit avec un cas positif? Pensez à vous faire dépister avant de consulter.***

OÙ CONSULTER?

Besoin de consulter pour un problème psychosocial
Hélène ou Léo vivent une ou plusieurs des situations ci-dessous :
• Anxiété
• Stress
• Mises en garde
• Problèmes de consommation (alcool et drogue)
Ils doivent téléphoner à Info-Social

Besoin de consulter pour un problème de santé mineure
(Votre vie n'est pas en danger, mais vous devez consulter)
Zoé et Elliot ont un médecin de famille
Ils seront dirigés vers leur GMEF ou leur clinique médicale
François et Camille n'ont pas de médecin de famille
Ils doivent s'inscrire au Guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF) ou contacter le numéro suivant pour obtenir un rendez-vous médical
1 844 313-2029
Pour un problème de santé mineur, il est également possible d'appeler Info-Santé 811 pour recevoir les conseils d'une infirmière

Besoin de consulter pour un dépistage
Maxime et Timothé doivent se faire dépister
Ils seront dirigés vers une clinique de dépistage
cv19quebec.ca
1 877 644-4545

Besoin de consulter pour une urgence
911 ou Urgence

- Votre vie est en danger ou vous avez besoin de soins urgents
- Bébé de 3 mois et moins avec température rectale > 38 degrés Celsius
- Bébé 3 à 6 mois et température rectale > 39 degrés Celsius
- Difficulté à respirer, sensation d'essoufflement ou d'étouffement vous empêchant de parler

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Arthabaska-et-de-l'Érable
Québec

SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

DROITS ET RESPONSABILITÉS

INSATISFACTIONS

DROITS
• Droit au respect et à la dignité
• Droit de consentir à des soins ou les refuser
• Droit d'être accompagné, assisté et rassuré

RESPONSABILITÉS
• Utiliser les services de santé judicieusement
• Fournir aux professionnels de la santé des renseignements pertinents et exacts
• Collaborer aux soins et services auxquels ils ont consenti

COMITÉ DES USAGERS
Arthabaska-Érable • CIUSSS MCQ

QUESTIONS?
COMMUNIQUER AVEC NOUS
819 357-6032 (boîte vocale)
comitedesusagerscsss@csss.gouv.qc.ca
www.comiteusagersAE.com

C'est le mandat du comité des usagers de vous informer sur vos droits et vos responsabilités



« Il faut savoir que, même en temps de pandémie, le comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable continue de jouer un rôle important auprès de la population de la région. C'est pour cette raison que le comité a eu l'idée de ce dépliant, dédié à toute la population, et qui peut les aider à communiquer au bon endroit pour toute question de santé dans le contexte de la COVID-19, mais aussi pour des questions touchant les droits, les responsabilités ou les insatisfactions des usagers », cite Kyle Rodeck, président.

Les membres de la courte durée ont beaucoup appris dans le processus de livraison à toute une population. **Un petit clin d'œil à Kyle et Guy!**

SECTION 6 – BILAN DES ACTIVITÉS (SUITE)

Les demandes d'accompagnement

La coordonnatrice du comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable a répondu à une cinquantaine de demandes au cours de l'année 2021-2022, en provenance d'usagers ou d'un membre de leur famille. Elle a pu répondre à leurs besoins, ou bien les diriger aux bonnes personnes, ou demander à des gestionnaires de communiquer avec les requérants, souvent avec l'aide de la répondante du CIUSSS MCQ pour notre comité des usagers.

