

Regroupement provincial
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



Rapport d'activités 2019-2020 Rapport financier 2019-2020

Comités des usagers
du Haut-Saint-Maurice

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 SERVICE DU HAUT-SAINT-AURICE

Adresse postale du comité : 885, Boulevard Ducharme La Tuque (Québec) G9X 3C1

Numéro de téléphone : 819-523-4581 poste 2645

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

Indiquer le nom des comités de résidents sous votre responsabilité :

1. Comité des Résidents du Centre de service du Haut-Saint-Maurice
- 2.
- 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.

Mesdames et Messieurs,

il me fait plaisir de vous soumettre le Rapport d'activité 2019-2020 du Comité des Usagers du Centre de Service du Haut-Saint-Maurice du CIUSSS-MCQ .

L'année 2019- 2020 a été une année de consolidation pour notre Comité.

Deux administratrices nous ont quittées en cours d'année et nous en avons accueilli deux nouvelles:

Mme. Lyne Marchand ainsi que Mme. Louise Généreux.

De plus, suite à une rencontre avec la responsable Régionale de notre comité nous avons entrepris de modifier notre façon de faire et de se partager plus équitablement le travail entre tous les membres du comité. Ce qui s'est traduit par une meilleure utilisation des expériences personnelles de chacun des membres et également nous avons l'impression d'avoir créé un plus grand sentiment d'appartenance de nos administratrices.

Nous avons pris l'habitude depuis le mois de septembre d'inviter à chacune de nos rencontres la Coordinatrice des services administratifs du CSHSM Mme. Édith Bérubé. Ceci nous permet de communiquer et de régler plus rapidement les insatisfactions de nos usagers.

Avec le soutien financier du CUCI nous avons réussi à augmenter les tâches de soutien professionnel de Mme. Filion et à fournir les mêmes services au Comité des Résidents. Ceci a largement contribué à diminuer la tâche des Administrateurs des 2 comités.

En terminant, je tiens à remercier le CUCI d'avoir accepté de payer les frais de soutien professionnel.

Il me fait plaisir de vous présenter les membres du comité dont moi-même :

Doris Poirier, présidente;

Réjeanne Collin, vice-présidente;

Lyne Marchand, secrétaire-trésorière;

Sylvie Gobeil, administratrice;

Louise Généreux, administratrice;

Gérard Desbiens, membre délégué du comité des résidents;

France Filion, Aide au soutien professionnel.

Je tiens à souligner l'excellent travail de Mesdames Hélène Matte et Madeleine Larouche, administratrices démissionnaires.

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.

Avril :

- Rencontre avec Responsable local du Comité des Usagers.
- Rencontre du Comité des Usagers.
- Prise de photo du Comité pour parution dans revue de Ville La Tuque
- Participation à l'atelier Santé Physique
- Déposé notre inscription au prix Excellence du RPCU
- Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.

Mai :

- Rencontre du Comité des Usagers.
- A.G.A. du Comité des Usagers
- Participation à l'A.G.A. du Comité des Résidents.
- Participation au Groupe Comité Directeur
- Participation à l'A.G.A. du CUCI à Trois-Rivières.

Juin:

- Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.
- Rencontre du Comité des Usagers.
- Rencontre avec Mme. Édith Bérubé, Responsable locale de notre Comité.

Juillet:

Aôut:

- Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.

Septembre:

- Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.
- Rencontre privée du Comité des Usagers.
- Rencontre du Comité des Usagers.
- Les membres ont visité les installations du Centre de service du Haut-Saint-Maurice.
- Entrevue à la radio locale dans le cadre de la Semaine des Droits des Usagers.
- Rencontre du CUCI à La Tuque (Une première dans l'histoire du CUCI une rencontre à l'extérieur de Trois-Rivières).
- Tenue d'activités de distribution de matériel publicitaire dans le cadre de la Semaine des Droits des Usagers.
- Rencontre avec Mme. Édith Bérubé, Responsable locale de notre Comité.

