



Rapport d'activités 2018-2019

Comité des usagers de Trois-Rivières

Rapport déposé au CUCI le 24 avril 2019

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@sss.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 Ronland-Leclerc



2 – Mot de la présidente

Bonjour,

Comme beaucoup de comités des usagers et de comités de résidents, le Comité des Usagers de Trois-Rivières a dû composer avec un nombre restreint de membres, en plus d'assumer la démission de sa coordonnatrice.

Mais le Comité a su traverser ce déficit avec brio.

Chaque membre du Comité s'est approprié rapidement son rôle alimentant le Comité de ses connaissances, de ses expériences et surtout, de sa grande disponibilité.

Ensemble, nous nous sommes rendus disponibles pour les usagers. Nous sommes allés à votre rencontre, nous vous avons écoutés, nous avons voulu que vous connaissiez vos droits que nous avons défendus, mais aussi, nous vous avons prêté une oreille attentive afin de vous accompagner quand vient le moment où les difficultés se présentent.

Pour y parvenir, les membres du Comité des Usagers, qui est aussi composé des représentants de chacun des Comités de Résidents, se sont bien outillés en s'offrant et en participant à des formations et conférences permettant ainsi aux membres de mieux répondre aux besoins des usagers.

Il est important, pour la présidente que je suis, de remercier chacun des membres du Comité des Usagers pour leur engagement, pour leur implication afin de rendre plus agréable l'expérience des usagers fréquentant les divers établissements de santé, tant en soins actifs qu'en centres d'hébergement.

Toutes les réalisations du Comité des Usagers n'ont qu'un seul but :

« PLACER L'USAGER AU CENTRE DE NOS ACTIONS ».

Diane Gagnon, présidente.

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Les priorités du comité des usagers ont été principalement le suivi et l'accompagnement direct avec les individus en plus de l'assistance soutenue auprès des comités de résidents.

Le comité a su, mener à bien, plusieurs activités ponctuées de thématiques sachant susciter l'intérêt des participants. Certains outils de gestions tels les règles de fonctionnement ont été mises à jour, une conférence sur le cadre de référence et un sondage d'autoévaluation.

Gestion :

- Démarches pour l'engagement d'une coordonnatrice à temps partiel;
- Soutien des comités de résidents dans l'accomplissement de leurs mandats et fonctions;
- Révision de règles de fonctionnement;

Représentation :

- La présidente, à titre de membre déléguée, participe aux réunions du CUCI (avril 2018 à mars 2019, en continu);
- La présidente participe aux réunions des comités de résidents Roland-Leclerc et Cloutier-du-Rivage;
- La secrétaire-trésorière assiste aux réunions des comités de résidents Louis-Denoncourt et St-Joseph;
- Conseil multidisciplinaire (23 mai 2018);
- Rencontre préparatoire avec l'organisme « Épilepsie Mauricie »;
- Nouveau local pour la permanence;
- Partenariat et poursuite des rencontres avec les organismes communautaires.

Articles promotionnels :

- Dépliant du Comité des usagers de Trois-Rivières a été mis à jour;
- Stylos : production d'un nouveau modèle;
- Production d'un mini-dépliant sur la sécurité;
- Production de grands calendriers 2019;
- Production de « toutous » identifiés par « le droit aux services »;
- Production d'un mini-dépliant sur la sécurité;
- Affiches sur les droits.

Finances :

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

4 – Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Diane	Gagnon	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Présidente
2	Michel	Dallaire	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vice-président
3	Liette L.	Lafontaine	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Secrétaire-trésorière
4	Diane	Boissonnault	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> CR. Roland-Leclerc	Membre déléguée
5	Micheline	Côté	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> CR Louis-Denoncourt	Membre déléguée
6	Lina	Desrosiers	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> CR St-Jopseh	Membre déléguée
7	Roland	Auclair	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> CR Cooke	Membre délégué
8	Caroline	Gélinas		X CR Cloutier-du Rivage	Membre déléguée
9	Pierre	Grondin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier

Ont quitté en cours d'année :

- Pierre Grondin
- Susanne Asselin

Nous les remercions chaleureusement pour leur implication au sein du Comité des usagers.



Diane Gagnon



Michel Dallaire



Liette L. Lafontaine



Diane Boissonnault



Roland Auclair



Lina Desrosiers

Et..... Micheline Côté

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 : Gilbert
	N° de téléphone : (819) 372-3122 poste 32305
	Courriel : nancy_gilbert@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 2700, boul. des Forges, Trois-Rivières, Qc, G8Z 1V1
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

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

- Conférence sur la lutte contre la maltraitance envers les aînés (16 avril 2018). Conférence donnée par Madame Céline Leblond, coordonnatrice régionale de la lutte contre la maltraitance envers les aînés, du CIUSSS-MCQ en lien avec le projet de Loi 115 sur la maltraitance des aînés. 6 personnes étaient présentes;
- Semaine sur les droits des usagers (20 au 28 septembre 2018) : cette année le droit est : le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur. Le 20 sept. kiosque d'information au site St-Joseph avec Liette L.Lafontaine et Line Desrosiers ainsi que le 26 sept, au CHAUR en compagnie de Diane Gagnon et Diane Boissonault. Dépliants promotionnels, réglettes sur les droits des usagers et autres articles promotionnels ont été distribués aux usagers;
- Semaine de la sécurité (29 octobre au 2 novembre 2018); thème : Ensemble, on s'en occupe. Distribution du mini-dépliant qui s'intitule : la sécurité, c'est aussi notre affaire;
- Kiosque d'information à la clinique de vaccination à la bâtisse industrielle de Trois-Rivières. Le Comité des usagers a été présent du 6 au 10 novembre inclusivement de 10 heures à 14 heures. Plus de 400 personnes se sont présentées à notre kiosque;
- Salon des aidants et des aînés (4 et 5 novembre 2018); présence de Diane Gagnon, Liette L.Lafontaine, Michel Dallaire, Lina Desrosiers, Diane Boissonault et Roland Auclair. Kiosque d'information pour faire connaître le comité. Très belle vitrine pour renseigner la population sur notre mandat et nos fonctions;
- Rencontre sur la prévention et contrôle des infections (14 décembre 2018); La formation de Madame Karine Cloutier, conseillère en prévention et contrôle des infections a été très aimée. Beaucoup de questions ont trouvé réponses et les membres ont apprécié l'activité « lavage de mains ». Les membres sont mieux outillés pour répondre aux questions des familles et des résidents... surtout en ce qui concerne les raisons d'isolation à certains endroits;