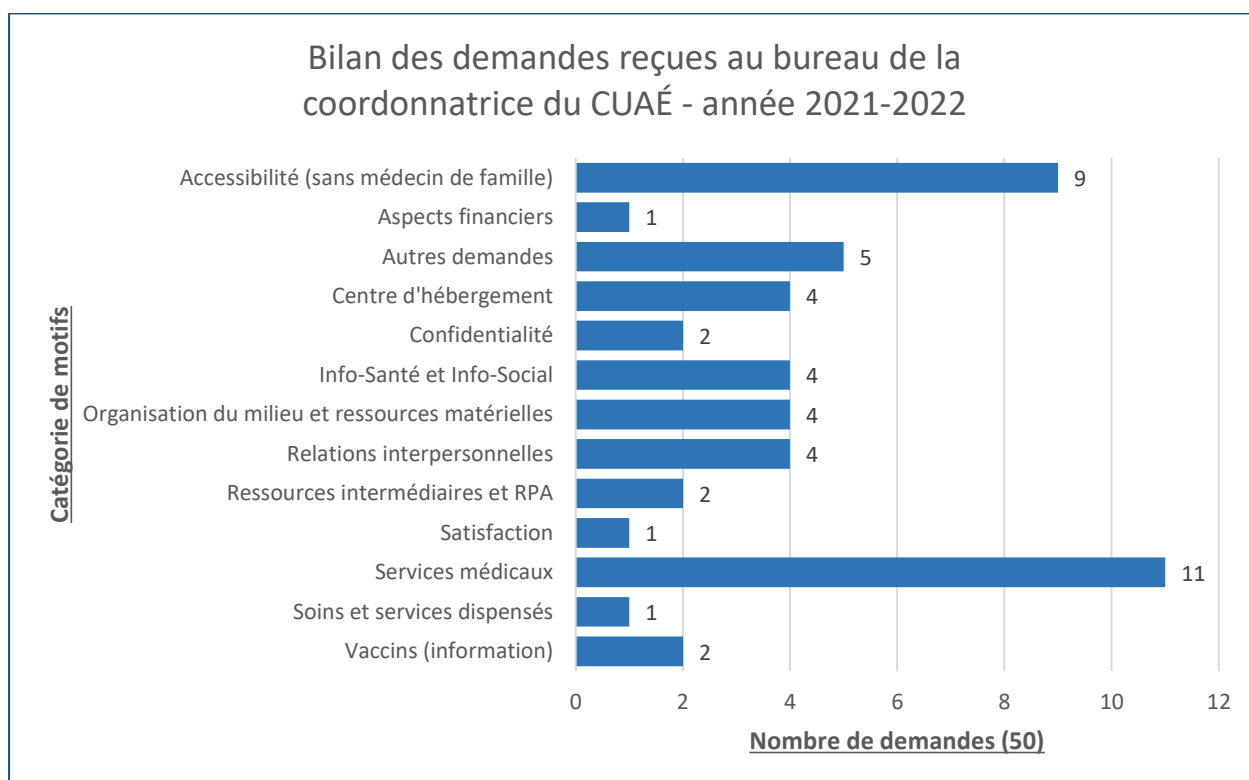
Provenance des demandes

La plupart des demandes arrivent par notre boîte vocale, en communiquant au **819 357-6032**, et aussi par courriel à l'adresse suivante : comitedesusagerscsssae@ssss.gouv.qc.ca . On remarque aussi que les usagers nous trouvent de plus en plus en se référant à notre site Internet : www.comiteusagersAE.com .

Les deux catégories de motifs qui ont été répondues par le comité des usagers en plus grand nombre touchent :

- Les services médicaux et
- L'accessibilité (sans médecin de famille)

Selon la situation présentée, la coordonnatrice peut encourager l'utilisateur qui vit avec une grande insatisfaction, à porter plainte, en communiquant par téléphone au bureau de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (**1 888 693-3606**), car c'est le meilleur moyen d'apporter des améliorations aux soins et aux services du CIUSSS MCQ.



SECTION 7 – TENUE DES RENCONTRES

Le comité des usagers a tenu 8 rencontres régulières aux dates suivantes :

2021 (15 avril – 17 juin – 23 septembre – 28 octobre – 25 novembre)

2022 (13 janvier – 17 février – 24 mars)

Autres rencontres

Le sous-comité d'hébergement a tenu une dizaine de rencontres virtuelles.

Sous-comités – ad hoc

Également, le comité des usagers a travaillé de façon soutenue en sous-comités, sur plusieurs dossiers, selon les intérêts et la disponibilité des membres, le tout de façon virtuelle.

