

Regroupement provincial
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



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

Comités des usagers de Maskinongé

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 de Maskinongé

Adresse postale du comité : 450,2^e rue Louiseville, J5V1V3

Numéro de téléphone : 819-228-9486 poste2777

Courriel du comité : comité-usagers.maski.ciussmcq@ssss.gouv.qc.ca

Indiquer le nom des comités de résidents sous votre responsabilité :

1. Comité de résidents Avellin-Dalcourt

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.

Comme à chaque année, à la mi-mars, je suis dans la préparation du rapport d'activités du comité des usagers que je remets au CUCI ensuite présenté au CIUSSMCQ et qui sera transmis vers le ministère de la santé. Nous terminons notre année d'une façon particulière. Des consignes sont données par notre Association, le RPCU dont le message leur est parvenu du Ministère de la santé et des services sociaux. Il demande à tous les comités des usagers: de ne pas visiter les institutions de santé ainsi que les CHSLD, ne pas retourner dans notre local, ne pas faire de réunions, ni d'Assemblée générale. Le Comité va suivre les recommandations tout en étant disponible pour répondre à distance afin d'accompagner les usagers qui auraient besoin d'aide pour porter plainte et poser des questions. Et depuis, je reçois beaucoup de courriels du CIUSSMCQ ce qui me permet de voir tous les efforts que l'on met en marche pour donner les soins et les services nécessaires aux usagers en ce temps de pandémie.

En ce qui concerne l'année 2019- 2020, le Comité des Usagers a bien joué son rôle auprès des usagers de Maskinongé. En début de l'année, j'ai travaillé avec le comité à l'élaboration de notre plan d'action de l'année pour continuer à prioriser les rencontres des usagers en personne afin de les aider à comprendre qu'ils ont des droits et des responsabilités dans les soins et les services de santé qu'ils reçoivent du CIUSSMCQ. Les membres du comité profitent de ces moments de rencontre pour effectuer un sondage portant sur leur satisfaction ou insatisfaction des services et des soins reçus durant l'année.

Sur demande, mes membres et moi pouvons accompagner les usagers qui nous appellent afin de leur donner tous les renseignements nécessaires et les rassurer pour qu'ils puissent porter plaintes sans représaille. Le comité des usagers rappelle aussi que porter plainte aide notre établissement à améliorer les services et les soins. Car le comité est le

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

gardien des droits en matières de santé. C'est pourquoi l'on ne garde jamais pour nous ce que des usagers nous laissent savoir de ce qui se passe plus ou moins bien dans un service quelconque, nous le communiquons le plutôt possible au premier responsable du service ou sinon à la commissaire aux plaintes. Je peux aussi vous dire que de plus en plus j'entends les parents qui accompagnent les résidents Avellin-Dalcourt nous rapporter leurs inquiétudes parce que trop souvent les médias répètent qu'il y a pénurie de personnel. Je vous assure aussi que les dirigeants sont en mode recherche pour améliorer cette pénurie de personnel. Mais, lorsque je regarde les réponses à nos sondages, les gens en général sont bien satisfaits des soins et des services attendus, offerts et donnés.

Les membres du Comité des Usagers et moi-même souhaitent pour les années à venir que nous trouvions le personnel nécessaire pour notre CHSLD afin que les personnes âgées aient une fin de vie meilleure. Et comme responsable pour soutenir le Comité de résidents, un autre souhait serait de trouver pour nos résidents qui sont de plus en plus incapables d'être un membre du comité de trouver parmi les membres de leur famille souvent présents pour participer au comité de résidents afin de former un comité plus proche de leur réalité et plus représentatif pour remplir le rôle et les fonctions de ce comité.

Il est clair que notre comité peut être content de ce qu'il a accompli cette année malgré que nous n'avions pas terminé nos rencontres prévues avec des usagers dont nous devons leur parler de leurs droits et leurs responsabilités. C'est pourquoi je vous encourage à continuer nos bonnes actions auprès des usagers.