- Mini-colloque (6 février 2019) : ce mini-colloque s'adressait au Comité des usagers de Trois-Rivières ainsi que les comités de résidents. Durée : de 9h à 15 heures. En avant-midi : formation sur le cadre de référence par une formatrice du RPCU et en après-midi : atelier de travail sur le sondage sur la bienveillance du RPCU.

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

- Visite à la clinique pédiatrique du CHAUR concernant la distribution des places par guichet. Visite qui a eu lieu le 13 septembre 2018;
- Sondage du RPCU en lien avec la bienveillance.

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

- Participation des membres des Comités de résidents afin d'aider les usagers aptes à compléter le sondage printanier de l'Établissement.

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

- Le recours collectif du CPM;
- Rencontre avec la direction relativement en lien avec le manque de personnel.

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

- Le temps d'attente trop long à la clinique d'oncologie;
- Les services de la clinique de pédiatrie sont inadéquats;
- Sidaction : bris de confidentialité en relation avec leurs dossiers d'usagers;

- Aide apporté aux usagers à remplir le formulaire « Remboursement de petits objets perdus » suite à une demande de la Commissaire aux plaintes et à la qualité;
- Manque d'écoute de la part du médecin;
- Un usager se voit refusé l'accès en hématologie (grippe);
- Référer des parents au CAAP;
- Aide à l'accompagnement;
- Assistance au bain;
- Mauvais service du personnel;
- Usager ayant besoin d'une place en RNI (plainte retirée, car résident transféré);
- Référer au CAAP un usager très âgé ne recevant pas les soins requis à sa condition;
- Demandes de rencontre avec la DPJ;
- Problème pour un service au CHAUR (réglé seul).

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.

- Présence de la présidente du CUTR aux comités de résidents Cloutier-du-Rivage et Roland-Leclerc;
- Présence de la secrétaire-trésorière aux comités de résidents Louis-Denoncourt et St-Joseph;
- Révision, harmonisation et distribution des règles de fonctionnement du Comité des usagers et des Comités de résidents;
- Information concernant l'obtention d'une adresse de courriel;

- Vérification des locaux de chaque Comité de résidents afin de s'assurer que ces locaux soient fonctionnels;
- Sondage de satisfaction pour les Comités de résidents.

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 inactif pour le moment, ces usagers ont été référés au CAAP à la demande de la Commissaire aux plaintes et à la qualité.

9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Remettre sur pied et rendre fonctionnel le Comité de résidents Cloutier-du-Rivage;
- Mettre à jour le site Web du Comité des usagers de Trois-Rivières;
- Avoir des conférences et ouvrir au public;

- Participer au Salon des aînés;
- Rendre accessible les coordonnées du CUTR sur les sites du CHAUR, de Cloutier-du-Rivage et au site St-Joseph;
- Faire une tournée dans des secteurs prévus en partenariat avec les chefs de service;
- Sonder un secteur identifié où il peut y avoir une problématique;
- Développer un partenariat avec la commissaire aux plaintes et à la qualité.

10 – Conclusion

Le Comité des usagers a vécu de beaux moments cette année : en effet, des comités de résidents, grâce à la force de leur détermination, ont acquis leur autonomie et remplissent avec conviction leur mandat.

Le Comité des usagers et les Comités de résidents nourrissent de beaux projets pour la prochaine année. Et pour y arriver, nous devons d'abord nous concentrer sur le recrutement et la formation.

Grâce à l'implication et à l'expertise de chacun de ses membres, le Comité des Usagers et les Comités de Résidents continueront plus que jamais à placer l'utilisateur au centre de ses préoccupations.

Diane Gagnon, présidente

11 – Rapport financier

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

12 – Consolidation budgétaire

Cette section ne s'applique qu'aux CUCI. Les comités des usagers continués (CUC) n'ont pas à remplir cette section.

13 – Autoévaluation du comité*

L'autoévaluation du comité sera faite durant la prochaine année.

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

Nombre d'heures effectuées par le CUC	1 025 h
Nombre d'heures effectuées par les Comités de résidents	1 882 h
Total	2 907 h

15 – Autres informations/commentaires*

- Participation à la journée régionale organisée par le CUCI pour les CU et CR le 3 octobre 2018;
- Participation au Congrès du RPCU à Québec, en octobre 2018;
- Présence de la commissaire aux plaintes et à la qualité à une réunion régulière;
- Présence à la réunion publique de l'établissement, au centre Cloutier-du-Rivage;
- Validation de la politique-cadre sur la maltraitance : le Comité des usagers de Trois-Rivières a été invité à donner son avis sur cette politique.

16 – Signature

Signature de la présidente :

Diane Gagnon

Date :

2019-04-19