Assemblée générale du comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable - En mode virtuel



L'assemblée générale s'est tenue le 1^{er} juin 2021, en mode virtuel, via une plateforme qui a permis l'inscription en ligne et un rappel automatisé aux participants. Au total, 69 personnes ont accepté notre invitation.

Une conférence

Prendre soin de soi pendant et après la pandémie, offerte par Mme Rose-Marie Charest, psychologue, auteure et conférencière.

Aussi, une entente a été prise avec Mme Charest afin que la conférence soit accessible à tous les employés du CIUSSS MCQ, jusqu'au 16 juin 2021. Le CIUSSS MCQ en a fait l'annonce sur sa page Facebook et dans son journal Le Pratico. Au total, 900 personnes ont visité la page Internet du comité des usagers, et 213 personnes ont écouté la conférence.

À retenir

On a la responsabilité de prendre soin de soi si on veut rester en santé et avoir un effet positif chez les autres.

SECTION 8 – COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable a pris connaissance :

- Du rapport annuel 2020-2021 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration continue de la qualité des services du CIUSSS MCQ
- Du rapport annuel 2020-2021 du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Mauricie et Centre-du-Québec (CAAP)

SECTION 9 – ENGAGEMENTS, RECOMMANDATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR 2022 2023

NOS ENGAGEMENTS - BASE DE NOTRE PARTENARIAT

- Représenter une instance incontournable par la qualité de notre contribution.
- Développer un sentiment d'appartenance et un lien de confiance.
- Adhérer à la vision et aux valeurs du CIUSSS MCQ.
- S'informer et s'impliquer en participant aux consultations du CIUSSS MCQ.
- Maintenir des liens étroits avec les gestionnaires, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et la répondante du CIUSSS MCQ pour le CUAÉ.

NOS RECOMMANDATIONS AU CIUSSS MCQ

- Que les comités des usagers soient mentionnés sur le site CIUSSS MCQ dans la rubrique : *Plainte sur les soins et les services offerts au CIUSSS MCQ*, à titre de ressource pouvant accompagner l'utilisateur dans sa démarche de plainte.
- Que la Direction du CIUSSS MCQ se penche avec les comités des usagers sur des stratégies innovatrices de faire connaître l'existence des comités des usagers et des comités de résidents ainsi que leurs fonctions.
- Que la Direction du CIUSSS MCQ réalise une campagne de sensibilisation auprès du personnel de ses installations, sur les rôles et les fonctions des comités des usagers et de résidents, et ce, afin de favoriser le partenariat entre les différents acteurs qui travaillent pour l'utilisateur à offrir le meilleur service.

NOS PROJETS

- Poursuivre l'analyse organisationnelle du comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable avec notre consultant externe.
- Concevoir un nouveau modèle de calendrier pour les résidents et les usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable qui va répondre davantage aux besoins du CUAÉ.
- Poursuivre le recrutement de membres répondant au profil de compétences recherchées par le comité des usagers et les comités de résidents.
- Continuer l'avancement du dossier : Écrans numériques à affichage dynamique – en partenariat avec le CIUSSS MCQ, qui se trouve à l'étape de l'analyse de l'avis d'appel d'intérêt pour un système de diffusion de contenu multimédia.
- Obtenir les équipements informatiques normalisés CIUSSS MCQ et jetons électroniques, en projet pilote, selon la requête en cours.
- Développer du contenu pour le système de Gestion de ligne d'attente – affichage numérique, en partenariat avec le CIUSSS MCQ.

SECTION 10 – CONCLUSION

Nous espérons que la lecture de ce rapport vous a permis d'apprécier tout le travail accompli dans l'accompagnement des usagers et toutes les actions posées en partenariat avec le CIUSSS MCQ pour améliorer la qualité des services pour nos usagers.

C'est une équipe soutenue, mobilisée, bénévole, sur laquelle vous pouvez compter. Plusieurs milliers d'heures ont été consacrées à bâtir des projets pour vous, à s'assurer que vous êtes bien informés de vos droits, à être régulièrement votre courroie de transmission auprès des gestionnaires du CIUSSS MCQ.

