



Rapport d'activités 2020-2021

Comité des usagers de Trois-Rivières

Rapport déposé au CUCI le _____

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(inactif) 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

Année remplie de plusieurs imprévus.

Un petit virus invisible est venu perturbé nos vies et la vie de notre CU et de nos CR.

Fini le contact en présentiel dans notre CH et dans nos CHSLD.

Le confinement populationnel nous a obligé à repenser nos modes de fonctionnement.

Que faire pour être à l'écoute de nos usagers?

Comment faire pour ne pas éteindre la flamme nous permettant d'être à l'écoute des usagers/ résidents , de les rassurer, de répondre à leurs questionnements, de les rassurer, de les diriger vers les bonnes ressources....

Difficile de prendre leur pouls.....

mais le CU et les CR restent présents en répondant aux appels téléphoniques et aux courriels , qui ne sont pas nombreux.

Pour l'instant, aucune présence dans nos installations n'est permise.

Nous aurons à nous reconstruire, à rétablir le contact avec nos usagers....mais nous serons là au bon moment....

Diane Gagnon, présidente

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

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

- Soutien des comités de résidents dans l'accomplissement de leurs mandats et fonctions;
- À cause du confinement occasionné par la pandémie, le CUTR a dû trouver des moyens alternatifs pour se réunir. Depuis septembre 2020, il se rencontre par visioconférence (ZOOM);
- La présidente, à titre de membre déléguée, participe aux réunions du CUCI (avril 2020 à mars 2021, en continu);
- La présidente apporte son soutien au comité de résidents Roland-Leclerc et au comité de résidents Cloutier-du-Rivage qu'elle a dû mettre sur mode pause à cause du manque d'intérêt des membres présents;
- Avons rencontré la CPQS, le CAAP et un organisme communautaire dans le but de discuter d'un nouveau projet: la Table de concertation---à repenser;
- Avons rencontré M. Boudreault, des ressources informationnelles, pour discuter des prix des téléviseurs en location au CHAUR, car le CUTR a reçu beaucoup d'insatisfactions à ce propos;
- Avons produit des «flyers» à déposer dans les pare-brises des automobilistes ne respectant pas les 2 stationnements pour les véhicules nécessitant pas la voie de dégagement de 3 mètres;
- En CUTR et en C.É., avons discuté de la nécessité d'embaucher une personne-ressource: pour quels comités, quelles tâches devra-t-elle exécuter, son taux horaire, le nombre de jours par semaine---à poursuivre cette année;
- Avons retourné une lettre de félicitations à la Fondation régionale pour la santé de Trois-Rivières pour 1 don de \$ 500,000 de la Caisse Desjardins de l'Est de Trois-Rivières permettant la création d'un Centre intégré de chirurgie ambulatoire au CHAUR;
- Membre du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU);

- Membre du Conseil pour la protection des malades(CPM)
- Production de calendriers 2021 pour l'ensemble du Comité des usagers de Trois-Rivières en intégrant des peintures faites par les résidents du centre d'hébergement Cooke. Distribution dans les ressources non institutionnelles(RNI) et dans la communauté;
- Distribution du toutous avec le droit «J'ai le droit aux services» et identifié au Comité des usagers de Trois-Rivières distribués à tous les enfants devant passer des examens difficiles ou lorsqu'ils ont rendez-vous aux cliniques externes;
- Participation de la présidente à l'AGA du RPCU;
- Participation à la révision du cadre de référence du Comité d'éthique clinique organisationnelle (CECO).
- Avons délégué une membre au comité sur l'éthique,
- Suivi mensuel des dépenses du comité des usagers et des comités de résidents.

Membres du Comité des usagers de Trois-Rivières

Rapport d'activités 2020-2021
Comité des usagers de Trois-Rivières



Diane Gagnon,
Présidente
Membre élue



Liette L. Lafontaine,
Secrétaire-trésorière.
Membre élue

Normand Ducharme
Membre élu



Diane Boissonnault,
membre déléguée.
C.R. Roland-Leclerc



Michel Dallaire,
Membre délégué
CR Cooke



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



Benoit Provencher
Membre élu



Hélène Germain,
Membre élue



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

5 – Coordonnées professionnelles des membres	
Présidente	Prénom:Diane Nom: Gagnon
	N° de téléphone: (819) 379-0569
	Courriel : dianeg.popo@hotmail.com
	Adresse postale: 5065, Émile-Jean app 6, trois-Rivières,G8Y 3Z1
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);

- Faire le suivi des insatisfactions reçues des usagers en les informant de leurs droits;

- Distribution des toutous sur différents sites du CHAUR et cliniques externes.

