



Rapport d'activités 2019-2020

Comité des usagers de Trois-Rivières

Rapport déposé au CUCI le 10 avril 2020

1 – Identification
Comité des usagers de Trois-Rivières
CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec
Coordonnées
Adresse postale du comité : 731, rue Ste-Julie, Trois-Rivières, Qc, G9A 1Y1
N° de téléphone du comité : (819) 372-3502
Courriel du comité : comitedesusagerscssstr@ssss.gouv.qc.ca
Indiquez le nom des comités de résidents actifs
Comité de résidents du Centre Cloutier-du-Rivage Comité de résidents du Centre St-Joseph Comité de résidents du Centre d'hébergement Louis-Denoncourt Comité de résidents du Centre d'hébergement Cooke Comité de résidents du Centre d'hébergement Roland-Leclerc



2 – Mot de la présidente

Bonjour,

Le Comité des usagers de Trois-Rivières (CUTR) a eu le vent dans les voiles cette année. Le comité a accueilli 2 nouveaux membres et la chimie entre chacun s'est vite installée. Et grâce à l'apport de chacun, le CUTR s'est impliqué dans de beaux projets.

Que ce soit en allant à votre rencontre lors du « Salon de la Santé » au centre Landry ou lors de nos journées de sensibilisation aux sites du CHAUR(hôpital Ste-Marie) et St-Joseph, mais surtout par notre participation à la clinique de vaccination :à chaque instant le CUTR a été à votre écoute.

En effet, le CUTR est intervenu auprès de diverses instances afin de solutionner les problématiques que vous nous avez soumises : accompagnement par les auxiliaires-bénévoles du CHAUR des usagers présentant des troubles cognitifs, pare-soleil installé derrière l'horodateur au Centre multiservices Cloutier, meilleure utilisation des stationnements pour personnes à motilité réduite....

Le CUTR est aussi allé à votre rencontre en organisant 2 conférences afin de vous faire connaître les différents rouages de notre système de santé.

Mais là où l'avis du CUTR a été le plus sollicité correspond à 2 projets très importants : l'aile sécurisée du 2 N au CHAUR, et l'implantation de la clinique de proximité Cloutier. Le CUTR a été consulté à de multiples reprises afin de savoir si les changements apportés respectaient les droits des usagers et étaient en accord avec les principes directeurs des CU. Et les échanges entre ces diverses directions continuent encore afin d'améliorer les soins et les services dispensés par l'Établissement.

Mais un évènement triste a causé tout un émoi au sein de notre comité : le décès de Roland Auclair membre présent depuis de nombreuses années....

Repose en paix , mon cher Roland.

En ce moment de déposer le bilan de ses activités, le CUTR se réjouit des projets réalisés cette année, et ce, grâce à votre participation.

Diane Gagnon, présidente

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Les priorités du comité des usagers ont porté sur les points suivants :

Gestion :

- Soutien des comités de résidents dans l'accomplissement de leurs mandats et fonctions;

Représentation :

- La présidente, à titre de membre déléguée, participe aux réunions du CUCI (avril 2019 à mars 2020, en continu);
- La présidente participe aux réunions du comité de résidents Cloutier-du-Rivage et apporte son soutien au comité de résidents Roland-Leclerc;
- La secrétaire-trésorière assiste aux réunions des comités de résidents Louis-Denoncourt ;
- L'urgence du Centre Cloutier-du Rivage : participation de la présidente du CUTR à la transformation de l'urgence Cloutier- du Rivage en une clinique multidisciplinaire de proximité. Quelques membres du CUTR assistent à la conférence de presse et à l'inauguration de cette clinique.



- Nouvelle clinique de proximité Cloutier : participation du CUTR au projet de recherche intitulé « Un modèle de soins interdisciplinaire novateur » ;
- Aile sécurisée du 2 N au CHAUR : demande adressée au CUTR afin de s'assurer que cette nouvelle aile respecte bien les droits des usagers en pertes cognitives. La présidente s'implique activement dans ce dossier.
- Rencontres d'informations auprès de la population et auprès de deux(2)organismes communautaires;
- Membre du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU);
- Membre du Conseil pour la protection des malades(CPM).

Articles promotionnels :

- Production de calendriers 2020 pour l'ensemble des centres d'hébergement en intégrant un droit à chaque mois;
- Production d'un calendrier sur table 2020-2021;
- Production de « toutous » identifiés par « le droit aux services »; à tous les enfants qui subissent une chirurgie d'un jour et en pédiatrie ou lorsqu'ils se présentent pour des examens difficiles.