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

Octobre:

Participation à la journée régionale du CUCI à Trois-Rivières (Journée de formation).
Participation à la Soirée d'information du Comité Santé de Ville de La Tuque.
Rencontre avec Mme. Nancy Frappier, Agente de planification, de programmation et de recherche Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CIUSSS-MCQ responsable des Comités d'Usagers et des Comités de Résidents.
Participation au Congrès du RPCU à Rivière-du-Loup.
Rencontre du CUCI à Victoriaville.
Rencontre privée du Comité des Usagers pour partager les tâches.

Novembre:

Participation au Salon des Aidants et des Aînés.
Rencontre du Comité des Usagers.
Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.
Prise de photos pour calendriers et mosaïques.

Décembre:

Participation à la Séance publique d'information du C.A. du CIUSSS-MCQ.
Rencontre du Comité des Usagers.
Distribution des calendriers 2020 dans chaque secteur d'activité du Centre de Service.

Janvier:

Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.
Dîner rencontre et d'échange du Comité des Usagers et du Comité des Résidents .
Rencontre du Comité des Usagers.

Février:

Rencontre avec les responsables du Centre d'amitié Autochtone de La Tuque.
Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.

Mars:

Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.
Rencontre du Comité des Usagers.
Commandé 3 Coroplast avec les droits des Usagers pour afficher dans divers secteurs du Centre .
Commandé une nouvelle bannière à l'effigie du Comité des Usagers.
Commandé 1000 napperons avec droits des Usagers.
Préparation et élaboration du rapport annuel d'activité pour soumettre au CIUSSS-MCQ.

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

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	Doris	Poirier	<input checked="" type="checkbox"/>		Présidente
2	Réjeanne	Collin	<input checked="" type="checkbox"/>		Vice-présidente
3	Lyne	Marchand	<input checked="" type="checkbox"/>		Secrétaire-trésorière
4	Sylvie	Gobeil	<input checked="" type="checkbox"/>		--
5	Louise	Généreux	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Gérard	Desbiens	<input checked="" type="checkbox"/>	Délégué Comité des Résidents	
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 : Doris	Nom : Poirier
	No de téléphone : 819-523-3696	Courriel : dorispoirier@live.ca
	Adresse postale : 1100, rue des Bouleaux La Tuque (Québec) G9X 4J9	
Responsable local de l'établissement du dossier du comités des usagers	Prénom : Edith	Nom : Bérubé
	No de téléphone : 819-523-4581 P 2814	Courriel : Edith_Berube@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 885, Boulevard Ducharme La Tuque (Québec) G9X 3C1	
Personne-ressource du comité des usagers, si applicable	Prénom : France	Nom : Filion
	No de téléphone : 819-523-2980	Courriel : francefilion@hotmail.com
	Adresse postale : 55, rue Louis-Hébert La Tuque (Québec) G9X 4A5	



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

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.

- Tenue d'une assemblée générale annuelle.
- Distribution de matériel publicitaire et d'un pamphlet expliquant le mandat et les fonctions du Comité des usagers ainsi que les Droits et Obligations des Usagers.
- Distribution de calendriers avec la photo des membres du comité dans chacun des points de services du Centre de santé.
- Mis à jour la Mosaique du Comité sur chacun de nos tableaux d'affichage.
- Organisé des activités dans le cadre de la semaine des droits des usagers.
- Suivi des formations en lien avec notre mandat et nos responsabilités.
- Changé nos dépliants et fait imprimé une quantité en Atikamekw et Français.

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

Demande a été fait pour remplacer le fauteuil qui sert pour les mamans à la salle d'attente de l'urgence.

- Demande a été fait pour avoir des repose-pieds pour les chaises roulantes à l'entrée.
- Demande a été fait pour fournir des abris soleil pour les usagers.
- Discussion tenue, à chacune des rencontres du comité avec nos membres des points à améliorer et en intervenant directement auprès des Gestionnaires.
- Effectué des visites ponctuelles dans les différents points de services du Centre de santé.
- Participé au Salon des Aidants et des Aînés.
- Actualisé en reformulant notre fiche de renseignement de plaintes.