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

- Demande à la direction des ressources informationnelles pour diminuer les coûts de la location des téléviseurs dans les chambres du CHAUR;

- Prise de position sur l'incident raciste survenu à l'hôpital de Joliette en septembre 2020;

- Demande pour formation d'une table de concertation entre la commissaire aux plaintes et à la qualité, le centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes et un organisme de défense des droits en santé mentale;

- Lettre de remerciement à la Fondation régionale pour la santé de Trois-Rivières pour le don exceptionnel de la Caisse Desjardins de l'est de Trois-Rivières dans le cadre de la campagne majeure de financement en permettant la création d'un centre intégré de chirurgie ambulatoire au CHAUR;

- Demande de consultation sur les documents suivants: politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;

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

Aucun sondage n'a pu se faire cette année à cause de la pandémie qui ne nous permettait pas de se présenter dans les installations.

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

- Stationnements exclusifs aux personnes handicapées: le non-respect des panneaux pour personnes handicapées a donc fait l'objet d'une pression auprès du CHAUR pour corriger ce problème: la position du CHAUR a été que le comité des usagers pouvait se donner un moyen pour mieux faire comprendre aux usagers que ces stationnements sont exclusifs aux usagers dont le véhicule est adapté. Un topo a été préparé à cet effet et remis à chaque usager qui ne respecte pas la consigne.

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

Événements 2020-2021

MOTIFS	NOMBRE	RÉFÉRÉS
Informations diverses	14	Réglé
Soins et services	2	CPQS
Usager hospitalisé laissé sans service au CHAUR rendu sur l'étage	1	CPQS
Choix de son professionnel	3	CPQS CAAP
Ne peut accompagner son parent (aidant naturel)	6	ligne Info-aidant Autre support: CHAUR Autre support: le CU
Difficulté à se faire reconnaître comme résidence d'accueil en D.I.	1	Référé à la chef de service et responsable des RNI
Accès au dossier	1	Réglé.
Pandémie(déplacement de résident)	2	Réglé
Vaccin à COOKE	1	Au président du CR de Cooke
Salubrité au CHAUR	1	CPQS
Autres services (DPJ)	5	-Référés au Centre Jeunesse. - transféré au CAAP
Plainte contre un spécialiste	1	Transféré au CAAP

Plainte contre une infirmière	1	Remplir le formulaire Donnez-nous votre opinion
Accès à un médecin de famille(usager orphelin)	1	Référé au CAAP
Divers	2	
Total:	42	

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 sont assurés du support du comité des usagers afin de recevoir toutes les informations pertinentes au bon fonctionnement de leur comité. Comme tous les présidents des comités de résidents sont aussi présents au sein du comité des usagers, cela permet une information plus fluide.

- Présence de la présidente du CUTR, en soutien, aux rencontres du comité de résidents Roland-Leclerc;
- Tentative de remettre sur pied le comité de résidents Cloutier-du Rivage: mais devant le peu d'intérêt des membres participants, malgré le support de la présidente du CUTR, celle-ci a dû le remettre sur pause en janvier 2021;
- Budget de \$ 6,000 à chacun des comités de CR.

7 – Tenue des rencontres

Le comité d'usagers a tenu:

huit (8) rencontres régulières durant l'année par visioconférence

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

- Collaboration avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services sur différentes situations qui demandent une intervention ;
- Collaboration avec la direction générale du Centre d'accompagnement et

d'assistance aux plaintes sur différentes situations qui demandent une intervention.

9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

--Meilleur affichage des coordonnées du CUTR---spécialement dans les salles d'attente au CHAUR;

--En ces temps de confinement, garder vivants et fonctionnels les CR et le CUTR aussi;

--Réviser et faire connaître aux membres le « code d'éthique des membres du CUTR »;

--Repenser la nécessité d'une personne-ressource pour appuyer les CR;

--Continuer à prendre les courriels et les appels téléphoniques---seules sources de contact avec les usagers / résidents;

--Tant que la pandémie tournera autour de nous, toutes les activités en présentiel ne sont pas permises...Peut-être que les vaccins nous permettront de reprendre le contact en présentiel avec eux;

--Formation d'un comité ad hoc en préparation d'un atelier sur l'éthique, probablement en septembre 2021.

10 – Conclusion

Voilà, l'année 2020-2021 en est à ses derniers balbutiements ...et nous sommes toujours en confinement.

Le CUTR et les CR sont aussi confinés.

Mais les vaccins nous permettront-ils d'enfin pouvoir entrer en contact avec nos usagers / résidents...et cette fois en présentiel...

Il faudra aussi penser à une publicité significative pour réactiver l'image et la présence de nos comités.

L'avenir est incertain...mais il est certain que nous serons présents....d'une manière ou d'une autre pour nos usagers/ résidents.....

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

- Il n'y a eu aucune évaluation cette année à cause de la pandémie.

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

Nombre d'heures effectuées par le CU	600	h
Nombre d'heures effectuées par les Comités de résidents	1 081	h
Total		h

14– Autres informations/commentaire

15 – Signature

Signature de la présidente:

Diane Gagnon,

Date 2021-03-18: