

Pour la rédaction du rapport d'activités

Le comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie-CHUS souhaite que vous utilisiez cet outil. Suite à la parution de la circulaire budgétaire 2016-021, nous avons reçu des consignes quant à la rédaction et rapports annuels et financiers. Afin de vous appuyer dans cette transition, le CUCI a préparé ce document pour faciliter la reddition de compte.

Il faudra transmettre vos rapports activités au CUCI au plus tard le **9 mai 2019**. Le rapport financier devra être reçu au plus tard le **31 mai 2019**. Un retard pourra affecter le versement de votre subvention.

Nous vous remercions de votre collaboration et vous invitons à communiquer avec la personne-ressources si vous avez besoin d'informations supplémentaires.

1. Identification de votre comité des usagers

Comité des usagers de la MRC de Coaticook
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - CHUS
138 Jeanne-Mance, Coaticook (QC) J1A 1W3
Numéro de téléphone 819-849-9102 (poste 57514)
Courriel Jubinlou95@gmail.com
Comité de Résidents de la MRC de Coaticook

2. Mot du président

** Dans cette section, le président ou la présidente présente le rapport d'activité de son comité des usagers. Il explique aussi quels sont les grands enjeux auxquels son comité a été confronté au cours de la dernière année. Finalement, il présente les résultats qu'il a atteint. C'est aussi à cet endroit que l'on peut remercier les collaborateurs qui nous ont appuyés au cours de la dernière année.*

Notre comité travaille depuis toujours à se faire connaître et c'est surtout en répondant aux plaintes des usagers que notre présence se fait sentir. Nous sommes conscients que nous n'avons pas de pouvoir mais nous avons le mandat de toujours défendre les droits des usagers et nous le faisons avec les ressources que nous avons.

Nous sommes confrontés aux grands changements apportés par le CIUSSS par les employés. Il est très difficile de défendre les droits des usagers quant c'est un fait accompli. Nous aimerions beaucoup être consultés dans l'esprit du partenariat demandé au CIUSSS par le CUCI.

Nous voulons remercier le CUCI pour son support au niveau de toute l'information fournie, de l'aide financière, du colloque et des formations offertes aux membres des comités.

3. Réalisations et priorités du comité des usagers

* Dans cette section, il faut énumérer les plus grandes réalisations de votre comité selon les priorités que vous aviez mis de l'avant durant l'année.

Nous avons collaboré avec un organisme de Coaticook, soit Coatic/Art pour la conception d'un calendrier qui renseigne la population sur le rôle du Comité des Usagers. Ce calendrier a été très apprécié de la population et des centres d'hébergements de la MRC de Coaticook. Nous avons connu un tel succès que ce calendrier sera de retour pour 2020 et avec la collaboration de Coatic/Art et nous pourrons encore être présent dans les résidences de la population de la MRC de Coaticook ainsi que les résidents de nos centres d'hébergements privés.

Nous avons aussi été présents auprès de la population par l'entremise de la Radio communautaire et ce, avec la collaboration du CIUSSS pour les capsules produites.

Notre comité d'usagers fonctionne avec des membres en nombre suffisant pour partager les différentes tâches et activités et ceux-ci sont aussi présents dans le CUCI régulier et le CUCI exécutif, les autres organismes de la MRC de Coaticook, soit à la Table de concertation des Aînés, le Centre d'action Bénévole et L'AREQ.

4. Les membres de votre comité

*Il s'agit de faire la liste des membres composant votre comité des usagers.

Prénom	Nom	Usager	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Louyse J.	Philibert	X		Présidente
Marjorie	Tyroler	X		Vice-Présidente
Marthe	C. Moreau	X		Trésorière
Carole J.	Guay	X		Membre
Germaine	Deschênes	X		Membre
Nathalie	Dupuis	X		Membre
Micheline C.	Gagné	X		Membre
Pierre	Benoit	X		Membre
Lise B.	Limoges		X	Représentante Comité de Résidents
Carole	Kelly	X		Membre

* si vous avez besoin de lignes supplémentaires, faites : clic-droit, insérer, insérer ligne en dessous.