Comme vous pouvez le constater, la pandémie n'a pas freiné l'ardeur des membres, au contraire. Elle les a rendus encore plus vigilants et soucieux afin que la population reçoive toujours des services de qualité même durant cette période tourmentée. Se renouveler, être proche du terrain, faire preuve de créativité et œuvrer avec un si vaste réseau reste une préoccupation constante.

Entreprendre une autre année remplie de projets, pour vous, nous donne une belle énergie.

Nous sommes là, pour vous !



Kyle Rodeck

Président du comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable

SECTION 11 – RAPPORT FINANCIER

COMITÉ DES USAGERS D'ARTHABASKA-ET-DE-L'ÉRABLE (No permis : 1104-4120)		
REVENUS		
Solde de l'exercice précédent		13 985 \$
Allocation budgétaire		65 495
Total des revenus		79 480 \$
Dépenses générales		
Soutien professionnel		5 196 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		2 790
Communications interurbaines		934
Formation des membres des comités		2 406
Frais de déplacement – hébergement		1 921
Frais postaux		1 265
Allocation personne-ressource		18 097
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		445
Autre – Fondation de l'Ermitage		280
Autre – Frais bancaires		195
RENSEIGNER		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		2 004
Activités d'information auprès des usagers et des proches		6 588
Déplacement, hébergement		455
Matériel de promotion		
	Calendriers Temporalis	4 754
	Vœux à la population - journaux locaux	1 371
	Affiches plastifiées - reconnaissance du personnel en CHSLD	811
	Nappes conception thermale	367
	Drapeau Wing	689
	Drapeau type goutte d'eau	459
	Cahiers chants et stylos impression 12 droits	1 678
PROMOUVOIR		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		245
Activités d'information auprès des usagers et des proches		274
Matériel de promotion		
	Cahier Mon histoire de vie	1 418
	Cartes de condoléances et remerciements	308
	Projet non récurrent – Amélioration de la qualité des conditions de vie pour les usagers	13 892
ÉVALUER		
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		301
	Total des dépenses	69 233 \$
	Solde au 31 mars 2022 (surplus)	10 246 \$

SECTION 12 – CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE

Cette section s'applique au CUCI.

SECTION 13 – AUTOÉVALUATION DU COMITÉ

Un exercice d'autoévaluation des membres du comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable

En juin 2021, les membres du comité ont exercé une autoévaluation individuelle.

Quelques constats

- Selon nos membres, le comité des usagers a encore beaucoup à faire pour être mieux connu des usagers et de la population.
- On doit continuer à développer nos connaissances et nos compétences (outils de travail), à titre de membre du comité.
- On souhaite trouver des pistes de solution pour tendre vers de meilleurs résultats globalement, dans les différents volets évalués.

SECTION 14 – NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT POUR NOTRE CUAÉ ET NOS COMITÉS DE RÉSIDENTS

Pour le comité des usagers AÉ : 2 086 heures

Pour ses comités de résidents : 1 607 heures

Total : 3 693 heures

SECTION 15 – AUTRES INFORMATIONS



COUP DE CŒUR - DU CUAÉ POUR L'ANNÉE 2021-2022

Programme de repérage psychosocial dans la communauté

Ce programme a été remarqué et souligné par les membres du comité des usagers. Les intervenantes et les intervenants répondaient aux interrogations ou aux besoins exprimés sur place. Ces personnes prenaient le temps d'échanger de façon conviviale tout en étant à l'écoute de leurs besoins.

Ce coup de cœur initié par le comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable s'adresse aux intervenantes et intervenants qui font du repérage psychosocial dans la communauté, avec leur dossard, et à leurs gestionnaires du CIUSSS MCQ. Ce programme est très apprécié et très utile à notre communauté.