J'en profite aussi de dire que c'est grâce à ces personnes bénévoles que je vous ai présentées au tout début. Je suis fière d'elles. Elles sont très responsables, elles se prêtent au partage des tâches entre elles. C'est grâce à l'esprit d'entraide que le comité a bien réalisé ensemble en grande partie nos actions selon nos objectifs projetés pour l'année. Un grand merci pour la confiance et le soutien qu'elles m'accordent afin de m'aider à mieux accomplir la mission auprès des usagers de Maskinongé et notre comité de résidents.

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.

- . Faire connaître les droits des usagers par la publicité à la Radio-Communautaire,
- . Par le dépôt des napperons dans les restaurants de la MRC de Maskinongé sur lesquels les usagers retrouvent les droits et le rôle du comité
- . Dans le journal local "L'Écho" rappelant les droits des usagers et le rôle du comité durant la semaine des droits des usagers et des résidents, à la période des fêtes, où en rencontrant les usagers à la période de vaccination.
- . Publication dans l'annuaire téléphonique notre numéro de boîte vocale pour que les usagers puissent nous rejoindre.

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 | Lise | Boivin | <input checked="" type="checkbox"/> | | Vice-présidente |
| 2 | Gisèle | Sirois Couture | <input checked="" type="checkbox"/> | | Présidente |
| 3 | Nicole | Deshaies | <input checked="" type="checkbox"/> | | Trésorière |
| 4 | Donald | Déziel | <input checked="" type="checkbox"/> | | Secrétaire |
| 5 | Marie-Yvette | Gélinas | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

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

| | | | | | |
|----|------------|-------------|-------------------------------------|---------------------|--|
| 6 | Jacques | Lafrenière | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 7 | Louissette | Lacoursière | <input type="checkbox"/> | Comité de Résidents | |
| 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 : Gisèle | Nom : Sirois Couture |
| | No de téléphone : 1-819-227-2536 | Courriel : gisele57@sympatico.ca |
| | Adresse postale : 57 St Luc Maskinongé , JOK 1N0 | |
| Responsable local de l'établissement du dossier du comités des usagers | Prénom : Nancy | Nom : Frappier |
| | No de téléphone : 1-819-372-3133 poste32318 | Courriel : nancy.frappier@ssss.gouv.qc.ca |
| | Adresse postale : | |
| Personne-ressource du comité des usagers, si applicable | Prénom : | Nom : |
| | No de téléphone : | Courriel : |
| | Adresse postale : | |

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.

. En rencontrant les usagers à la vaccination tout en leur parlant de leurs droits et leur remettant un dépliant explicatif du RPCU sur les droits.

.En utilisant la Radio-communautaire par des bulles à toutes les heures parlant des droits des usagers lors de la semaine des usagers et des résidents à deux reprises durant l'année.

. Publication , 1/4 de page du journal local L'ÉCHO deux fois durant l'année : retrouvant photo du Comité des usagers nos fonctions , nommant les droits des usagers et le numéro de boîte vocale pour nous rejoindre.

. Posants des affiches du RPCU :1. dans les pharmacies de la MRC de Maskinongé sur un droit à la semaine des droits des usagers et des résidents.

2. dans les points de services (urgence, St Paulin , St Alexis, Résidences de personnes âgées Jardins Latourelle, Les Bâisseurs, Harfand des Neiges.

- En déposant des napperons dans les restaurants de la MRC de Maskinongé.

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

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

- . En communiquant lors d'une réunion d'information avec la direction du CIUSSS : avoir un deuxième médecin à l'urgence pour diminuer l'attente.
- . Communiquez à la commissaire aux plaintes les recommandations des usagers : Voir à ce que les personnes qui sont transférées pour des examens à Trois-Rivières puissent à leur retour ne pas avoir à attendre autant de temps que lorsqu'elles reviennent chez-nous pour fermer leurs dossiers.
- . Rencontre avec la commissaire aux plaintes en septembre pour connaître le rapport des plaintes dans notre milieu et toujours informer la commissaire des recommandations que les usagers nous signalent.
- .S'informer auprès de notre responsable de l'établissement pour connaître les services offerts auprès des jeunes.
- .Rencontre avec deux responsables du CIUSSS MCQ pour nous renseigner à ce sujet. Mesdames Amélie Maurier et Catherine Gouveia.)