Finances :

- Suivi mensuel des dépenses du comité des usagers et des comités de résidents.

Membres du Comité des usagers de Trois-Rivières

Rapport d'activités 2019-2020
Comité des usagers de Trois-Rivières



Michel Dallaire,
Vice-président.
Membre élu



Diane Gagnon,
Présidente
Membre élue



Liette L. Lafontaine,
Secrétaire-trésorière.
Membre élue



Diane
Boissonnault,
membre déléguée.



Roland Auclair,
Membre délégué.
C.R. Cooke



Lina Desrosiers.
Membre déléguée.
C.R. St-Joseph



Benoit Provencher
Membre élu



Hélène Germain,
Membre élu



Micheline Côté,
membre déléguée. C.R.
Louis-Denoncourt.

5 – Coordonnées professionnelles des membres	
Présidente	Prénom :Diane Nom : Gagnon
	N° de téléphone : (819) 372-3502
	Courriel : comitedesusagerscssstr@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 731, rue St-Julie, Trois-Rivières, Qc, G9A 1Y1
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom :Nancy Nom : Frappier
	N° de téléphone : (819) 372-3122 poste 32318
	Courriel : nancy.frappier@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 2700, boul. des Forges, Trois-Rivières, Qc, G8Z 1V2
Personne-ressource, si applicable	Prénom :S.O. Nom :
	N° de téléphone :
	Courriel :
	Adresse postale :

6 – Bilan des activités

Le comité a un plan d'action : Oui Non

- **Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.**
- Visibilité accrue sur le site Web du CIUSSS MCQ : identification du comité du CUTR, règles de fonctionnement révisées, dépliant, les rapports d'activités et financier. (plan d'action);
- Salon de la santé, 12 avril 2019 ,au Centre Landry: kiosque d'informations du CUTR de 10 à 16 heures. Distribution du dépliant et d'articles promotionnels. Plus d'une centaine de visiteurs à notre kiosque. (plan d'action);
- Semaine sur les droits des usagers ,19 au 27 septembre 2019 : cette année, le droit est : le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur. Le 19 sept. kiosque d'information au site St-Joseph avec Liette L.Lafontaine, Lina Desrosiers, Michel Dallaire et Benoit Provencher ainsi que le 24 sept, au CHAUR en compagnie de Diane Boissonnault et Roland Auclair: dépliants promotionnels, réglottes sur les droits des usagers et autres articles promotionnels ont été distribués aux usagers. (plan d'action);
- Conférence de Mme Joyce Lavoie, chef d'administration du programme Continuum, services spécialisés du CHAUR , 30 septembre 2019 : conférence offerte au Centre Alexandre-Soucy : renseignements et explications données afin de mieux connaître ce secteur ambulatoire. Quatre (4) personnes de la population et six(6) membres du CUTR étaient présents à la conférence. (plan d'action);
- Semaine de la sécurité du 28 octobre au 1 novembre 2019 : journée de sensibilisation, le 30 octobre 2019, tenue au CHAUR et au site St-Joseph. Le thème de cette année « La double identification ». L'équipe du CHAUR est composée de Diane Boissonnault et Diane Gagnon et l'équipe de St-Joseph, de Liette L.Lafontaine et Michel Dallaire. Un jeu de 5 cartes de couleur voyante comprenait une question en lien avec la double identification. Chaque usager, s'arrêtant à notre kiosque, devait répondre à la question choisie. Belle participation et échanges intéressants. (plan d'action);



- Conférence de Me Paul Brunet, président du conseil d'administration du Conseil pour la protection des malades(CPM) le 4 novembre 2019, à la salle publique du Centre d'hébergement Roland-Leclerc. Il nous a entretenu sur le rôle de son organisme. Conférence offerte à la population et aux membres des comités de résidents. Présence de 35 personnes. (plan d'action);



- Kiosque d'informations à la clinique de vaccination à la bâtisse industrielle de Trois-Rivières. Le comité des usagers a été présent du 7 au 9 novembre 2019 inclusivement de 10 heures à 16 heures. Les membres participants : Liette L.Lafontaine, Benoit Provencher, Lina Desrosiers, Micheline Côté, Michel Dallaire, Hélène Germain et Diane Gagnon. Distribution du dépliant du CUTR, réglotte et un magnétique sur les droits des usagers, question sur un des droits des usagers. L'Intérêt de notre kiosque est en augmentation. Plus de 500 personnes se sont présentées à notre kiosque. (plan d'action);

- Table d'accueil dans le cadre de la séance publique annuelle du CIUSSS MCQ tenue le 12 novembre 2019 à la place publique du Centre multiservices Cloutier à 19 heures. Notre présence a été très appréciée de la part de l'établissement et de la population.

