

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Indiquer le nom et type d'établissement :

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

Indiquer le nom du comité des usagers :

Comité des usagers du Centre-de-la-Mauricie

Adresse postale du comité : 1650, Avenue de Grand-Mère, Shawinigan G9T 2K4

Numéro de téléphone : 819-536-7500 poste 6536

Courriel du comité : comite_usagers-cssse@ssss.gouv.qc.ca

Indiquer le nom des comités de résidents sous votre responsabilité :

1. Comité des résidents St-Maurice
2. Comité des résidents Laflèche
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

2. MOT DU PRÉSIDENT

Présenter le rapport annuel d'activités, commenter sur les grands enjeux et les principaux résultats atteints au cours de l'année.

Cette année fut très difficile avec la Covid19. Beaucoup de restrictions ont été imposées dans les résidences suite aux multiples éclosions et nombreux décès dont 44 à Laflèche. Ce faisant un nombre limité de réunion a eu lieu au cours de l'année dans les résidences, aucune pour le comité des usagers. Je tenais informer les membres grâce aux nombreux courriels reçus du CIUSSS et du MSSS qui m'étaient reransmis par le CUCI. À St-Maurice monsieur Gaétan Bordeleau a remplacé Jean-Claude Ferron en tant que président du comité de résidents au cours de la période et les restrictions de la Covid19 ne permettaient pas la tenue d'activités du comité. Heureusement aucun décès n'est survenu dans cette résidence. À Laflèche la situation a été similaire en plus d'avoir eu plusieurs résidents et employés malades et malheureusement de nombreux décès. Notre personne ressource a pu avoir accès à son bureau qui a été relocalisé du 5^e au rez de chaussé de la résidence.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité des usagers au courant de l'année.

Au cours de la dernière année le Comité des usagers s'est assuré de remplir son mandat à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité, de leurs droits et de leurs libertés et à promouvoir l'amélioration de leurs conditions de vie.

Le Comité des usagers, en partenariat avec les Comités de résidents de Laflèche, de St-Maurice et du CUCI, a été un

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

acteur important dans l'amélioration continue de la qualité des soins et des services en renseignant l'établissement sur les attentes des usagers (qualité attendue) et sur leur satisfaction à l'égard des soins et des services obtenus (qualité perçue).

en automne dernier le comité des usagers a dû déménager de son local de 5^e étage du CHSLD Laflèche qu'il occupait depuis plus de 10 ans pour laisser place au nouveau personnel cadre de la résidence. Le local du comité est maintenant situé au rez de chaussé (local 1006) en attendant d'être un jour relocalisé ailleurs que dans un CHSLD où l'on retrouve les locaux des comités de résidents (Laflèche et St-Maurice)

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Dresser la liste des membres qui composent le comité des usagers, selon les informations demandées ci-dessous.

Inscrire le prénom et nom de chaque membre.

Cocher la case s'il s'agit d'un usager. Si non, préciser le type de membre dans la case suivante.

Rôle : Sélectionner à partir de la liste déroulante.

Numéro	Prénom	Nom	Usager	Autres (préciser)	Rôle
1	Raymond	Forest	<input checked="" type="checkbox"/>		Président
2	Kevin	NZoula	<input checked="" type="checkbox"/>		Vice-président
3	Lise	Landry	<input checked="" type="checkbox"/>		Trésorière
4	Lise	Dubuc	<input checked="" type="checkbox"/>		Secrétaire
5	Michel	Marchand	<input checked="" type="checkbox"/>	Administrateur	
6	Jean-Claude	Ferron	<input checked="" type="checkbox"/>	Représentant du comité de résidents St-Maurice	
7	Richard	Langlois	<input checked="" type="checkbox"/>	Représentant du comité de résidents Laflèche	
8			<input type="checkbox"/>		
9			<input type="checkbox"/>		
10			<input type="checkbox"/>		
11			<input type="checkbox"/>		
12			<input type="checkbox"/>		
13			<input type="checkbox"/>		

5. COORDONNÉES DES PERSONNES SUIVANTES :

Indiquer les coordonnées complètes des personnes ci-dessous :