Invité à chacune de nos rencontres depuis le mois de septembre Mme. Édith Bérubé responsable locale du Centre de service du Haut-Saint-Maurice.

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

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

- Assuré la mise en place et le suivi du plan correcteur de la dernière visite d'Agrément.
- Discuté avec les usagers lors de nos visites sporadiques au centre .

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

- En l'accompagnant ou en le représentant auprès des gestionnaires.
- En orientant et accompagnant les gens vers les bons services.
- En siégeant sur les tables de directeurs et sur la table de santé publique et des maladies chroniques.
- En ayant un délégué au sein du CUCI-MCQ.
- En participant au Congrès provincial et régional.
- En participant à des formations en lien avec notre mission et nos mandats.

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

- En l'accompagnant ou en le représentant auprès des gestionnaires.
- En orientant et accompagnant les gens vers les bons services.
- En le référant à la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région.

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.

Nous avons fourni un budget habituel.

- Nous avons payé l'inscription au prochain Congrès du RPCU pour un membre du CR.
- Le membre délégué du CR assiste à toutes nos rencontres, il nous présente un rapport des activités et un rapport financier du CR à chaque rencontre. Il transmet les informations du CU à sa réunion du CR.

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

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 ».
N.A.

7. TENUE DES RENCONTRES

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

Réunion régulière : 8	Réunion extraordinaire :
Assemblée générale : 1	Assemblée générale extraordinaire :
Réunion conjointe avec les CR : 1	
TOTAL : 10	
réunions par année	

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

Distribution de dépliants traduits en deux langues (Français et Atikamekw) à la nouvelle salle de l'urgence .

Installer les nouvelles Affiches sur coroplast à l'urgence et à 2 autres endroits stratégiques dans le Centre de santé.

Publicité dans Cahier Ville de La Tuque avec deux parutions par année expliquant les droits des usagers et le mandat du comité des usagers avec la photo des membres du comité.

Distribution de napperons des droits des usagers.

Suivre le travail du Comité Santé de Ville La Tuque.

Formation des membres : démystifier les plaintes.

Formation de base et Cadre de référence.

Prévoir une activité pour la semaine de la sécurité.

Un kiosque au salon des aidants.

Tournée des organismes

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.
Avril:

1 Demande d'aide pour composer une lettre pour comparution juridique. Référée à La Commissaire aux plaintes ainsi qu'au C.A.A.P. et ce après avoir fait des vérifications au près de l'aide juridique ainsi qu'auprès de l'organisme Équi-Justice.

1 Plainte pour demander de changer d'Oncologiste raison: Incompatibilité; Sentie mal reçue et Propos inadéquat. Référée à la Commissaire aux plaintes.

Mai:

1 Plainte concernant 2 médecins qui n'ont pas donné des bons renseignements à un usager. Référée à la Commissaire aux plaintes.

1 plainte pour manque de professionnalisme de la part de certains infirmiers et infirmières au service d'urgence Médecine de jour. Référée à la Commissaire aux plaintes.

Août:

1 plainte contre médecin de l'urgence pour avoir retournée chez elle en ambulance une patiente de 87 ans qui souffrait de déshydratation sans aucun suivi ni explication. Référée à la Commissaire aux plaintes.

Octobre:

1 plainte contre un médecin de Shawinigan pour opération mal faite. Référée à la Commissaire aux plaintes et au C.A.A.P.

Janvier:

1 plainte contre 1 médecin qui n'a pas fait de suivi auprès d'un usager après lui avoir fait passer un examen. Référée à la Commissaire aux plaintes.

1 plainte au sujet d'usagers qui doivent passer des colonoscopies virtuelles au Centre Hospitalier Régional de la Mauricie et qui doivent faire un voyage additionnel à Shawinigan pour aller chercher une préparation spéciale(EZ4) afin de se préparer pour leur colonoscopie. Ce qui implique 2 voyages aller-retour pour passer un examen. Référée à la Commissaire aux plaintes.

