



Rapport d'activités 2020-2021

1 – Identification (CUCI)

Nom de votre établissement

CIUSSS DE LA MAURICIE-CENTRE -DU -QUÉBEC

Coordonnées

Adresse postale du comité :

1775, rue Nicolas-Perrot, local E-123, Trois-Rivières, G9A 1L5

N° de téléphone du comité : 1-833-378-2252/

Courriel du comité : CUCI.usagers.ciuSSsmcq@ssss.gouv.qc.ca/ www.pesesurlepiton.com

Indiquez le nom des comités des usagers continués (CUC)

- 1) CU Arthabaska-et-de-l'Érable,
- 2) CU Bécancour-Nicolet-Yamaska,
- 3) CU Centre-de-la-Mauricie,
- 4) CU Drummondville,
- 5) CU Haut-St-Maurice,
- 6) CU Maskinongé,
- 7) CU Trois-Rivières ,
- 8) CU Vallée-de-la-Batiscan,
- 9) CU des services en réadaptation physique,
- 10) CU des services en dépendances,
- 11) CU des services de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme --DI-TSA ---COMITÉ à ses tous débuts
- 12) CU Services Jeunesse ---COMITÉ INACTIF

2 – Mot du président

Le président ou la présidente du comité présente le rapport d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

Cette année en fut de tous les défis.

Le CUCI, les CU et les CR ont dû réinventer leurs modes de fonctionnement.

En effet, les portes de nos CH, CLSC et CHSLD se sont refermées sur nous.

Coupés de nos usagers et de nos résidents en présentiel, nous restaient les boîtes vocales et les courriels que quelques usagers nous retournaient...heureusement, des membres de comités, membres bénévoles, répondaient à ces appels.

Ce qui nous paraît important pour le moment, c'est de stimuler les membres de ces comités à rester présents pour le mieux-être de nos usagers/ résidents,

Tant de décès, tant de solitude, tant de négligence, tant de souffrance pour nos aînés....plus rien de tout ceci ne doit se reproduire.

Les membres des CU et les membres de CR veillent sur nos résidents....

Nous aurons encore sûrement d'autres défis à relever....mais le CUCI saura encore une fois, trouver des moyens alternatifs...

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Indiquez les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité des usagers au courant de l'année. Dans le cas des CUCI, un résumé des réalisations des CUC et des CR sous sa responsabilité peut également être rédigé.

--Ne pouvant tenir d'AGA virtuelle en fin de l'année financière 2020, le CUCI a demandé aux 3 représentants de CR, en élection cette année, s'ils désiraient prolonger leurs mandats d'un an...ce qu'ils ont accepté. Nous avons donc amendé nos règles de fonctionnement à ce moment, amendement qui sera présenté à la prochaine AGA, lors de l'élection des 3 membres de CR pour un mandat de 3 ans;

--Afin de maintenir «vivants» les CU et les CR, le CUCI a procédé à l'achat d'ordinateurs pour chaque membre n'en possédant pas, facilitant, par le fait même, la tenue de rencontres;

--Pour fonctionner adéquatement, le CUCI a fait l'achat d'une licence ZOOM pour une période d'un an;

-- Avec la DQÉPÉ, plusieurs rencontres afin de dresser des plans d'action pour supporter les CU et les CR dans l'application de leur mandat et de leurs fonctions. De plus, lors de ces rencontres, cette direction nous informait sur les mesures de confinement, les mesures de sécurité pour protéger nos usagers/ résidents, les isolements des résidents lors de transfert.....

D'autres rencontres aussi pour nous informer de l'évolution de la Covid-- de sa cote-- de dangerosité, de l'accès aux installations par les proches-aidants et les familles..., informations que le CUCI retournait à ses membres;

--Achat de 2,000 doudous au nom des CR avec leurs coordonnées et un droit indiqués sur celles-ci, leur permettent ainsi de se faire connaître. Elles sont distribuées généralement par le service de récréologie de l'installation;

--Devant le refus des gestionnaires imputables des installations de fournir la liste des répondants de chaque installation, le CUCI a pondu une lettre-type , que chaque CR peut adapter à sa guise, afin de les retourner aux répondants, leur demandant leurs coordonnées courriels ou téléphoniques s'ils désirent que le CR entre en contact avec eux.