- Mini-colloque du 13 février 2020 : ce mini-colloque s'adressait aux membres du Comité des usagers de Trois-Rivières ainsi qu'aux membres des comités de résidents. Durée : de 9h à 16 heures. En avant-midi : formation sur le plan d'action offerte par une formatrice du RPCU et en après-midi : Parlons Éthique, atelier offert par Karoline Girard du Comité d'éthique clinique et organisationnelle du CIUSSS MCQ. Participation de dix-huit(18) membres à cette rencontre. (plan d'action)



- Distribution de 1000 calendriers sur table aux employés du CHAUR , ainsi qu'aux employés de chacun des 5 centres d'hébergement de Trois-Rivières.

- Association des retraités flyés, le 19 février 2020 : conférence donnée par la présidente Diane Gagnon et la secrétaire-trésorière Liette L.Lafontaine à quarante(40) personnes. Sujets : faire connaître le comité des usagers ainsi que les douze(12) droits des usagers. Tirage de 2 toutous et distribution de nos objets promotionnels. Salle attentive et des échanges constructifs. (plan d'action);



- Centre d'action bénévole Laviolette(CAB), le 25 février 2020 : conférence donnée par la présidente Diane Gagnon et la secrétaire-trésorière Liette L.Lafontaine à plus de 25 personnes. Sujets : faire connaître le comité des usagers ainsi que les douze(12)droits des usagers Tirage de 2 toutous et distribution de nos objets promotionnels. Salle attentive et des échanges constructifs principalement sur le droit de porter plainte. (plan d'action).



2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- Rencontre avec Mme France Lambert, infirmière gestionnaire du 2N, les 9 juillet et 13 novembre 2019 : ces rencontres nous permettent de découvrir la nouvelle aile sécurisée sur une unité de médecine . Imprégnée de l'approche « SCPD : symptômes comportementaux et psychologiques de la démence », cette aile sécurisée respecte les droits des usagers et voit à l'amélioration du séjour en milieu hospitalier d'usagers présentant des pertes cognitives. Ce projet est présenté présentement implanté dans d'autres centres hospitaliers.
- Conférence « Le cadeau du temps » ,le 12 juin 2019, au Pavillon Jacques Cartier du Parc de l'Île St-Quentin : participation à la conférence de Madame Jane Webbey nous invitant à renouveler notre vision de l'accompagnement en s'appuyant sur de mots justes et en nous offrant des trucs simples pour recentrer les objectifs de soins sur les valeurs, les projets et le cheminement de la personne en soins palliatifs et de fin de vie; présence de 5 membres du CUTR (Diane Gagnon, Diane Boissonnault, Michel Dallaire, Roland Auclair et Liette L. Lafontaine);
- Nouvelle urgence au Centre Cloutier-du Rivage : participation de la présidente du CUTR aux rencontres préparatoires et à la mise sur pied de la nouvelle Clinique de proximité qui a vu le jour le 21 octobre 2019. Plusieurs objectifs sont visés : mieux desservir la population du secteur Cap-de-la-Madeleine; offrir un suivi global à la population, développer une offre de services diversifiée par la contribution de divers professionnels de la santé et objectif majeur de rencontrer entre 40 et 70 usagers par jour la semaine.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

- Implication du CUTR au projet de recherche intitulé : Clinique de proximité : un modèle de soins interdisciplinaire novateur;
- Nouvelle clinique de proximité Cloutier : Un sondage a été réalisé sur deux journées, les 25 octobre et 21 novembre 2019, par le CUTR et nous témoignons de la très grande satisfaction de la clientèle ayant reçu des services tant au niveau de leur accueil(93%), de la réponse à leur situation(87%) et du sentiment de confiance(95%).

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

- Dossier du stationnement pour personnes handicapées ayant des véhicules adaptés : pression auprès de la direction de la sécurité ,zone centre, au CHAUR pour l'obtention de places de stationnement pour les véhicules adaptés, avec voie de dégagement de 3 mètres. Après plusieurs démarches auprès de différents milieux, le CIUSSS MCQ met à la disposition des usagers deux(2) places pour ces véhicules ;
- Horodateur à la Clinique de proximité Cloutier: demande est déposée afin de permettre l'installation d'un store diminuant la luminosité affectant les usagers lors d'achat d'un billet de stationnement. Dossier réglé;
- Formulaire intitulé « Donnez-nous votre opinion » distribué dans l'ensemble des installations du RLS, pour que les usagers puissent, d'une façon anonyme, s'exprimer librement.
- Demande déposée auprès des auxiliaires-bénévoles du CHAUR afin qu'ils assistent les usagers , avec pertes cognitives, à la sortie de leurs consultations médicales ou de leurs examens, jusqu'à l'arrivée de leur transport. Dossier réglé.