Mars:

1 plainte contre un membre du personnel pour une façon innapproprié de s'adresser à une dame de 99 ans. Référée à la Commissaire aux plaintes.

Durant l'année, 8 autres plaintes ont été transférées à la responsable locale du Centre de Service du Haut-Saint-Maurice

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

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.

Tel que décrit au début du rapport, 2019-2020 a été une année de consolidation de notre travail d'équipe mais également une année somme toute assez occupée. Le comité comptabilise près de 948 heures de bénévolat.

Une année de restructuration du fonctionnement qui se traduit par une plus grande implication de chacun des membres de l'équipe.

Une année qui dans l'ensemble s'est très bien déroulée mais qui nous a apporté tout de même son lot de problématique sans oublier la Pandémie du Coronavirus qui a touché l'ensemble de nos usagers mais plus sévèrement nos Aînés et leurs répondants.

2020-2021 s'annonce tout autant préoccupante mais nous devrions nous attendre à des changements significatifs dans la qualité des services offerts à nos Usagers.

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 :

Nombre d'heures de bénévolat*

Nombre d'heures effectuées par le Comité des Usagers 948 h

Enjeu Prioritaire pour 2020-2021: Formation des membres du Comité des Usagers et du Comité des Résidents.

Rapport d'activités complété par : Gérard Desbiens

Signature du président du comité des usagers : _____ Date : 20-04-2020

ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE DE SERVICE DU HAUT-ST-AURICE

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU:

1ER AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l' **ANNEXE 1** intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	1104-5143		
NOM DU COMITÉ DES USAGERS;	Comité des Usagers du Centre de Service du Haut-St-Maurice		
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT AU 31 MARS 2019 (Surplus / (Déficit))	(a)	-	5,85 \$
BUDGET ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT POUR LE PRÉSENT EXERCICE	(b)		13 751,00 \$
Sommes provenant du Comité des Résidents Cote part affiliation RPCU & CPM	(c)		120,00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) + (c) = (d)	(d)		13 865,15 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel)			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
Soutien professionnel			580,00 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			709,57 \$
Publication de documents du comité			- \$
Communications interurbaines			- \$
Frais de recrutement			- \$
Formation des membres du comité			- \$
Colloques, congrès, conférences			2 951,17 \$
Frais de déplacement, hébergement			1 230,30 \$
Frais postaux			- \$
Allocation personne-ressource			- \$
Abonnements revues et journaux			- \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			1 120,00 \$
Autres (précisez) :	FRAIS DE RÉUNIONS		226,38 \$
Autres (précisez) :	FRAIS DE BANQUE		35,40 \$
Autres (précisez) :			- \$
TOTAL DÉPENSES GÉNÉRALES			6 852,82 \$

2. BUDGET ALLOUÉ AU COMITÉ DE RÉSIDENTS	4 000,00 \$
--	--------------------

3. DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE INTÉGRÉ			
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS			
Publications			365,84 \$
Activités d'information des usagers et des proches			112,49 \$
Frais déplacements Hébergement			- \$
Matériel De Promotion (Précisez ci-dessous)			
Autres (précisez) :	Calendriers		366,33 \$
Autres (précisez) :	Dépliants		334,02 \$
Autres (précisez) :	Coroplast+ napperons		348,39 \$
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE			
Publications			345,83 \$
Activités d'information des usagers et des proches			62,85 \$
Matériel De Promotion (Précisez ci-dessous)			
Autres (précisez) :	Calendriers		366,32 \$
Autres (précisez) :	Dépliants		334,02 \$
Autres (précisez) :	Coroplast+ napperons		348,38 \$
ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS			
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers			- \$
Outils d'évaluation			- \$
Honoraires professionnels			- \$
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS			
Activités de promotion sur la défense des droits			- \$
Honoraires professionnels			- \$
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ			
Frais déplacements Hébergement			- \$
Honoraires professionnels			- \$
TOTAL DÉPENSES SPÉCIFIQUES			2 984,47 \$

TOTAL DES DÉPENSES	(d)		13 837,29 \$
SOLDE AU 31 mars 2020 (Surplus / (Déficit)) (c)-(d)=(e)	(e)		27,86 \$
<i>Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>			

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

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 Service du Haut-Saint-Maurice

Indiquer le nom du comité de résidents :

Comité des Résidents du Centre de Service du Haut-Saint-Maurice

Adresse postale du comité : 885, Boul. Ducharme La Tuque Qc. G9X 3C1

Numéro de téléphone : 819-523-4581 poste 2018

Courriel du comité : Comite.Residents.HSM@ssss.gouv.qc.ca

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.