Président / présidente du comité des usagers:	Prénom : Raymond	Nom : Forest
	No de téléphone : 819-536-7066	Courriel : raymond.forest27@gmail.com
	Adresse postale : 600 117 ^e rue Shawinigan, G9P 3C3	
Responsable local de l'établissement du dossier du comités des usagers	Prénom : Chantal	Nom : Carignan
	No de téléphone : 819-841-0067	Courriel : chantal_carignan_csssvb@ssss.gouv.qc.ca

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

	Adresse postale : 2700, boulevard des Forges, Trois-Rivières G8Z 1V2	
Personne-ressource du comité des usagers, si applicable	Prénom : Jacques-André	Nom : Racicot
	No de téléphone :819-537-0733	Courriel : jacques-andre_racicot_energie@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 1650, Avenue de Grand-Mère, Shawinigan, G9T 2K4	

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Décrire les actions prises en lien avec les six (6) fonctions.

6.1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

1) Distribution de 500 calendriers 2021 aux résidents et proche-aidants du CHSLD Laflèche les informant sur leurs droits.

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

1) Participation de membres ou du coordonnateur à différents comités du CIUSSS MCQ: comité d'éthique de la recherche, Table de concertation santé mentale, dépendance et itinérance du RLS du Centre-de-la-Mauricie.

2) Résolution déposée au CUCI et au CIUSSS pour que les résidents des CHSLD puissent avoir accès aux postes de télévision spécialisés de sport et de musique dans les aires communes des CHSLD et avoir un accès WI-Fi pour tous les résidents.

3) Le comité des usagers est membre du Conseil pour la protection des malades (CPM) et du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) et collabore par l'entremise des instances à promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers auprès de la population et du MSSS.

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

Rencontres occasionnelles du coordonnateur avec des usagers pour évaluer leur degré de satisfaction.

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

1) Le comité a entre autres comme mandat de recevoir et évaluer les demandes faites par les usagers concernant le non-respect de leurs droits et informer ceux-ci des démarches à prendre pour exprimer leurs insatisfactions ou pour porter plainte. Aussi il porte à l'attention de l'établissement les situations que le comité juge inacceptables ou allant à l'encontre des droits de l'utilisateur et peut aviser la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de toute plainte reçue. Pour le Comité, assurer la défense des droits des usagers, c'est dénoncer une réalité jugée problématique tout en collaborant avec l'établissement à la correction de la situation.

2) Le Comité des usagers est solidaire avec le Conseil de protection des malades (CPM) pour le recours collectif concernant certains résidents de CHSLD qui pourraient être indemnisés pour la maltraitance dont ils ont ou font toujours l'objet.

3) Le comité des usagers appuie les conclusions de l'enquête du CIUSSS MCQ (août 2020) portant sur les éclosions COVID-19 (première vague) au Centre d'hébergement Laflèche et soutient les recommandations et les suggestions qui en découlent dont celle où il est mentionné que ``les comités de résidents souhaitent toujours avoir un lien privilégié avec un gestionnaire des CHSLD où ils exercent leur rôle et leurs responsabilités prévus à la loi. Présentement , ces comités s'adressent à l'un des gestionnaires présents dans l'installation , mais cela n'est pas toujours optimal``

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

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Au cours de la dernière année, le Comité des usagers, par l'entremise entre autres de son coordonnateur, a accompagné certains usagers qui lui ont fait part de plaintes ou d'insatisfactions (en particulier en santé mentale) et qui ont souvent été référés à la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Les usagers des différents programmes du CIUSSS MCQ (santé physique, santé mentale et dépendances, personnes en perte d'autonomie, enfance-jeunesse-famille, services à domicile) offerts sur le territoire Centre-de-la-Mauricie peuvent rejoindre par téléphone ou courriel le Comité pour être accompagné dans leurs démarches.

6.5. 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.

Les comités de résidents reçoivent les allocations financières nécessaires à leur bon fonctionnement selon leurs besoins.

6.6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1. de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux ».