4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

- Impacts importants sur les usagers et résidents causés par le manque de ressources humaines;
- Période de temps d'attente trop long au prélèvement;
- Usager refusant des traitements; Démarche auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité;
- Usager à la recherche d'un médecin: donner toutes les informations pertinentes à sa demande;
- Usager veut porter plainte contre un médecin psychiatre. Envoi par écrit en l'informant de la démarche à faire afin de porter plainte contre un médecin;
- Dame porte à notre attention que le dos d'âne installé dans le stationnement du CHAUR peut occasionner des bris d'autos. Réponse par courriel à la dame l'informant que la plainte a été transférée à la direction des services techniques;
- Dame se demande où se référer dans un cas d'abus et d'intimidation. Information donnée : CAAP, la police municipale et à La Table Action Abus auprès des aînés;
- Besoins d'accompagnement non comblés par certains organismes de transport : demande faite auprès des bénévoles auxiliaires du CHAUR. Réponse positive;
- Places de stationnement pour personnes ayant des véhicules adaptés : modification de 2 places de stationnement pour personnes handicapées avec des voies de dégagement de 3 mètres;
- Problème technique qui perdure à un étage du CHAUR : dossier réglé;
- Problématique de médecins non répertoriés : Référence à la commissaire aux plaintes et à la qualité;
- Plainte contre une ressource d'accueil : référence à la commissaire aux plaintes et à la qualité;
- Usager qui a des problèmes graves à des allergies et qui demande un endroit adéquat à son problème lui causant préjudice depuis plusieurs années et principalement lorsqu'il doit se rendre à l'hôpital. Demande envoyée à la

commissaire aux plaintes et à la qualité;

- Usager qui veut connaître la procédure de plainte. Information donnée immédiatement;
- Situation critique de la pratique en chirurgie plastique au CIUSSS MCQ : dossier transféré à la commissaire aux plaintes et à la qualité :

Plusieurs appels s'adressaient au comité des usagers du Centre Jeunesse. Dans ce cas, tous les appels étaient transférés à la présidente du CUCI qui en assurait le suivi.

Les usagers communiquent davantage avec le Comité des usagers pour différentes situations.

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

- Rencontre avec la nouvelle Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Madame Lucie Lafrenière, le 12 septembre 2019, pour s'assurer de son soutien et surtout, pour définir nos attentes réciproques. Présence de Mme Diane Gagnon et Liette L.Lafontaine.
- Présentation des résultats d'un sondage sur l'évaluation de la performance du comité des usagers de Trois-Rivières réalisé lors d'une séance régulière, le 30 avril 2019. 6 personnes ont répondu à ce sondage;
- Recensement des appareils non-fonctionnels ou absents dans les locaux des comités de résidents;
- Présence de la présidente du CUTR, en soutien, aux rencontres du comité de résidents Roland-Leclerc;
- Présence accrue de la présidente du CUTR en lien avec une problématique particulière au centre d'hébergement Louis-Denoncourt;
- Présence de la secrétaire-trésorière aux rencontres du comité de résidents Louis-Denoncourt;
- Remise sur pied du comité de résidents Cloutier-du Rivage : participation active de la présidente du CUTR afin de le rendre autonome dans son fonctionnement.

7 – Tenue des rencontres

Le comité d'usagers a tenu :

huit (8) rencontres régulières durant l'année.... et

une (1) assemblée générale annuelle.

8 – Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

Le comité des usagers a reçu plusieurs appels d'usagers désirant parler au comité des usagers de Centre-Jeunesse. Celui-ci étant en période de formation, ces usagers ont été transféré au CUCI qui a pu faire un suivi auprès du Centre Jeunesse, dès novembre 2019.

9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Affichage du mandat et des fonctions du CUTR sur des écrans numériques à affichage numérique;
- Visibilité accrue du CUTR au CHAUR, au site St-Joseph et à la clinique de proximité Cloutier;
- Faire des représentations afin de diminuer les coûts de location des téléviseurs pour les usagers hospitalisés;
- Faire des démarches afin de rendre accessible l'accès Wi-Fi aux usagers hospitalisés et surtout aux résidents en CHSLD;
- Aller à la rencontre des étudiants s'orientant vers le système de santé : PAB, inf., et inf-aux.;
- Aller à la rencontre des usagers du système de la santé en présentant des conférences publiques ;
- Continuer d'assister à des formations afin de renseigner adéquatement les usagers.

10 – Conclusion

À cause de la pandémie, le CUTR se montre présent en répondant à vos courriels et à vos appels téléphoniques.

Quand cette pandémie sera enfin chose du passé, le CUTR reprendra ses activités régulières en priorisant les besoins des usagers. Nous continuerons d'aller à votre rencontre, nous écouterons vos préoccupations et nous y chercherons des solutions afin d'améliorer les soins et services dispensés par l'Établissement.

Je ne peux clore cette conclusion sans remercier chacun des membres du CUTR. Grâce à la collaboration de chacun des membres, grâce à leur disponibilité et leur générosité, grâce à l'intérêt que chacun porte aux besoins des usagers, le CUTR se veut un partenaire de choix pour tous les usagers de Trois-Rivières.

Nous, les membres du CUTR, signons présents pour chacun de vous...

Diane Gagnon, présidente

11 – Rapport financier

Le rapport financier du comité des usagers est annexé au présent rapport d'activités.

12 – Auto-évaluation du comité des usagers de Trois-Rivières

Résultat de l'appréciation du comité des usagers de Trois-Rivières, qui a été fait lors d'une séance régulière le 30 avril 2019. **Six(6)** personnes ont répondu au sondage.

Appréciation pour chacune des énoncés selon l'échelle d'appréciation suivante :

- 1- Totalement d'accord
- 2- Plutôt d'accord
- 3- Plutôt en désaccord
- 4- Totalement en désaccord

		1	2	3	4
1	Les membres comprennent bien leur rôle au CU	4	2		
2	Les membres comprennent bien le rôle et le mandat du CU : renseigner, promouvoir, et évaluer, défendre, accompagner et assister	4	2		
3	Le CU possède toutes les informations pertinentes pour assumer ses fonctions	4	2		

4	Le CU se donne des règles de fonctionnement communes et partagées qui créent un climat de travail efficace et harmonieux	5	1		
5	Le CU possède l'information financière pertinente pour s'assurer du respect de son budget	3	3		
6	Les avis de convocations sont clairs, précis et explicites	5	1		
7	Les membres ont pris l'habitude d'annoncer leur absence en cas d'impossibilité d'y participer	1	2	1	2
8	Le président du CU dirige efficacement les travaux du CU	5	1		
9	Le président s'assure de la contribution de chaque membre	4	2		
10	La documentation nécessaire pour les réunions est acheminée dans un délai raisonnable	5		1	
11	Les procès-verbaux reflètent les discussions et les décisions prises et sont approuvés	6			
12	Les membres se préparent adéquatement à la réunion	2	4		
13	Les membres coopèrent et font preuve de confiance mutuelle	4	2		
14	Le CU est de mieux en mieux connu auprès des usagers et de leurs représentants	1	32		
15	La durée des réunions est raisonnable	4	2		
16	Le CU favorise le développement des connaissances des membres	6			
17	Le CU contribue au respect des droits et au traitement diligent des plaintes	6			
18	Le CU s'est doté de moyens permettant de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations	6			
19	Le CU tient une assemblée générale annuelle à laquelle il présente le bilan de ses activités	6			
20	Le CU se donne des objectifs réalisables et un plan d'action pour les atteindre	4	2		

Pistes d'amélioration

- Aucun

Commentaires

- Le CU est un organisme qui fonctionne très bien en comparaison à d'autres organismes dont je fais partie.
- Félicitations aux membres pour leur implication et le professionnalisme dont ils font preuve.

13 – Nombre d'heures de bénévolat* (CUC)

Nombre d'heures effectuées par le CU	1 389 h
Nombre d'heures effectuées par les Comités de résidents	2 594 h
Total	3 983 h

14– Autres informations/commentaires

- À la demande du CÉCO (comité d'éthique clinique organisationnelle), les membres du CUTR ont été invités à répondre au sondage sur les valeurs organisationnelles du CIUSSS-MCQ;
- Participation à la journée régionale organisée par le CUCI pour les CU et CR le 2 octobre 2019 à la salle Nicole Brouillette de Trois-Rivieres;
- Participation au Congrès du RPCU à Rivière-du-Loup, tenu les 16-17-18 octobre 2019;
- Participation du congrès du Mieux-Être des Aînés, à Lévis , le 19 septembre 2019.

15 – Signature

Signature de la présidente :

Diane Gagnon

Date :

2020-04-10