Mesdames et Messieurs il me fait plaisir de vous soumettre le Rapport d'activité 2019-2020 du Comité des Résidents du Centre de Service du Haut-Saint-Maurice du CIUSSS-MCQ

L'année 2019-2020 a été une année de consolidation. Nous avons eu le plaisir d'accueillir un nouveau membre en la personne de Mme. Francine Hamel qui est parent d'un résident et nous avons engagé une personne ressource qui nous offre du soutien professionnel au niveau du secrétariat et de la comptabilité. Mme. France Filion qui offre les mêmes services au Comité des Usagers. Ceci a été rendu possible grâce à la participation financière du CUCI-MCQ qui défraie ces coûts pour les deux comités. Également nous avons accueilli une nouvelle Gestionnaire au sein de notre Centre Mme. Audrey Duchesneau.

Nous avons poursuivi notre implication dans le projet IDPS (Intégration d'une Démarche Paliative dans les Soins de fin de vie.

Les grands enjeux de l'année ont été : La Câblodistribution ; Les Balcons ; Les pannes électriques (Ascenseurs) ; La peinture et l'entretien des chambres et espaces communs du milieu de vie et la Crise du Coronavirus en mars.

Également une année axée sur la formation et l'apprentissage.

En somme une année très bien remplie comme vous pourrez le constater à la lecture de notre rapport d'activité.

Je profite de l'occasion pour remercier chaque membre du comité pour leur apport personnel et leur soutien indéfectible.

Permettez-moi de vous les présenter.

Gérard Desbiens Président.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

Avril :

- Rencontre du Comité des Résidents.
- Rencontre Comité tactique milieu de vie à Shawinigan.
- Visite de la cuisine par les membres du Comité des Résidents.
- Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.

Mai :

- Participation à l'A.G.A. du Comité des Usagers.
- Rencontre du Comité des Résidents.
- A.G.A. du Comité des Résidents.
- Participation à l'A.G.A. du CUCI à Trois-Rivières.

Juin:

- Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.
- Rencontre du Comité des Résidents.

Juillet:

- Rencontre avec la Conseillère Cadre du CIUSSS-MCQ secteur Nord.

Aôût:

- Rencontre du comité restreint du CUCI pour élaborer plan d'action pour les 27 CR du CIUSSS-MCQ .
- Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.

Septembre:

- Rencontre du Comité des Résidents.
- Rencontre Projet IDPS.
- Rencontre spéciale avec présidente du Comité des Usagers.
- Rencontre du Comité de la Proche-Aidance pour élaborer la programmation du Salon des Aidants et des Aînés.
- Entrevue à la radio locale dans le cadre de la Semaine des Droits des Usagers.
- Rencontre du CUCI à La Tuque (Une première dans l'histoire du CUCI une rencontre à l'extérieur de Trois-Rivières).

Octobre:

- Participation à la journée régionale du CUCI à Trois-Rivières (Journée de formation).
- Rencontre avec les responsables de la cuisine pour discussion sur les menus d'hiver.
- Participation à la Soirée d'information du Comité Santé de Ville de La Tuque.
- Rencontre avec Mme. Nancy Frappier Agente de planification, de programmation et de recherche Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CIUSSS-MCQ responsable des Comités d'Usagers et des Comités de Résidents.
- Rencontre du Comité des Résidents.
- Participation au Congrès du RPCU à Rivière-du-Loup.



ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Octobre(suite):

- Participation à la rencontre de la table soutien à l'autonomie des personnes âgées et déficience physique du RLS du Haut-Saint-Maurice.
- Rencontre du CUCI à Victoriaville.
- Rencontre privée du Comité des Usagers.

Novembre:

- Rencontre du comité de la fête de Noël des résidents.
- Rencontre Comité tactique milieu de vie à Shawinigan.
- Participation au Salon des Aidants et des Aînés.
- Accueil des nouveaux résidents et distribution de doudous à chacun.
- Rencontre des Comités de Résidents de la rive nord du CIUSSS-MCQ à Shawinigan.
- Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.
- Appel conférence avec Mmes Duchesneau et Bérubé et le Directeur des Services Techniques du CIUSSS pour discuter du dossier de la câblodistribution.

Décembre:

- Rencontre du Comité des Résidents.
- Participation à la Séance publique d'information du C.A. du CIUSSS-MCQ.
- Rencontre du Comité de la Proche-Aidance Post-mortem Salon des Aidants et des Aînés.
- Participer à la préparation de la salle pour la Fête de Noël des Résidents.
- Participation à la Fête de Noël des résidents.
- Distribution des calendriers 2020 à chaque résident.

Janvier:

- Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.
- Dîner rencontre et d'échange du Comité des Résidents et du Comité des Usagers.
- Rencontre du Comité des Résidents.
- Rencontre avec Mmes. Duchesneau et Bérubé pour faire le suivi sur les sujets discutés lors de la séance publique du C.A. du CIUSSS-MCQ en décembre.

Février:

- Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.
- Rencontre Comité tactique milieu de vie à Shawinigan.
- Rencontre du Comité des Résidents.

Mars:

- Accueil des nouveaux résidents et distribution de doudous à chacun.
- Rencontre du CUCI à Trois-Rivières.
- Commander 150 doudous pour remettre à chaque nouveau résident.
- Préparation et élaboration du rapport annuel d'activité pour soumettre au CIUSSS-MCQ.

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Dresser la liste des membres qui composent le comité de résidents, selon les informations demandées ci-dessous.
Inscrire le prénom et nom de chaque membre.
Cocher la case s'il s'agit d'un résident. Si non, préciser le type de membre dans la case suivante.
Rôle : Sélectionner à partir de la liste déroulante.

Numéro	Prénom	Nom	Résident	Autres (préciser)	Rôle
1	Gérard	Desbiens	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Président
2	Monique	Bélanger	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Vice-présidente
3	Carole	Laquerre	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Secrétaire
4	Gervaise	Massicotte	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Trésorière
5	Roger	Moisan	<input checked="" type="checkbox"/>	Résident	
6	Francine	Hamel	<input type="checkbox"/>	Parent de résident	
7			<input type="checkbox"/>		
8	Audrey	Duchesneau	<input type="checkbox"/>	Chef de service Hébergement/UCDG- URFI	

5. COORDONNÉES DES PERSONNES SUIVANTES :

Indiquer les coordonnées complètes des personnes ci-dessous :

Président / présidente du comité de résidents:	Prénom : Gérard	Nom : Desbiens
	No de téléphone : 819-523-7712	Courriel : gdesbiens8@gmail.com
	Adresse postale : 437 rue Paquin La Tuque, Qc. G9X 1W8	
Responsable local de l'établissement du dossier du comité de résidents :	Prénom : Audrey	Nom : Duchesneau
	No de téléphone :819-523-4581 P.2425	Courriel : Audrey.Duchesneau@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 885 Boul.Ducharme La Tuque,Qc. G9X 3C1	
Personne-ressource du comité de résidents, si applicable	Prénom : France	Nom : Filion
	No de téléphone :819-523-2980	Courriel : francefilion@hotmail.com
	Adresse postale : 53, rue Louis-Hébert La Tuque,Qc. G9X 4A5	

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Décrire les actions prises en lien avec les trois (3) fonctions.