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

- . Évaluer la satisfaction des usagers lors des rencontres: 1. à la vaccination
2. au rencontre de groupe communautaire, à l'urgence avec le matériel " Donnez-nous votre opinion "

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

- . Lors de notre Assemblée Générale Annuelle nous avons écouté les résidents d'Avellin Dalcourt demander de l'aide . Par la suite, nous avons rencontré d'abord le Comité de Résidents, ensuite nous les avons appuyé pour ensuite rencontrer ensemble la Chef d'Unité afin de lui faire part des points que les résidents avaient signalés et les résidents insistaient afin de retrouver une tranquillité surtout la nuit et que leurs droits ne soient pas brimés.

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

- . Accompagnements (3)par téléphone lors des retours d'appels faits à notre boîte vocale.
- . Un accompagnement en personne pour aider une personne dépressive en difficulté familiale et besoin de soins et de services pour découvrir que l'aide n'est pas très appropriée cela a été communiqué à la Commissaire aux plaintes et nous allons suivre.
- .Accompagnements lors de la vaccination (2) pour formuler et acheminer leur plainte.

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.

- .Rencontre avec le comité de résidents afin de connaître ce qu'il avait fait ou accompli comme démarche pour les résidents et ainsi connaître leur demande déjà fait auprès des responsables des résidents de la Résidence Avellin Dalcourt afin de les soutenir.
- .Rencontre avec la chef d'unité Mme Marie-Eve Lagacée: Le comité des usagers avec le comité de résidents pour dire de nouveau ce que des résidents nous demandaient pour les aider à trouver des solutions:1. pour des usagers très bruyants qui brimaient le droit à la tranquillité de résidents de l'aile cinq. 2. Des résidents mis au lit tout de suite après souper même lumière éteinte. 3. Pour des bénévoles qui veulent aider à faire manger les résidents lors des repas afin de soutenir le personnel peu nombreux.
- .Rencontrer à quelques reprises pour écouter et revoir avec la présidente pour savoir si des actions et des corrections étaient apportées
- .Rencontre le comité en décembre pour échanger et connaître leurs besoins et les actions qu'il ont posées et connaître s'il ya eu d'autres changements dans l'aile 5 .
- .Donner du temps à ,la présidente du CR, répondante du comité pour nous informer lors de nos réunions.

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

.Répondre à leur demande d'aide financière pour que le comité puisse accomplir leurs fonctions.

. Rencontre aussi le nouveau chef d'unité, M. Sylvain Deschamps, pour faire connaissance et l'entendre comment il perçoit ses nouvelles responsabilités.

. Informer et partager les courriels que je reçois à la présidente et qui sont des informations pertinentes pour le CR Aider à remplir leur rapport d'activité et le rapport financier..

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 ».

En cette période de Corona virus; nous apprécions les nombreuses mesures qui sont prises et toutes les informations nécessaires qui sont diffusées par le premier ministre, M. Legault et Madame McCann, ministre de la santé. Le ministère de la santé et des services sociaux nous a laissé des messages pour CU et les CR par notre association. Merci de faire comprendre au comité des usagers que nous avons à être attentifs aux usagers et continuer à les aider.

7. TENUE DES RENCONTRES

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

| | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| Réunion régulière : 10 | Réunion extraordinaire : |
| Assemblée générale : 1 | Assemblée générale extraordinaire : |
| Réunion conjointe avec les CR : 3 | |
| TOTAL : 14 réunions par année | |

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

- . Rencontre de groupes communautaires pour faire connaître notre comité, et parler des droits de la santé
- . Rencontre des gens à la vaccination pour parler de nouveaux des droits et faire sondage sur les soins et les services qu'ils ont déjà reçus durant l'année.
- . Rencontre des gens dans les maisons d'hébergements privés des personnes âgées pour leur parler de leurs droits.
- . Rencontre les usagers à l'urgence pour faire sondage et parler de leurs droits.(avec feuillets explicatifs du RPCU)
- . Rencontre les usagers aux prises de sang pour faire sondage des soins et des services qu'ils reçoivent et parler des droits.(avec feuillets explicatifs(RPCU) et objets promotionnels(Sacs dépicerie avec les droits)
- . Remettre aux usagers à domicile des feuillets(RPCU) sur les droits des usagers avec la collaboration du personnel à domicile.

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.

.Suite à des appels sur notre boîte vocale : Par une personne voulant porter plainte contre les responsables de la DPJ.

.Lors de la vaccination :deux personnes nous ont signalé qu'ils voulaient porter plainte donc ils ont rempli le formulaire "Donnez-nous votre opinion! fait parvenir à la Commissaire aux plaintes. Une demande d'une personne demeurant dans un logement pour que nous soyons son taxi .

Un membre accompagne et assiste une personne dépressive avec des difficultés familiales ayant besoin de rencontrer

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

les personnes essentiels pour les services et les soins dont elle a besoin.

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.

. Etre présent au vaccination nous aide à être connu, nous permet de communiquer de personne à personne pour répéter les droits des usagers et faire un sondage sur les soins et services que les usagers ont pu recevoir au cours de l'année.

. Nous sommes entendus aussi grâce à la radio communautaire 103,1. C'est nos propres voix qui font les bulles sur un droits des soins de santé.

. Nous sommes vus par la publicité grâce au journal local l'ÉCHO dans la MRC de Maskinongé.

. Nous recommandons de revoir auprès des personnes responsables du service d'aide auprès des personnes dépressives de les aider d'avantage dans leur désorganisation et occupation de leur quotidien. Ex: (Voir si elle prend ses médicaments, l'aider à vérifier si ses comptes sont payés, si elle se nourrit bien, si son rapport d'impôt est fait ?)

. Continuer la formule des rendez-vous pour la vaccination. Les usagers ont apprécié cette façon de faire. (Tous étaient satisfaits du temps gagné).

. Durant la pandémie Corona Virus Covid-19, nous resterons attentifs aux messages de l'établissement ainsi que notre CUCI et du RPCU sans connaître si nous pourrions réaliser notre plan d'action comme nous l'avons travaillé en début de mars.

. Nous avons écrit un message d'encouragement à tout le personnel de l'institution de Maskinongé (Urgence, Avellin Dalcourt, Jardins Latourelle).

. Vœux par courriel pour une bonne guérison auprès des résidents du Jardins Latourelle, lieu où il y a eu des cas de Covid 19.

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 :

. Nous avons fait environ 575 heures pour 6 membres.

. Deux activités de rencontre d'usagers pour parler des droits des usagers et faire un sondage (Jardins Latourelle, prise de sang) ont été annulées.

. Formation avec conférence de Maître Brunet organisée par CR a été aussi annulée

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

Rapport d'activités complété par : Gisèle Sirois Couture.

Signature du président du comité des usagers : _____ Date :

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

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1^{ER} AVRIL (année) AU 31 MARS (année)**
2019

| | | | |
|--|--|---------------|--------------|
| NOM DE L'ÉTABLISSEMENT | | Numéro permis | 1104-5143 |
| SOLDE AUX 31 MARS | | (a) | 2 097,59 \$ |
| BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AUX COMITÉS DES USAGERS (au cours de l'exercice visé) | | (b) | 11 870,00 \$ |
| TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs) préciser en annexe | | (c) | 2 000,00 \$ |
| DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel) | | (d) | |
| TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e) | | (e) | 15 967,59 \$ |

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

| | | |
|---|--|-----------------|
| Allocation personne-ressource | | |
| Charges de l'employé | | |
| Soutien professionnel | | |
| Fourniture de bureau | | 505,43 \$ |
| Formations | | |
| Colloques, congrès, conférences | | 2 408,73 \$ |
| Frais de déplacement | | 317,56 \$ |
| Frais d'hébergement | | 1 032,19 \$ |
| Frais de communication | | |
| Frais de représentation | | 100,00 \$ |
| Frais postaux | | 20,70 \$ |
| Frais bancaires | | 72,65 \$ |
| Frais de réunion | | 553,87 \$ |
| Petite caisse | | |
| Abonnement au RPCU | | 385,00 \$ |
| Autres (précisez) : | frais de l'AGA | 76,29 \$ |
| Autres (précisez) : | frais de déplacements pour réunions régulières | 825,01 \$ |
| Autres (précisez) : | | |
| Autres (précisez) : | | |
| Budget alloué aux comités de résidents | | (f) 3 500,00 \$ |
| Dépenses spécifiques liées aux dons (spécifiez dans notes) | | (g) |

