

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 Drummond

Adresse postale du comité :

Centre Frederick-George-Hériot, 75 rue St-Georges - Local E10 , Drummondville J2C4G6

Numéro de téléphone : 819-478-6464-poste 66285

Courriel du comité : comiteusagers_drummond@ssss.gouv.qc.ca

Indiquer le nom des comités de résidents sous votre responsabilité :

1. Centre d'hébergement Frederick-George- Hériot
2. Centre hébergement Marguerite d'Youville
3. Centre hébergement Accueil Bon-Conseil
- 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.

L'enjeu le plus important 2021-2022 dont nous avons prioriser était celui de notre nouvelle personne ressource.

L'année fut bousculé par la pandémie Covid 19

Nous avons quand meme été capable de rester en contact avec nos usagers de diverses manieres

Trois rencontres sur quatre l'ont été par ZOOM a cause de la distanciations sociale.

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.

Nous avons planifié a l'automne 2021 notre nouveau dépliant (a conserver) remis dans toutes les résidences de la MRC Drummond soit 1000,000 personnes par l' envoi de 50,000 dépliant.

Ainsi qu'une campagne télévisuel; a Radio Canada pour 4 semaines du 15 janvier au 1 mars 2022 qui a rejoint aussi toute la population, plus de 25 messages de 30 secondes

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

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

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	Carol	Boulangier	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élue	Président
2	Yvon	Jutras	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élu	Vice-président
3	Suzanne	Gervais	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élue	Secrétaire-trésorière
4	Jacqueline	Courtois	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élue	--
5	Roland	Fleury	<input type="checkbox"/>	membre d' office CFGH Démission en Janvier 2022	
6	Thérèse	Béliveau	<input type="checkbox"/>	Sécretaire de réunion	
7			<input type="checkbox"/>		
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 : Carol	Nom : Boulangier
	No de téléphone : 819-475-0178	Courriel : : carol.boulangier@cgocable.ca
	Adresse postale :	
Responsable local de l'établissement du dossier du comités des usagers	Prénom : Suzanne	Nom : Gervais
	No de téléphone :819-477-9777	Courriel : : susangervais@sympatico.ca
	Adresse postale :	
Personne-ressource du comité des usagers, si applicable	Prénom : POSTE NON COMBLÉ	Nom : EN ATTENTE DE REMPLACER M ÉRIC GERVAIS,RÉCRÉOLOGUE
	No de téléphone :819-477-0527 poste 66458	Courriel : eric_gervais_csssdrummond@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 75 rue St-Georges - Local E10 , Drummondville J2C4G6	

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

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

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

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

Les 12 droits des usagers étaient dans notre dépliant remis à plus de 50,000 portes de la MRC Drummond, un dépliant avec la mention à conserver pour des besoins éventuels.

Un message à la télévision de 30 secondes sur les droits des usagers a été diffusé à Radio-Canada, plus de 25 fois du 14 janvier au 1 mars 2022 qui expliquaient bien les droits des usagers

Les calendriers 2022 ont été remis dans les 3 centres d'hébergement en décembre 2021.

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

Par le biais de notre dépliant (à conserver) nous avons suggéré sur celui-ci plus de 36 organisations et ressources disponibles afin de répondre à leur besoin durant la pandémie. Ce fut un succès, beaucoup d'appels des institutions tel que la ville de Drummondville, CLSC, et autres en ont redemandé. Et ce dans le but d'améliorer leurs conditions de vie.

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

Aucune évaluation en raison de la pandémie n'a été faite.

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

Nous avons appuyés quelques résolutions au CUCI afin d'améliorer des problématiques touchant plusieurs usagers

6.4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris

lorsqu'il désire porter une plainte.

Le comité a répondu à plus de 75 appels téléphoniques soit pour des infos, mécontentements, plaintes diverses. Sur le site Web 12 plaintes ont été formulées par l'utilisateur lui-même et supportées pour remplir le document à la Commissaires aux plaintes.

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.

Malheureusement 2021-2022 a été catastrophique pour les comités des résidents, les locaux non disponibles et les restrictions sévères, impossible d'aller dans les Centres d'hébergements à long terme à moins d'être un proche aidant et ce n'est pas terminé encore.

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 ».

Aucune demande reçue en 2021-2022 à cet effet

Voir définition ci-bas article 209.0.1

Un établissement peut, dans le cas d'une installation pouvant héberger moins de 10 usagers ou dont la durée prévue de l'hébergement de la majorité des usagers est de moins de six mois, choisir de ne pas mettre sur pied un comité de résidents pour cette installation.

L'établissement doit alors, après avoir consulté le comité des usagers, confier l'exercice des fonctions prévues à l'article 212.1 au comité des usagers ou, aux fins de la constitution du comité de résidents, regrouper une telle installation avec une ou plusieurs autres installations maintenues par cet établissement. Lorsqu'il procède à un tel regroupement, l'établissement doit mettre sur pied un comité de résidents pour l'ensemble de ces installations comme si elles n'en constituaient qu'une..

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

7. TENUE DES RENCONTRES

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

Réunion régulière : 3 par Zoom

Réunion extraordinaire : 0

Assemblée générale : 0

Assemblée générale extraordinaire : 0

Réunion conjointe avec les CR : 0

TOTAL : 4 réunions par année

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

Le dossier reste entier, remplacer notre personne ressource M Eric Gervais qui est depuis janvier 2020 a quitter son poste pour une promotion. NOUS SOMMES TOUJOUR EN ATTENTE DEPUIS 2 ANS DE LA DQEPE POUR COMBLER LE POSTE. Par la suite la nouvelle ressource aura a rebatir les comités des résidents a Marguerite d'youville et Notre-Dame-du-Bon-Conseil

Recruter de nouveaux membres au comité des usagers Drummond sera aussi une priorité pour nous

Continuer a promouvoir les droits des usagers ,les informer et supporter lorsque requis.

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. plaintes touchants des professionnels de la santé

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.

L'année 2021-2022 a apporté son lot d'imprévus mais nous avons su être capable malgré la pandémie de rejoindre nos usagers de diverses manières en cours d'années et répondre à leurs questionnements

Nous avons participer à tous les réunions du CUCI par ZOOM .

Nous terminerons l'année 2021-2022 avec un surplus budgétaire.

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 :

Notre personne-ressource, monsieur Eric Gervais, a terminé son mandat en janvier 2020 ayant eu une promotion au

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

CIUSSS MCQ. Nous sommes actuellement , avec madame Nancy Frapier, Mme Camirand à regarder, à l'interne, pour combler le poste le plus tôt possible, sinon ira en affichage dans le public

Rapport d'activités complété par : Carol Boulanger,Président CU Drummond

Signature du président du comité des usagers : _____ Date : 31 Mars 2022