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

- Tenue d'une Assemblée Générale annuelle.
- Accueil des nouveaux résidents rencontre après quelques semaines en hébergement pour expliquer le rôle du comité de résidents et remettre un doudou avec les coordonnées du comité et un droit des usagers.
- Distribution de matériel publicitaire et d'un pamphlet expliquant le mandat et les fonctions du Comité des résidents ainsi que les Droits et Obligations des Résidents.
- Distribution de calendriers avec la photo des membres du comité de résidents dans chaque chambre et bureau du Centre d'Hébergement.
- Diffuser de l'information sur les activités de la Proche-aidance sur nos tableaux d'affichage.
- Mettre à jour la Mosaïque du Comité sur chacun de nos tableaux d'affichage.
- Organiser des activités dans le cadre de la semaine des droits des usagers.
- Rencontre des résidents et leur famille lors de la fête de Noël..
- Suivre des formations en lien avec notre mandat et nos responsabilités.

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

- En participant à différents comités locaux ou régionaux tel que: Milieu de vie Tactique & Opérationnel ; CUCI ; Proche-Aidance ; Table SPA du RLS etc.
- Assurer le suivi des recommandations des visites d'Agrément et Ministérielles.
- En participant au Projet IDPS; etc.
- En discutant à chacune des rencontres du comité avec nos membres des points à améliorer et en intervenant directement auprès des Gestionnaires.
- En effectuant des visites ponctuelles sur les 3 étages de l'hébergement.
- En participant au Salon des Aidants et des Aînés.
- En diffusant l'information sur les activités de la Proche-aidance.

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

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

- En participant à l'élaboration et la réalisation d'un sondage auprès des résidents et /ou des répondants du résident.
- En assurant la mise en place et le suivi du plan correcteur.
- En discutant avec les résidents et leurs répondants lors de nos visites sporadiques au centre.
- En effectuant des visites surprises sur l'heure des repas.
- En étant à l'écoute des résidents et de leur famille.

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

- En l'accompagnant ou en le représentant auprès des gestionnaires de l'hébergement
- En représentant les résidents lors des séances publiques d'information du Conseil d'administration.
- En participant à des différents comités locaux ou régionaux tel que:
(Milieu de vie ; Tactique & Opérationnel ; CUCI ;
- En effectuant le suivi des recommandations suite aux visites d'Agrément et Ministérielles.
- En participant au Projet IDPS.
- En ayant un délégué au sein du CUCI-MCQ.
- En participant au Congrès provincial et régional.
- En participant à des formations en lien avec notre mission et nos mandats.

7. TENUE DES RENCONTRES

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

Réunion régulière : 8	Réunion extraordinaire : 0
Assemblée générale : 1	Assemblée générale extraordinaire : 0
Réunion conjointe avec CU : 1	
TOTAL : 10 réunions par année	

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Décrire les projets futurs que le comité de résidents compte déployer :

- Diffuser la Vidéo Une famille collaboratrice aux parents des résidents, aux employés et dans divers clubs sociaux.
- Suivre l'état d'avancement des dossiers problématiques tel que : La câblodistribution, l'entretien du Milieu de vie le projet des balcons en facade, et le projet de raccorder plus d'un ascenseur sur les génératrices d'urgences..
- Augmenter la présence des membres du comité au centre d'hébergement.
- Faire l'autoévaluation du comité.
- Adopter des règles de fonctionnement.
- Suivre une formation sur le nouveau cadre de référence.

9. CONCLUSION

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

Tel que décrit au début du rapport, 2019-2020 aura été une année de consolidation de notre travail d'équipe mais également une année somme toute assez occupée. Le comité comptabilise près de 600 heures de bénévolat soit une baisse par rapport à l'année précédente qui s'explique par la conclusion du projet IDPS qui nous demandait beaucoup de temps et par l'embauche d'une personne ressource qui vient nous soulager au niveau du travail clérical.

Une année de restructuration du fonctionnement qui se traduit par une plus grande implication de chacun des membres de l'équipe.