7. TENUE DES RENCONTRES

Indiquer le nombre total de réunions que le comité des usagers a tenu durant l'année

Réunion régulière : 0	Réunion extraordinaire : 0
Assemblée générale : 0	Assemblée générale extraordinaire : 0
Réunion conjointe avec les CR : 0	
TOTAL : 0 réunions par année	

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Décrire les projets futurs que le comité des usagers compte déployer :

Le Comité des usagers utilise en commun un dépliant de La Commissaire (Formulaire de plainte) dans lequel on retrouve les coordonnées du Comité et de la Commissaire afin de mieux se faire connaître.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (C.A.A.P.) de la région Mauricie-et-Centre-du-Québec. Parmi les différents dossiers ou projets que le Comité des usagers se sent préoccupé ou entend faire avancer ou participer à leurs réalisations, mentionnons:

- 1) Résoudre le manque de personnel et le taux d'absentéisme élevé dans les différents installations du CIUSSS MCQ ce qui a des répercussions sur la qualité des services aux usagers ou résidents.
- 2) Présenter un affichage adéquat à l'entrée des installations du CIUSSS MCQ (CHSLD, CLSC, HCM) concernant la procédure des plaintes et les coordonnées de la Commissaire, du Comité des usagers ou des comités de résidents, incluant les noms et photos de chacun de ses membres.
- 3) Faire mieux connaître les rôles et coordonnées du Comité des usagers et des résidents sur le site Web du CIUSSS MCQ.
- 4) Veiller au suivi des projets en cours pour l'implantation de l'alimentation en vrac dans les CHSLD St-Maurice et

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Lafèche, pour la rénovation de l'urgence au HCM

- 5) Préciser le rôle et le mandat de la personne-ressource ainsi que son lien contractuel avec le Comité des usagers.
- 6) Redéfinir l'actualisation de la mission du Comité des usagers et la communication avec les usagers du CIUSSS MCQ pour le territoire du Centre-de-la-Mauricie dans le contexte de la pandémie du coronavirus.
- 7) Favoriser la création d'une maison des aînés au Centre-de-la Mauricie compte tenu du taux élevé de personnes âgées dans la population et de la présence de deux CHSL (Lafèche et St-Maurice) qui ont un nombre de résidents très élevés (+ de 150 chacun) rendant plus difficile le contrôle des pandémies.
- 8) Promouvoir l'amélioration des soins et services offerts en CHSLD entre autre au niveau de l'alimentation, la climatisation, les soins d'hygiène, les changements plus fréquents des culottes d'incontinence ...

10. CONCLUSION

Le président du comité des usagers effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

La conclusion qui s'impose est que l'année 2020-21 est très différente de l'année précédente pour le Comité avec l'arrivée d'un ennemi presque invisible, le coronavirus dont personne n'en connaît l'issue et la façon dont il va se développer. Dans ce contexte le Comité des usagers devra se montrer créatif dans sa façon de rejoindre et de représenter des usagers de plus en plus isolés et de répondre à leurs besoins autant au niveau des services qu'il faut maintenir, du maintien de leur santé mentale et de la sécurité des soins malgré certaines vulnérabilités accrues par la pandémie.

Malgré des temps difficiles, le Comité des usagers doit demeurer le gardien des droits et obligations des usagers en veillant à ce que les usagers et les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits, tout en étant leur porte-parole auprès des instances de l'établissement.

C'est tous ensemble que nous pourrons vaincre les difficultés qui s'annoncent et promouvoir l'amélioration de la qualité des soins et services.

Enfin comme il a déjà été mentionné, il faut également retenir que la lutte à la pandémie est étroitement liée à la mise en place de mesures de prévention et de contrôle des infections structurées et rigoureuses, à une séquence de communication efficace ainsi qu'à l'ajustement d'une gouvernance stratégique et de proximité permettant à chacun des milieux d'exprimer leurs préoccupations et enjeux spécifiques y compris le comité des usagers et les comités de résidents.

11. RAPPORT FINANCIER

Utiliser l'annexe 3 intitulée « Rapport financier du comité des usagers » et la joindre à cette annexe 2 « Rapport d'activités ».

Autres informations :

Nbre d'heures effectuées par le CUC 350

Nbre d'heures effectuées par les comités de résidents 250

Total 600

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Rapport d'activités complété par : Jacques-André Racicot et Raymond Forest

Signature du président du comité des usagers : _____ Date : 19-04-21