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES USAGERS

| | | |
|-------------------------|--|-------------|
| Publication | | |
| Précisez : | deux annonces dans l'Echo | 1 317,51 \$ |
| Activités d'information | | |
| Précisez : | radio communautaire | 1 092,26 \$ |
| Matériel promotionnel | | |
| Précisez : | achats (napperons , bottin, affiches du RPCU) | 2 889,54 \$ |
| Autres (précisez) : | frais de déplacements pour rencontres de groupes | 503,58 \$ |

s

2.2 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

| | | |
|-------------------------|--|--|
| Publication | | |
| Précisez : | | |
| Activités d'information | | |
| Précisez : | | |
| Matériel promotionnel | | |
| Précisez : | | |

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

| | | |
|------------------------|------------------------------|----------|
| Outil d'évaluation | | |
| Précisez : | sondage écrit (photocopies) | 50,00 \$ |
| Activités d'évaluation | | |

| | | |
|---------------------------|--|--|
| Précisez : | | |
| Honoraires professionnels | | |
| Précisez : | | |

2.4 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

| | | |
|--|--|--|
| Activités de promotion sur la défense des droits | | |
| Précisez : | | |
| Honoraires professionnels | | |
| Précisez : | | |
| Autres (précisez) : | | |

2.5 ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

| | | |
|---------------------------|--|--|
| Frais d'accompagnement | | |
| Précisez : | | |
| Honoraires professionnels | | |
| Précisez : | | |
| Autres (précisez) : | | |

| | | |
|---|-----|--------------|
| TOTAL DES DÉPENSES | (h) | 15 650,32 \$ |
| SURPLUS DU BUDGET ALLOUÉ DES COMITÉS DE RÉSIDENTS | (i) | 314,28 \$ |
| SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h) | (j) | 0,00 \$ |
| SOLDE AU 31 MARS, à la fin de l'année de l'exercice visée (surplus/déficit) | (k) | 631,55 \$ |

Note :

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 de Maskinongé

Indiquer le nom du comité de résidents :

Comité de résidents de la Résidence Avellin -Dalcourt

Adresse postale du comité : 450,2 e rue Louiseville J5V 1V3

Numéro de téléphone :

Courriel du comité :

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.

Au cours de l'année 2019-2020, le comité a eu une grande visibilité auprès des résidents et leurs familles grâce aux efforts des membres qui sont connus et qui s'impliquent dans leur milieu. Le comité fait aussi parti du RPCU qui donne des renseignements supplémentaires. Il y a eu deux rencontres avec la conseillère milieu de vie pour le comité tactique milieu de vie en lien avec la qualité de vie des membres en CHSLD.

La présidente a assisté au comité opérationnel milieu de vie en CHSLD.

Nous avons fait un bingo des droits en janvier afin de promouvoir les droits des résidents. Une collation leur a été distribué par le comité.

Le nouveau chef de programme à l'hébergement, M. Sylvain Deschamps a assisté à une première rencontre avec le comité. Il nous a expliqué sa disponibilité à assister aux réunions. Cette rencontre fut intéressante et appréciée.

Le Comité se fait un devoir de se déplacer pour rencontrer les résidents afin qu'ils puissent mettre un visage aux membres qui donnent bénévolement de leur temps. Nous profitons des fêtes de l'année comme la fête des mères, la fête des pères en leur donnant un petit cadeau avec notre logo. Pour la fête de Noël les membres du comité ont distribué des parfums pour chaque résidents. À la St-Valentin et Pâques, nous donnons un petit chocolat toujours avec notre logo.

Toutes ces visites procurent des petits bonheurs car certaines personnes n'ont jamais de visite.

Un dépliant est remis à chaque nouveau résident lors de leur arrivé. Nous y trouvons les droits et les noms des membres du comité afin d'informer les familles et les résidents de notre existence. Une carte de bienvenue ainsi qu'un sac réutilisable à l'effigie du comité est également remis à l'admission.

Nous avons assisté à une journée conférence à Trois-Rivières organisé au CUCI. Différent thèmes ont été abordés tel que le suicide, les services en résidence etc. Un diplôme reconnaissance a été remis aux anciens membres du comité des résidents.