Une année qui dans l'ensemble c'est très bien déroulée mais qui nous aura apporté tout de même son lot de problématique particulièrement dans les dossiers suivants: Câblodistribution ; Entretien du milieu de vie ; Bris du seul ascenseur en opération durant les pannes électriques ; la réfection des balcons; sans oublier la Pandémie du Coronavirus qui a touché l'ensemble du monde mais plus sévèrement nos Aînés et leurs répondants.

2020-2021 s'annonce tout autant préoccupante mais on devrait remarquer des changements dans la qualité de vie de nos résidents. Un autre projet OPUS actuellement en déploiement dans les autres centre d'hébergement devrait se mettre en place chez nous en 2020 et encore une fois ce sera pour l'amélioration du milieu de vie.

Le dossier de la câblodistribution, l'entretien du Milieu de vie le projet des balcons en facade, et le projet de raccorder plus d'un ascenseur sur les génératrices d'urgences. retiendront notre attention au cours de la prochaine année.

La formation des membres du comité est une priorité car mieux nous serons formés mieux nous pourrions aider nos résidents.

En terminant j'aimerais remercier et féliciter tous les intervenants qui travaillent quotidiennement auprès de nos résidents ceux que l'on appelle nos anges gardiens et qui font tout leur possible pour créer un milieu de vie agréable.

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

10. RAPPORT FINANCIER

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

Autres informations :

Nombre d'heures de bénévolat*

Nombre d'heures effectuées par le comité de résidents

591 h

Rapport d'activités complété par : Gérard Desbiens

Signature du président du comité de résidents: _____ Date : 15 avril 2019

ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE DE SERVICE DU HAUT-ST-AURICE

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU:

1ER AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l' ANNEXE 1 intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	1104-5143		
NOM DU COMITÉ DES RÉSIDENTS:	Comité des Résidents du Centre de Service du Haut-St-Maurice		
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT AU 31 MARS 2019 (Surplus / (Déficit))	(a)		21,78 \$
BUDGET ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT POUR LE PRÉSENT EXERCICE	(b)		4 000,00 \$
Sommes provenant du CUCI	(c)		
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) + (c) = (d)	(d)		4 021,78 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel)			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
Soutien professionnel			- \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			131,81 \$
Publication de documents du comité			- \$
Communications interurbaines			- \$
Frais de recrutement			- \$
Formation des membres du comité			193,78 \$
Colloques, congrès, conférences			1 057,21 \$
Frais de déplacement, hébergement			600,63 \$
Frais postaux			- \$
Allocation personne-ressource			- \$
Abonnements revues et journaux			- \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			120,00 \$
Autres (précisez) :	FRAIS DE RÉUNIONS		- \$
Autres (précisez) :	FRAIS DE BANQUE		35,40 \$
Autres (précisez) :			- \$
TOTAL DÉPENSES GÉNÉRALES			2 138,83 \$

2. DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE INTÉGRÉ			
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS			
Publications			- \$
Activités d'Information des usagers et des proches			183,77 \$
Frais déplacements Hébergement			- \$
Matériel De Promotion (Précisez ci-dessous)			
Autres (précisez) :	Mosaïque des membres du comité		50,00 \$
Autres (précisez) :	Calendriers		316,33 \$
Autres (précisez) :	Calepins		385,16 \$
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE			
Publications			- \$
Activités d'Information des usagers et des proches			183,76 \$
Matériel De Promotion (Précisez ci-dessous)			
Autres (précisez) :	Mosaïque des membres du comité		50,00 \$
Autres (précisez) :	Calendriers		316,33 \$
Autres (précisez) :	Calepins		385,16 \$
ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS			
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers			- \$
Outils d'évaluation			- \$
Honoraires professionnels			- \$
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS			
Activités de promotion sur la défense des droits			- \$
Honoraires professionnels			- \$
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ			
Frais déplacements Hébergement			- \$
Honoraires professionnels			- \$
TOTAL DÉPENSES SPÉCIFIQUES			1 870,51 \$

TOTAL DES DÉPENSES	(d)		4 009,34 \$
SOLDE AU 31 mars 2020 (Surplus / (Déficit)) (c)-(d)=(e)	(e)		12,44 \$
<i>Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>			