



## Comité des Usagers HMR

### Procès-Verbal AGA 2021

**Date :** 14 sept 2021  
**Heure :** 13h  
**Lieu :** Téléconférence

---

Étaient présents :

Rick Smith, président du comité

Patrick Cothenet, membre

Carole Bouchard, membre

Linda Shanks, membre

Félix Dufort-Racine, membre

Sylvie Bourrassa, membre

Mélissa Bellemare dit Loof, Coordinatrice

#### 1- Ouverture de l'assemblée

Le président, Rick Smith, constate qu'il y a quorum et déclare l'assemblée ouverte.

#### 2- Présentation des membres du comité

M. Smith souhaite la bienvenue.

Il présente le fonctionnement du comité et explique les changements qui ont été apportés au cours de l'année.

Les fonctions du comité à savoir :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

Quant aux responsabilités du comité, elles sont :

- Utiliser adéquatement le budget qui lui est attribué par l'établissement.
- Soumettre au conseil d'administration de l'établissement un rapport de ses activités, lequel doit inclure un rapport financier.

### **3- Adoption du rapport annuel d'activités et du rapport financier 2021-22**

Les principaux points du rapport :

- Réalisation d'un sondage sur l'effets des retards en chirurgie causé par la pandémie. Il en résulte que les usagers sont maintenant informés qu'ils ont été ajoutés à la liste.
- Nouvelle Page Web CUHMR
- Partage sur Facebook
- Capsules du Capitaine Usager disponible sur la page web.
- Plus de 4000 dépliants ont été mis à la disposition des usagers dans les différents services de l'hôpital et notamment dans le service d'oncologie, les salles d'attente et les multiples étages de l'hôpital.
- En décembre 2020, le comité a décidé d'embaucher une nouvelle entreprise, «CASACOM», pour nous aider à mettre en place un plan stratégique pour faire passer notre message et nous faire connaître davantage dans la communauté.
- En janvier 2021, une lettre ouverte a été écrite sur le manque de ressources humaines dans l'hôpital, ce qui était connu avant la pandémie mais qui a grandement handicapé notre hôpital.

Mme Bellemare dit Loof, la coordinatrice, présente son rapport :

- Réponse à plus de 120 demandes durant l'année.
- Pour la majorité ce sont des insatisfactions liées aux manques d'information et exceptions humanitaires liées à la pandémie de Covid-19.
- La majorité des usagers nous ont fait part de leur insatisfaction sans vouloir déposer une plainte, mais après un travail important pour faire comprendre l'aspect amélioration de la qualité du rôle du commissaire aux plaintes, nous avons aidé 19 usagers à déposer une plainte formelle.

- État des Revenues et des dépenses : Les dépenses majeures de l'année ont été le sondage, Casacom et le salaire de la personne ressource. Il nous reste un surplus de 1553.44 \$.

#### RÉSOLUTION AGA 2021-09-14 1

Il est proposé par M Rick Smith, appuyée par Sylvie Bourassa d'adopter le rapport annuel et le rapport financier 2020-2021. Accepté.

#### **5-Période de question**

Les membres discutent du processus de plaintes et des principales plaintes survenues en cours d'année.

#### **6-Levée de l'assemblée**

L'ordre du jour étant épuisé, le président lève l'assemblée. Il est 14h00