Comme les CR n'ont pas, majoritairement, en main cette liste, les CR ont dû se tourner vers les agentes administratives de chaque installation afin qu'elles collent les étiquettes des noms des répondants sur les enveloppes;

--Envoi d'une lettre d'appui au CU Lanaudière face aux événements malheureux survenus à Mme Joyce Échaquan;

--Lettre d'appui retournée à la Ministre Marguerite Blais afin d'appuyer le CR Laflèche. Une demande a été faite afin que soit bâtie la première maison des aînés, afin que soit redonné à ce CHSLD ses lettres de noblesse.....déjà stigmatisé par le nombre élevé de décès;

--Lettre de prise de position retournée au P-D-G, afin de lui indiquer que le CUCI-MCQ, les CU et les CR sont opposés au protocole de priorisation des soins intensifs si le système de santé ne peut plus répondre aux besoins des usagers dans le contexte de la pandémie;

--Remise du prix «COUP DE COEUR» version CUCI, suite à la liste des améliorations apportées dans chaque service afin d'améliorer les soins et services offerts aux usagers. (liste fournie par l'Établissement.);

--Participation d'un membre du CUCI au défilé de remerciements envers le personnel œuvrant en résidences à Victoriaville;

--Participation du C.É. à la révision du plan d'action en lien avec les recommandations 2020-2021 du CUCI au conseil d'administration, et ce, sous la responsabilité de la DQÉPÉ;

--Participation de la présidente à l'AGA du RPCU;

--Le CUCI a engagé, par l'intermédiaire de l'Établissement, une personne-ressource, à 2 jours/ semaine;

--Depuis janvier 2020, le CUCI travaille sur un projet de publicité visant à faire

connaître les Comités des Usagers et les Comités de résidents, et ce, avec l'aide de 2 firmes externes de publicité, soit ADN et NP2;

Tout au long du processus de création, nous avons travaillé de concert avec le service des communications du CIUSSS et de la DQÉPÉ.

–De plus, la présidente a répondu, par courriel ou par téléphone, aux diverses interrogations des membres.

COMITÉS :

--Participation du CUCI aux rencontres ZOOM du CU A-É concernant leur projet:

Affichage à écrans numériques;

--Participation d'un membre du CUCI pour le projet: aménagement des jardins extérieurs des maisons des aînés. Ce même membre a été sollicité afin de revisiter les plans des ces maisons;

– Un membre du CUCI siège au C.A. et à ses comités sous-jacents;

--La présidente tente de remettre sur pied le CU DI-TSA, avec l'aide de la DQÉPÉ.

À ce jour, 2 rencontres très productrices;

--Plusieurs tentatives afin de rebâtir le CU Services Jeunesse et le CU Dépendances.

RÉSOLUTION:

--Demandant qu'un membre de CR puisse se rendre à son local de CR avec les moyens de protection nécessaires et que ce même membre soit vacciné prioritairement afin de circuler dans son installation. ---réponse reçue.

4 – Composition et portrait des membres

Dressez la liste des membres composant votre comité selon les renseignements demandés ci-dessous

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
	Jean-Claude	Ferron	Cr		Vice-président

2	Alice	Roussel	Cu	secrétaire
3	Pierre	Gélinas	CU	trésorier
4	Ginette	Boisvert	CR	déleguée au C.A.
5	Kyle	Rodeck	CU	membre régulier
6	Gérard	Desbiens	CR	membre régulier
7	Lina	Desrosiers	CR	membre régulier
8	Raymond	Forest	CU	membre régulier
9	Doris	Poirier	CU	membre régulier
10	Olivier	Cadorette	CU	membre régulier
11	Michelle	Langevin	CU	membre régulier
12	Gisèle	Sirois-Couture	CU	membre régulier
13	Carol	Boulanger	CU	membre régulier
14	Gilberte	Marcoux	CR	membre régulier
15	Claude	Chartrand	CU	membre régulier
	Diane	Gagnon	CU	présidente
	DÉMISSION : Réjean Chauvette Départ : André Poirier			
	COMITÉS À RECONSTRUIRE : CU Dépendances (2 membres), CU Services Jeunesse (2 membres) CU DI-TSA (à soutenir)			

5 – Coordonnées des membres

Indiquez les coordonnées complètes du président, du responsable du comité des usagers de l'établissement et de la personne-ressource, si applicable.

