

**COMITÉ DES USAGERS
INSTITUT DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE PHYSIQUE
DE QUÉBEC (IRDPQ)**



PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

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

PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour,

Je suis Andrée-Anne Thibeault et j'occupe le poste de présidente du Comité des usagers depuis le mois de septembre 2019.

Il me fait plaisir de vous présenter notre rapport d'activités 2021-2022.

Durant cette année, ne pouvant pas être présents au bureau du comité à cause de la pandémie, nous tenions à nous assurer de la satisfaction des usagers et avons continué à faire les suivis avec monsieur Luc Dorval, notre agent de liaison. Nous comptons continuer de travailler aussi fort pour le bien-être de tous nos usagers pour l'année 2022-2023.

Je tiens à remercier tous ceux et celles qui nous ont aidé à poursuivre notre mandat tout au long de la dernière année.

Andrée-Anne Thibeault,
Présidente du comité des usagers de l'IRDPQ

PARTIE 3 PROJETS RÉALISÉS DURANT L'ANNÉE ÉCOULÉE

Au cours de l'année 2021-2022, le comité des usagers s'est donné comme responsabilité de veiller à :

- Suivre la situation face à la pandémie quant aux éclosions, la vaccination des employés et des usagers internes, prise en charge des usagers externes et impacts de la pandémie sur les services.
- Faire le suivi des délais d'attente avec monsieur Luc Dorval, agent de liaison

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 5

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Sandra Langlois	Usager	Déficiência motrice	Vice-présidente
Gilles Nolet	Usager	Déficiência auditive	Secrétaire-trésorier
Andrée-Anne Thibeault	Usager	Déficiência motrice	Présidente
Martin Tendland	Usager	Déficiência visuelle	Membre
Véronique Vézina	Usager	Déficiência visuelle	Membre
Poste vacant		Déficiência auditive	
Poste vacant		Déficiência langagière	
Poste vacant		Déficiência langagière	

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Thibeault, Andrée-Anne	525, boul. Wilfrid-Hamel local D-106, Québec, Qc, G1M 2S8	418 529-9141 Poste 6002	Cu.irdpq.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE				
RESPONSABLE DU DOSSIER DES COMITÉS DES USAGERS	Luc Dorval	525, boul. Wilfrid-Hamel local D-106, Québec, Qc, G1M 2S8	418 529-9141 Poste 6467	Luc.dorval.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
	Marie-France Allen	555, boul. Wilfrid-Hamel Québec, QC	418 663-5000 Poste 6987 ou 6505	marie-france.allen.ciussscn@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)

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 ».

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

- Dans le cadre d'un projet spécial, nous avons fait élaborer des dépliants sur 5 des 13 droits des usagers dans le but de tenir informés les usagers sur leurs droits et comment les exercer.

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

- Explications individualisées des droits et obligations des usagers

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

- Le comité collabore avec les intervenants et gestionnaires des différents programmes à l'IRDPQ, dans le but de recueillir davantage de commentaire permettant d'évaluer le degré de satisfaction des usagers

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

Collaboration avec les directeurs, les gestionnaires et les équipes des différents programmes de l'IRDPQ ayant pour but de défendre les droits et intérêts des usagers de façon efficace;

Observation des différents représentants du comité des usagers soulignés lors des réunions du comité, en compagnie de monsieur Luc Dorval, agent de liaison de l'IRDPQ et directeur adjoint des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique, volet service spécialisé adultes déficience physique;

Accompagnement individuel fait auprès des usagers : 3

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

Quand un usager formule une insatisfaction, la personne ressource du comité des usagers, avec le soutien des membres, étudie la situation pour ensuite référer au coordonnateur ou au gestionnaire de programme approprié afin de trouver une solution concrète. Si la solution ne fonctionne pas ou si l'utilisateur n'est pas à l'aise, la personne ressource transmet l'information à un membre du comité qui l'accompagnera dans un processus de plainte. Tous les accompagnements sont personnalisés selon les besoins de chaque usager.

Nombres de commentaires reçus au comité des usagers via l'outil Nid à commentaires, version électronique et la boîte à suggestions 2021-2022 :

À noter que l'outil Nid à commentaires est devenu difficile à trouver sur le site Internet du CIUSSS et que le comité des usagers (CUCI) Capitale-Nationale travaille à faire corriger la situation. Depuis le mois de septembre 2020, plus aucun commentaire n'a été déposé dans les boîtes à commentaires en raison de la pandémie

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

xxx

Fonction 6 – Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des disponibilités de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux »

Xxx

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

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

- Séances ordinaire du comité des usagers : 4
- Comité des aides techniques : 0
- Réunions du CUCI : 6
- Rencontre avec l'agent de liaison de l'IRDPQ : 4
- Rencontre du comité de travail sur les mesures d'évaluation de l'expérience vécue par les usagers : 0
- AGA =

PARTIE 8 PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Continuer à promouvoir et démystifier le rôle du comité des usagers auprès du personnel et des usagers de tous les points de services de l'IRPDQ;
- Poursuivre la collaboration avec les différentes instances de l'établissement;
- Bonifier la liste de diffusion du dossier Nid à commentaires sur le site Web du CIUSSSCN
- Assister et accompagner les usagers à la demande;
- Poursuivre les tables d'informations, si la situation sanitaire le permet.

PARTIE 9A ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

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

Nombre d'accompagnement : 3

Motifs des accompagnements : Accès aux services

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
12	3				
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	

Commentaires s'il y a lieu : xxx

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)

En conclusion, nous continuons de suivre la situation de près quant à la pandémie et ainsi qu'à un possible retour de nos activités.

Nous sommes et nous serons toujours présents auprès des usagers pour les soutenir et nous demeurons disponibles pour recevoir vos commentaires afin d'assurer la qualité des services.

Vos commentaires et suggestion sont importants; sans eux, nous ne serions pas en mesure de nous assurer de la continuité et l'amélioration des services.

Andrée-Anne Thibeault

Andrée-Anne Thibeault, présidente

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

Remplir le fichier Excel.

Andrée-Anne Thibeault	
Signature – Président(e) du CR	Signature – Secrétaire du CR