Services de soins à domicile et de soins palliatifs

La famille d'un membre du comité des usagers a tenu à exprimer sa gratitude envers le personnel des services de soins à domicile et de soins palliatifs. Le personnel s'est montré compatissant, chaleureux et à l'écoute des besoins.

La dame s'y sentait en sécurité et pouvait profiter de la présence de ses proches. Elle a pu demeurer à la maison jusqu'au moment de son décès. Le comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable se joint à la famille pour adresser **Ce coup de cœur** à toutes les équipes des services de soins à domicile et de soins palliatifs !



HOMMAGE À M. ANDRÉ POIRIER

Décédé le 19 novembre 2021

Dans ce rapport annuel, les membres du comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable ont souhaité laisser une empreinte du travail remarquable accompli par M. André Poirier.

Quand on y pense : M. André Poirier a été l'initiateur, le cœur, la mémoire et la charpente du comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable... pendant 22 ans.

Au sein du comité des usagers, au sein du comité des usagers du centre intégré (CUCI), au sein du conseil d'administration du CIUSSS MCQ, au sein du RPCU et au sein de nombreuses tables auxquelles il siégeait successivement, M. André allait trouver un espace pour expérimenter la force remarquable de ses talents.

Sans son apport extraordinaire, sans son labeur infatigable, sans toutes ces années qu'il a investies à faire connaître le comité des usagers et les droits et responsabilités des usagers, notre comité des usagers ne serait pas celui qu'il est devenu aujourd'hui. M. André Poirier a été un homme dédié à la défense des droits et à la qualité des services du réseau. Les usagers savaient qu'ils pouvaient compter sur lui, car M. Poirier les a toujours représentés avec conviction, sans jamais compter ses heures.



Au nom des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable et de son comité, un grand MERCI à M. André Poirier !

SYNTHÈSE DES SIX (6) COMITÉS DE RÉSIDENTS

MOT DU PRÉSIDENT

Les membres des comités de résidents ont dû vivre, encore cette année, avec le contexte sanitaire. En effet, les résidents de nos six centres d'hébergement ainsi que le personnel ont navigué entre le code « Vigilance » et le code « Écllosion », à travers les vagues de pandémie. À cela, s'ajoute de nombreux changements de gestionnaires responsables de site pour certains de nos centres d'hébergement.

Les contraintes imposées par la pandémie ont nécessité de poursuivre un contact avec les résidents et les représentants légaux, par communication téléphonique, par lettre ou par courriel, pour les informer que les comités de résidents demeurent actifs et disponibles pour eux.

Sur une note qui se veut positive, par leur créativité, les comités de résidents ont su rebondir pour répondre à leurs fonctions et ont continué d'être la voix et les gardiens des droits des usagers et des résidents.

Un grand merci à chacun de vous !

Priorités et réalisations de l'année écoulée pour les six comités de résidents

- Participation aux rencontres du sous-comité d'hébergement, le regroupement des six comités de résidents, afin de partager des bons coups, des préoccupations et de cultiver ensemble le mode solution.
- Participation de deux représentantes des comités de résidents à un sous-comité de travail pour une réflexion des approches à instaurer pour les trois Maisons des aînés et Maisons alternatives (MDA et MA) Mauricie et Centre-du-Québec, au travers la proposition de cinq concepts dans un regard de prestations de services et celui de la communauté. (Printemps 2021)
- En réponse à la demande du sous-comité d'hébergement pour une mise à niveau de l'offre de service des six centres d'hébergement AÉ, avec l'offre de service entrevue pour MDA et MA lors des trois sessions de travail avec la responsable régionale du dossier MDA et MA, une rencontre s'est tenue avec les trois gestionnaires SAPA et le sous-comité d'hébergement. (Septembre 2021)
- Participation à un sous-comité de travail pour deux membres du sous-comité d'hébergement avec le président du CUAÉ (trois rencontres) pour la préparation d'un lac-à-l'épaule, afin de faire ressortir les besoins des comités de résidents avec le président du CUAÉ, et une rencontre rétroaction. (Été 2021)
- Plusieurs correspondances aux proches aidants : rappel des droits des usagers, rappel de l'importance de la présence de la famille auprès des résidents, rappel du rôle et de la disponibilité du comité de résidents, le besoin de membres sur les comités de résidents, des souhaits de Noël. (Année 2021-2022)
- Préoccupation du comité d'hébergement : harmonisation de l'offre de service des centres d'hébergement avec l'offre de service des Maisons des Aînés et des Maisons alternatives.
- Suivi sur le dossier confidentialité et accessibilité des coordonnées des résidents et proches aidants.
- Vigie au manque de personnel – même si les soins semblent bien prodigués aux résidents.
- Site Internet du CIUSSS MCQ – la page du CUAÉ est maintenant partagée avec des sections pour les six comités de résidents.