Président	Prénom : Diane	Nom : Gagnon
	N° de téléphone : 819-379-0569 / 819-384-5092	
	Courriel : dianeg.popo@hotmail.com	
	Adresse postale : 5065, rue Émile-Jean, app.6 Trois-Rivières G8Y 3Z1	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Chantal	Nom : Carignan
	N° de téléphone : 819-373-3133 poste 32313	
	Courriel: chantal_carignan_csssvb@ssss.gouv.qc.ca	

	Adresse postale : 2700 Boul. des Forges , Trois-Rivières , G8Z 1V2
Personne-ressource, si applicable	Prénom: Claire Nom :Leblanc
	N° de téléphone:819-372-0993
	Courriel: cl_leb62@hotmail.com
	Adresse postale: 40, rue Lapointe, Trois-Rivières G8T 8P9

6 – Bilan des activités

Décrivez les actions prises en lien avec les six fonctions des comités des usagers. Les informations relatives au mandat et aux fonctions des comités des usagers et de résidents et celles des CUCI sont disponibles en cliquant sur ce lien.

Le comité a un plan d'action: Oui Non

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

Campagne de publicité du CUCI afin de promouvoir les CU et les CR.

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

--enjeu prioritaire demandant le WI-FI dans les aires communes dans nos installations—non résolu;

--enjeu prioritaire demandant les postes spécialisés de télévision dans les aires communes—musique et sports—non résolu;

--enjeu prioritaire demandant la liste des répondants dans nos installations CHSLD...--non résolu;

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

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

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

--Le CUCI retourne les appels ou les courriels reçus au CUCI vers les comités désignés.

--Les appels et courriels des Services Jeunesse et CU DI-TSA sont retournés soit à la CPQS ou au CAAP.

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.

--Reconstruire le CU Services Jeunesse

--Reconstruire le CU Dépendances

--Soutenir le CU DI-TSA.

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.

Représentation

Faire rapport annuellement au conseil d'administration des activités des CUC et des CR sous sa responsabilité.

Tous les rapports d'activités et financiers ont été déposés en septembre 2020.

Porter la voix de l'ensemble des usagers et des résidents auprès du comité de vigilance et de la qualité ainsi que d'autres comités de travail de l'établissement.

--1 membre délégué au C.A. de l'Établissement;

--Le CUCI a effectué plusieurs démarches, en début de pandémie, auprès de la DQÉPÉ,

afin de briser l'isolement des résidents, spécialement au moment de leur décès;

--Interventions fréquentes pour suivre l'évolution de la pandémie, les visites permises, les consignes de sécurité.... toujours auprès de la DQÉPÉ;

--Avons participé à la cellule Covid-19 avec la DQÉPÉ;

--Avons participé à l'élaboration des tâches effectuées par notre personne-

ressource—ainsi qu’à l’élaboration de son contrat de travail, avec comme lien d’embauche ,
le CIUSSS-MCQ;

--Avons sollicité le services des approvisionnements afin de finaliser les contrats de nos 2 firmes de publicité, soit ADN et NP2

--Avons rencontré le gestionnaire en santé mentale afin de connaître les répercussions du thème central de la campagne de publicité du CUCI.;

--1 membre est sollicité pour le projet des maisons des aînés.

Coordination

Initier et coordonner des projets bénéficiant à l’ensemble des comités (CUC et CR) afin de soutenir la réalisation de projets spéciaux visant à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, ou à promouvoir l’amélioration de la qualité de vie des usagers.

Erreur ! Signet non défini.--Campagne de publicité du CUCI (pesesurlepiton) visant à faire connaître le mandats et les fonctions des Comités des usagers et des Comités de résidents.

Coordonner auprès des CUC et des CR les activités liées à la consolidation de l’ensemble des rapports d’activités.

--Les CU et les CR utilisent soit les rapports du MSSS ou du RPCU, facilitant ainsi la production des rapports d’activités et financiers.

Harmonisation

Encadrer et uniformiser les règles de fonctionnement, les modalités d’autorisation pour les dépenses et celles portant sur la reddition de comptes de l’ensemble des comités.

--Harmonisation des contrats des personnes-ressources œuvrant auprès de CU et des CR.

Intervenir s'il y a lieu dans la résolution de conflits entre membres au sein des comités sous sa responsabilité ou en lien avec leurs activités dans l'établissement.

7 – Tenue des rencontres

Indiquez le nombre total de réunions que le comité a tenu durant l'année. Vous pouvez aussi y indiquer la tenue des assemblées générales.

- 8 rencontres régulières;
- 1 rencontre extraordinaire;
- environ, 22 rencontres du C. É.

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

À l'exception des CR, le **comité des usagers** mentionne des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région, ou des autres acteurs du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

- Les insatisfactions et les plaintes concernant les Services Jeunesse ou les Services DI-TSA sont dirigées vers la CPQS ou au CAAP.

9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Décrivez les projets futurs que le **comité des usagers** compte déployer.