J'ai remis ma démission pour représenter le comité des résidents au comité des usagers. J'ai également laisser la présidence du comité des résidents tout en restant membre du comité.

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

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.

- Avoir un invité pour conférence (Maître Brunet)
- Voir à ce qu'il est des télévisions gratuits
- Installation de climatisateur résidentiel
- Gestion des allées et venues en CHSLD
- Voir au respect des résidents
- Avec des sacs promotionnel et des cartes de bienvenue ou cartes de sympathie avec l'identification du comité de résidents, remis aux résidents et à leur famille.Ce qui aide les résidents à connaître qu'il y a un comité de résidents ainsi que reconnaître les membres du comité 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 | Louissette | Lacoursière | <input checked="" type="checkbox"/> | résidente | Présidente |
| 2 | Lisette | Leblanc | <input type="checkbox"/> | bénévole | Vice-présidente |
| 3 | Murielle | Bergeron | <input type="checkbox"/> | bénévole | Trésorière |
| 4 | Denise | Yergeau | <input type="checkbox"/> | Bénévole | Secrétaire |
| 5 | Johanne | Yergeau | <input type="checkbox"/> | Bénévole | |
| 6 | Jean-Pierre | Abran | <input type="checkbox"/> | Bénévole | |
| 7 | | | <input type="checkbox"/> | | |
| 8 | | | <input type="checkbox"/> | | |

5. COORDONNÉES DES PERSONNES SUIVANTES :

Indiquer les coordonnées complètes des personnes ci-dessous :

| | | |
|--|--|-------------------|
| Président / présidente du comité de résidents: | Prénom : Louissette | Nom : Lacoursière |
| | No de téléphone : 819-448-3853 | Courriel : |
| | Adresse postale : 450,2 ^e rue Louiseville | |
| Responsable local de l'établissement du dossier | Prénom : Louissette | Nom : Lacoursière |
| | No de téléphone :819-448-3853 | Courriel : |

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

| | | |
|--|--|------------|
| du comité de résidents : | Adresse postale : 450,2 ^e rue Louiseville | |
| Personne-ressource du comité de résidents, si applicable | Prénom : | Nom : |
| | No de téléphone : | Courriel : |
| | Adresse postale : | |

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.

- Lors de la Fête Familiale
- Lors de l'arrivée en leur remettant une carte de bienvenue
- En faisant un bingo sur les droits.
- Une bannière avec les droits est mise en évidence dans la Salle Avellin Dalcourt pour les résidents et leur famille.
- Invitation de Maître Brunet qui n'a pu être réaliser (cause le confinement du Covid 19)

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

- Une affiche pour signaler qu'un résident est en phase terminale
- Trouver une solution pour signaler qu'un patient est entrain de prendre son bain
- Trouver une solution pour qu'un résident n'entre pas dans la chambre d'un autre résident (avec un trompe œil).
- Le projet pour l'amélioration qualité de vie(pour sortir nos résidents extérieur avec plus d'ombre et à l'abri du vent) le projet est annoncé la construction d'une pergola.
- Un comité de vie est opérationnel, deux membres du comité des résidents assistent aux réunions et donnent leurs opinions.

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

Un sondage après admission et questionnaire sur la qualité et satisfaction après 14 jours de l'arrivée du résidents

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

- rencontre de Mme Lagacé, Chef d'unité, pour plainte des patients trop bruyants
 - Coucher des patients trop de bonne heure
 - Chercher une solution pour que ceux qui prennent leur bain , il n'y est personne qui rentre, afin de mieux respecter l'intimité
 - Pour que les résidents puissent voir la T.V dans les salles de détente.
- Le comité doit être très vigilant afin de garantir la confiance car il est le gardien des droits.

