

COMITÉ DES USAGERS CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DE QUÉBEC

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022 – 2023

PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENCE

L'année qui vient de s'écouler fut plus facile que les précédentes par le fait que nous sortions doucement de la pandémie et que nous pouvions reprendre contact avec les usagers. Cela nous avait manqué beaucoup. Le virtuel fut intéressant, il nous a permis de continuer à travailler pour la cause mais nous a éloigné du contact humain et des vrais enjeux auprès de notre clientèle. Nous avons pu reprendre tranquillement nos activités en présentiel et offrir une meilleure visibilité de notre comité.

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Agendas de poche 2023 et distribution de ceux-ci
- Une journée de partage et de contact avec les usagers
- Participation au Congrès du RPCU
-
-

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 4

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Thériault, Marie-Michèle		Ancienne usagère	Présidente
Gaulin, Serge		Ancien usager	Vice-Président
Robert, Jacques		Ancien usager	Secrétaire-Trésorier
Chouinard, Serge		Ancien usager	Membre

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Président(e)	Thériaud, Marie-Michèle	418 261-3419	Mariemichele64@hotmail.com
Pers.-ressource (s'il y a lieu)			
Responsable du dossier des CU	Allen, Marie-France	: 418 809-9129	marie-france.allen.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
Autre			

Commentaires s'il y a lieu :

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

(Décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers)

Fonction 1 – Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Une journée de rencontre et de partage à l'entrée du Centre
-
-

Fonction 2A – Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Fournir un agenda de poche aux usagers afin de leur permettre à mieux gérer leurs rendez-vous et ainsi apprendre à organiser leur temps et leurs obligations
-

Fonction 2B – Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- Participer avec le bureau du Partenariat et de l'éthique avec l'utilisateur au processus de la création du questionnaire d'évaluation du degré d'évaluation de la satisfaction des usagers
- Participer au comité d'Évaluation du modèle intégré de partenariat avec l'utilisateur

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Fonction 3 – Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

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

Fonction 5 – Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

Fonction 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 (LSSSS)

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

(Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année incluant la tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA))

5 rencontres et une rencontre avec un intervenant

8 rencontres par Teams avec la Directrice adjointe en dépendance Mme Claudine Lemay

Plusieurs rencontres téléphoniques

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- 2 membres participeront au Congrès du RPCU
- Une conférence sera offerte aux usagers
-

PARTIE 9A ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration de la Commissaire aux plaintes)

PARTIE 9B STATISTIQUES

(Inscrire le nombre de demandes d'information ou d'insatisfaction (selon la catégorie) reçues au cours de l'année par le comité des usagers et les comités des résidents)

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations Interpersonnelles
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	

Commentaires s'il y a lieu :

PARTIE 10 CONCLUSION

(La présidence du comité des usagers effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

Nous avons fini par obtenir notre nouveau local au début de 2023, ce qui fut une grande victoire, enfin nous étions situés dans un espace où les usagers circulaient et dans un endroit avec un peu plus de vie. Nous ne sommes pas encore branchés à Internet, c'est quelque chose qui va falloir régler dans les prochains mois.

Nous avons été déconnectés, nous ne savons pour quelle raison, il est donc difficile de passer du temps au bureau pour y travailler et il faut être présent presque en permanence afin de se faire rétablir le système internet. Étant donné que nous n'avons pas de personnes ressources tout devient compliqué puisqu'ils nous demandent la référence de notre supérieur immédiat et rien n'est simple.

Dans le contexte actuel, il est un peu démotivant de travailler étant donné l'incertitude sociale qui règne dans le réseau. Il est difficile de solliciter de nouveaux usagers dans le but de s'impliquer si on ne peut leur garantir l'avenir des comités d'usagers, qu'adviendra leurs rôles et leur mission.

Nous avons déjà vécu une grande désertion et démobilitation lors de la fusion des centres de réadaptations et des services de santé et sociaux afin de former le CiUSSS il y a quelques années. Malgré nos efforts pour faire la promotion du comité et intéresser les usagers à sa mission, ces derniers ont démontré peu d'intérêt sentant que l'établissement était trop loin de leurs besoins.

Nos usagers ont besoin de services de proximité et d'un comité qui les rejoint dans ce sens, mais comme notre budget est très limité, nous pouvons difficilement leur offrir des conférences ou répondre à leurs attentes. Les services se sont déployés à l'extérieur du Centre dans les

trois dernières années mais nous ne pouvons pas faire de projets pour les rejoindre puisque nous sommes à effectif réduit et que nous avons un budget beaucoup trop limité. Comme l'avenir est plus qu'incertain, cela ne nous encourage pas à persévérer et à innover, nous espérons seulement qu'avec la loi PL-15, nous pourrions conserver notre comité, avoir un meilleur budget et ainsi recruter des nouveaux membres afin de donner un nouveau souffle à l'équipe déjà en place.

Marie-Michèle Thériault, président(e)

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

Date de rédaction du rapport	
Date de l'adoption du rapport	

Signature – Président(e) du CR		Signature – Secrétaire du CR