- Que le projet de publicité prenne son envol;
- Dans chaque installation, que soit bien affichées les coordonnées des CU et des CR, et ce, dans un endroit facile d'accès;

--Que chaque président des CR obtiennent la liste des répondants de son installation;
--Avoir accès à nos installations permettant aux CU et CR de remplir adéquatement leur mandat et leurs fonctions, en nous permettant de rencontrer nos usagers;
--Voir à l'obtention du réseau WI-FI dans nos installations CHSLD, au moins dans une aire commune;
--Si la pandémie perdure, stimuler l'intérêt des membres, tant des CU et des CR, afin qu'ils réalisent l'importance de leur dévouement auprès des usagers/ résidents;
--Se pencher sur l'octroi gouvernemental de \$ 5 millions pour améliorer les milieux de vie des résidents.

10 – Conclusion

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

Malgré les inconvénients que la pandémie nous a imposés, le CUCI, les CU et les CR ont développé d'autres avenues. Nous avons appris à maîtriser les réseaux électroniques pour nous rencontrer, et certains comités se rejoignent grâce aux conférences téléphoniques.

Mais ce qui manque le plus à chacun des membres, c'est le contact avec nos usagers/ résidents.

Mais comment pouvons-nous les contacter ces usagers/ résidents?

Comment puisque nous n'avons pas accès à nos installations...

De plus, les membres de CR n'ont pas leurs listes de répondants, alors comment faire pour les rejoindre, répondre à leurs questions, et les rassurer?.....

Présentement, nous naviguons à travers un climat de frustrations...dans un climat où il nous est presque impossible de pratiquer notre mandat et nos fonctions.

Dans nos CHSLD, il y a eu beaucoup trop de décès, beaucoup trop de résidents morts seuls, beaucoup trop de résidents négligés, beaucoup trop de résidents privés de êtres qui leur sont chers....

et ce, dans la première vague de la pandémie....

Les vaccins administrés aux résidents, à la population en général nous ouvriront-ils les portes de nos installations?.....

À suivre,

11 – Rapport financier

Veillez utiliser l'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités des usagers* et la joindre au rapport d'activités.

Rapport financier joint

12 – Consolidation budgétaire

Cette section ne s'applique qu'aux CUCI. Bien que tous les comités des usagers obtiennent un financement distinct, le président du CUCI doit inscrire dans cette section du rapport les sommes totales allouées par le CISSS ou CIUSSS pour l'ensemble de ces comités ainsi que leurs soldes.

Montant total des sommes allouées à tous les comités des usagers sous la responsabilité du CISSS/CIUSSS. Additionnez les montants inscrits à la ligne (b) de tous les rapports financiers des comités des usagers (Annexe 2) sous la responsabilité du CISSS/CIUSSS.

Montant total des soldes de tous les comités des usagers sous la responsabilité du CISSS/CIUSSS. Additionnez les montants inscrits à la ligne (e) de tous les rapports financiers des comités des usagers (Annexe 2) sous la responsabilité du CISSS/CIUSSS.

Nom du comité des usagers ou de résidents	Budgets alloués par l'établissement	Soldes
	Montants inscrits à la	Montants inscrits à la

	ligne (b) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents	ligne (e) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents
CU Arthabaska-et-de-l'Érable	\$	\$
CU Bécancour-Nicolet-Yamaska	\$	\$
CU Centre-de-la-Mauricie	\$	\$
CU Drummondville	\$	\$
CU Haut-St-Maurice	\$	\$
CU Maskinongé	\$	\$
CU Trois-Rivières	\$	\$
CU Vallée-de-la-Batiscan	\$	\$
CU Réadaptation physique	\$	\$
CU Dépendances	\$	\$
CU DI-TSA	\$	\$
CU Services Jeunesse	S \$	\$
	\$	\$
	\$	\$
	\$	\$
	\$	\$
TOTAL	\$	\$

13 – Autoévaluation du comité*

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont procédé à une autoévaluation de leur comité. Vous pouvez y inscrire les résultats généraux de l'autoévaluation.

Il n'y a pas eu d'évaluation cette année.

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

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont calculé le nombre d'heures effectuées annuellement par les membres de leur comité. Indiquez le total du nombre d'heures.

Nombre d'heures effectuées par le CUCI	1,500 h
Nombre d'heures effectuées par les CUC	h
Nombre d'heures effectuées par les comités de résidents	h
Total	h

15 – Autres informations/commentaires*

16 – Signature

Signature du président/de la présidente :

Diane Gagnon, présidente du CUCI-MCQ,

Date: 31 mars 2021,

2020-MM-JJ