7. TENUE DES RENCONTRES

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

| | |
|--|---|
| Réunion régulière : 10 | Réunion extraordinaire : 4(Réunions)1 avec CRet CU pour rencontrer Mme Lagacée , Chef d'unité. 1 réunion avec les Comités de Résidents du CIUSSSMCQ et le CUCI - 2 réunion avec CUCI AGA et en Octobre 2019 |
| Assemblée générale : . 1 | Assemblée générale extraordinaire : |
| Réunion conjointe avec CU : 2= AGA et Déc. | |

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

TOTAL : 17 réunions par année

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

- Rendez-vous reporté de l'invité M. Brunet (CPM) sa venue est organisée pour mars mais a dû être annulée en raison de la pandémie de covid-19
- Continuer à promouvoir et défendre les droits des résidents.- Fête promotionnelle des droits (pique-nique) : A lieu sous le chapiteau avec musique, danse, un questionnaire sur les droits fait parti des jeux.
- Fête des malades: Certains bénévoles et le comité accompagnent les résidents qui désirent se rendre à l'église pour la messe et un dîner est servi dans le lieu du culte. Pour eux , ça fait chaud au cœur de revoir une église alors que c'est peut-être leur dernière visite dans une église.
- Toujours garder nos activités afin que les résidents se sentent à part entière de la communauté.
- Accompagner et procurer du bien-être aux résidents.

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.

Nous nous faisons un plan d'action à chaque année et nous arrivons à réaliser les activités proposées.

Le Comité de résidents donne de son temps et énergie pour améliorer la qualité de vie des 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 :

Le nombre d'heures effectuées par le Comité de résidents est 250 h.

Rapport d'activités complété par : Murielle Bergeron

Signature du président du comité de résidents: _____ Date :

ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

1 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 des services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec | | |
| NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT : | 1104-5143 | | |
| NOM DE L'INSTALLATION: | Résidence Avellin Dalcourt | | |
| NUMÉRO DE PERMIS DE L'INSTALLATION: | | | |
| SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé) | (a) | | 193 \$ |
| BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé) | (b) | | 3 500 \$ |
| TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c) | (c) | | 3 693 \$ |
| DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU / CR, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU / CR concerné sans amputer son financement annuel) | | | |

| 1. DÉPENSES GÉNÉRALES | | | |
|--|-----------------|--|--------|
| Soutien professionnel | | | |
| Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.) | | | 7 \$ |
| Publication de documents du comité | | | |
| Communications interurbaines | | | |
| Frais de recrutement | | | |
| Formation des membres du comité | | | 28 \$ |
| Colloques, congrès, conférences | | | 700 \$ |
| Frais de déplacement, hébergement | | | |
| Frais postaux | | | 124 \$ |
| Allocation personne-ressource | | | |
| Abonnements revues et journaux | | | |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités de résidents | | | |
| Autres (précisez) : | Frais de caisse | | 35 \$ |
| Autres (précisez) : | Cotisation CPM | | 150 \$ |
| Autres (précisez) : | | | |
| Autres (précisez) : | | | |
| Autres (précisez) : | | | |
| Autres (précisez) : | | | |

| 2. DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS | | | |
|---|--------------------------------------|--|--------|
| RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS | | | |
| Publications (dépliants, lettres d'information, etc.) | | | |
| Activités d'information auprès des résidents et des proches | | | |
| Déplacement, hébergement | | | 764 \$ |
| Matériel de promotion (précisez ci-dessous) | | | |
| Précisez: | Sacs de promotion | | 694 \$ |
| Précisez: | Dîners + Réunions (Marie-Eve Lagacé) | | 180 \$ |
| Précisez: | Sacs de promotion | | 635 \$ |
| Précisez: | Repas (Fête familiale) | | 60 \$ |
| Précisez: | | | |
| Autres (précisez) | | | |
| Autres (précisez) | | | |
| Autres (précisez) | | | |
| Autres (précisez) | | | |

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des résidents et des proches

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez:

Précisez:

Précisez:

Précisez:

Précisez:

Autres (précisez)

Autres (précisez)

Autres (précisez)

Autres (précisez)

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des résidents

Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)

Honoraires professionnels

Autres (précisez)

Autres (précisez)

Autres (précisez)

Autres (précisez)

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Honoraires professionnels

Autres (précisez)

Autres (précisez)

Autres (précisez)

Autres (précisez)

Solde en Caisse 31-04-2020 314,38\$

| | | |
|---|------------|----------|
| TOTAL DES DÉPENSES | (d) | 3 378 \$ |
| SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (c)-(d)=(e) | (e) | 314 \$ |
| <i>Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par le comité des usagers</i> | | |