- Vigie sur la réponse ministérielle à la demande de dérogation des appellations pour les trois centres d'hébergement d'Arthabaska.
- Préparation de messages des comités de résidents pour les écrans numériques à affichage dynamique à venir sur chacun des sites.
- Mise en place d'un nouveau modèle de travail du sous-comité d'hébergement qui apporte une meilleure efficacité aux rencontres. Il s'agit d'un modèle de cogestion à tour de rôle (préparation et animation de la rencontre, révision du compte rendu, suivi des rencontres).
- Tables de Missions du RPCU – volet Mission hébergement - CHSLD publics - Les six comités de résidents ont répondu aux questions-sondages, sur un même formulaire, selon la réalité vécue dans chacun des centres d'hébergement, avec une légende de couleur pour identifier les commentaires des différents comités de résidents. (Hiver 2022)
- AREQ Bois-Francs : deux comités de résidents s'impliquent dans un projet pilote : « Liratoutâge ». (Décembre 2021 - Hiver 2022)
- Démarche avec le RPCU sur la dimension évaluation de la satisfaction des services avec les travaux du comité de résidents dans le milieu d'hébergement en relation avec les visites ministérielles. On veut porter une attention sur les mécanismes de la visite ministérielle (une rencontre réalisée avec le RPCU et un exercice synthèse est à produire au printemps 2022).
- Participation aux deux sessions de travail du CIUSSS MCQ pour la préparation du sondage 2022 sur la satisfaction de la clientèle en CHSLD. (Mars 2022)
- Création d'affiches personnalisées et plastifiées aux six centres d'hébergement pour installation à l'entrée des milieux de vie sur un chevalet et sur le tableau des familles, pour :
 - Encourager les proches aidants à visiter leurs parents en ce temps de pandémie, et les remercier de suivre les règles sanitaires. (Printemps 2021)
 - Témoigner son appréciation au personnel des centres d'hébergement. (Été 2021)



Explication de l'affiche

Le sous-comité d'hébergement conçoit des séries d'affiches thématiques reliées à ce qui lui apparaît une priorité du moment. Il crée lui-même ou fait créer une mise en page de l'affiche. À l'impression, les affiches sont personnalisées au nom de chacun des comités de résidents. Il y a un calendrier d'affichage pour favoriser autant que possible une cohérence dans l'affichage, afin de faciliter l'accès à cette information au personnel qui se déplace d'un centre d'hébergement à l'autre.

Réalisations et projets prévus pour les six comités de résidents l'année prochaine

- Recherche de bénévoles pour combler des postes vacants au sein des comités de résidents.
- Continuation de la préparation de messages des comités de résidents pour les écrans numériques à affichage dynamique à venir sur chacun des sites.
- Continuation des travaux communs relatifs au plan d'action lors des changements de gestionnaires responsables de site, pour le plus grand bien de la clientèle du centre d'hébergement.
- Écoute de la satisfaction des soins entourant les besoins oro-buccaux, l'hygiène oro-buccale et du nettoyage des prothèses dentaires et auditives.
- Vigie de la mise en place du service Wi-Fi dans les centres d'hébergement de l'Érable pour permettre aux résidents, dans le meilleur délai, des communications virtuelles avec leur famille et amis.
- Continuation de la participation, pour certains comités de résidents, aux décisions de la subvention « Amélioration des conditions de vie », telle que stipulée dans la Circulaire ministérielle destinée aux centres d'hébergement.
- Support à la mise en place du projet pilote « Liràtoutâge » avec le personnel des centres d'hébergement et avec des bénévoles de l'Association des Retraités de l'Enseignement du Québec (AREQ).
- Support à la participation au sondage « Étude Virage » auprès de nouveaux résidents et personnes proches aidantes.
- Continuation à faire connaître les comités de résidents auprès des résidents et de leurs proches aidants dans le but de mieux les renseigner sur leurs droits et obligations.
- Participation dans le suivi des projets avec les subventions reçus de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS) – décoration et amélioration de l'environnement dans le CHSLD.
- Poursuite de la démarche avec le RPCU dans le but d'une bonification de la collaboration des comités de résidents lors des visites ministérielles avec le RPCU.
- Participation aux quatre sessions de travail du RPCU pour la Table provinciale de la mission des CHSLD publiques, dont les résultats seront présentés au Congrès RPCU – octobre 2022.
- Observation de la mise à niveau de l'offre de service des CHSLD avec celle des Maisons des Aînés et des Maisons alternatives.
- Recherche de stratégies pour être à proximité des résidents et de leurs aidants proches afin d'évaluer leur degré de satisfaction et défendre leurs droits, le cas échéant.
- Création de nouvelles affiches reliées au plan d'action du sous-comité d'hébergement pour les centres d'hébergement, dont une affiche sur la bienveillance dans nos milieux de vie.

Participation 2021-2022 aux conférences ou aux colloques par des membres de comités de résidents

- Colloque Le Point – Éducation/Formation en santé et services sociaux sur la pandémie (Printemps 2021)
- Colloque CPM sur les centres d'hébergement. (Automne 2021)

Participation 2021-2022 aux formations continues par des membres de comités de résidents

- Formation sur les niveaux de soins - CIUSSS MCQ. (Printemps 2021)
- Formation virtuelle du RPCU : Introduction aux fonctions des comités; rôle et engagement des membres des comités.
- Formation virtuelle du programme SAPA sur les symptômes et comportements psychologiques de la démence (SCPD). (Printemps 2022)

Participation 2021-2022 à divers sous-comités avec le CIUSSS MCQ ou ses partenaires par des membres de comités de résidents

- Sous-comité Maison des Aînés (MDA) et Maisons alternatives (MA).
- Sous-comité des écrans numérique à affichage dynamique.

Recommandations communes apportées par les six comités de résidents

- Proposer une activité de formation pour les gestionnaires et le personnel travaillant dans les CHSLD d'Arthabaska-et-de-l'Érable sur les rôles et fonctions des comités des usagers et de résidents.
- Proposer un outil de travail aux gestionnaires responsables de site (GRS) Arthabaska-Érable à partager avec le comité des résidents pour assurer la continuité des plans d'amélioration.

Conclusion pour les six comités de résidents

Il importe de souligner le travail exceptionnel des gestionnaires responsables de site et de leur équipe au cours de cette deuxième année pandémique. Les comités de résidents peuvent témoigner de l'ampleur et de la complexité de ce travail qu'ils ont vu à distance se déployer.

Le sous-comité d'hébergement d'Arthabaska-et-de-l'Érable poursuit sa recherche d'une formule de travail pour améliorer son efficacité, une formule simple et ajustée aux heures de réelle disponibilité de ses membres.

Tout à la fois, le sous-comité d'hébergement est sensible à la réalité sociodémographique de la région et de sa transformation rapide d'ici 2031, il est sensible à la réalité de la population vieillissante. Il est préoccupé de la réponse que saura donner le CIUSSS MCQ à la pyramide inversée du vieillissement sur Arthabaska-et-de-l'Érable. Le sous-comité se montre disponible pour continuer de collaborer avec les gestionnaires responsables de site pour le développement des pratiques exemplaires et le développement d'approches innovatrices.

Nous sommes là pour vous !

www.comiteusagersAE.com