5. Coordonnées du président, du responsable de l'établissement et de la personne ressource

Président	Prénom : Louyse	Nom : J. Philibert
	Téléphone : 819-849-6193	
	Courriel : jubinlou95@gmail.com	
	Adresse postale : 530 rue Vincent Coaticook (Qc) J1A 1K7	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom :	Nom :
	Téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	
Personne-ressource, si applicable	Prénom :	Nom :
	Téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	

6. Bilan des activités

**Il s'agit de décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers.*

6.1. Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Un membre du comité a visité, comme à toutes les années, toutes les municipalités de notre territoire afin de rencontrer les groupes communautaires et leur expliquer notre rôle ainsi que distribuer des dépliants et articles de promotions. Les articles de promotions sont le meilleur outil que nous utilisons pour se faire connaître et donner un accès rapide aux usagers afin de communiquer avec nous, en cas de besoin.

Nous sommes aussi présents au RLS de la MRC de Coaticook durant de la semaine des droits dans les différents secteurs.

Nous publions dans le journal local des articles rappelant l'existence et les mandats du Comité des Usagers et du Comité de Résidents.

6.2. Fonction 2a : 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 de l'établissement.

Le Comité de Résidents est très actif dans ce domaine et effectue annuellement un sondage afin d'évaluer le degré de satisfaction des résidents. Ce même comité travaille en collaboration avec la Fondation Tillitson afin d'obtenir annuellement des subventions pour l'amélioration de la qualité et les conditions de vie des résidents.

Des représentants des deux Comités, Usagers et Résidents, siègent sur le Comité de Milieu de Vie.

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

En 2019, le Comité des Usagers veut procéder à un sondage de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus. Nous n'avons jamais effectué un tel sondage mais cette année, il s'impose considérant les grands changements qui peuvent être apportés aux services rendus dans notre RLS.

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

Nous recevons des appels de la part de gens qui sont insatisfaits des services rendus et nous procédons à les accompagner dans la rédaction de leur plainte et dans des rencontres de suivi auprès du commissaire aux plaintes affectés dans notre RLS. Cette façon de procéder est fonctionnelle et aidante et nous demeurons disponibles pour les suivis si nécessaires.

6.5. Fonction 4 : 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.

Le Comité de Résidents est très autonome et il se rapporte au Comité des Usagers pour les grands projets ou des obstacles qu'il rencontre. Nous avons un suivi de leurs rencontres et projets par la représentante du Comité qui siège sur le Comité des Usagers.

6.6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 des Loi sur les services de santé et les services sociaux

*s'applique seulement dans lorsqu'une installation héberge moins de 10 résidents, ou que les résidents sont hébergés moins de 6 mois et qu'il est convenu de ne pas avoir de comité de résidents.

**un établissement peut, dans le cas d'une installation pouvant héberger moins de 10 usagers ou dont la durée prévue de l'hébergement de la majorité des usagers est de moins de six mois, choisir de ne pas mettre sur pied un comité de résidents pour cette installation et décider, avec l'accord du comité des usagers, de regrouper un. L'établissement, après avoir consulté le comité des usagers, confier ce mandat au comité des usagers ou au comité de résidents de l'installation.

7. Tenue des rencontres

*Il s'agit d'indiquer le nombre total des réunions tenues durant l'année et, si désiré, indiquer la tenue des assemblées générales

Chacun des comités tient 8 à 10 rencontres par années.
L'assemblée générale du Comité des Usagers est soit fin septembre ou début octobre.
L'assemblée générale du Comité de Résidents est en septembre.

8. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

*Décrivez les projets futurs que le comité des usagers compte déployer durant la prochaine année.

Étant donné le grand succès du calendrier 2019, nous prévoyons en produire un pour 2020.

Nous voulons aussi impliquer nos membres dans les différents comités du CIUSSS. C'est une expérience très enrichissante et nous gagnons à nous faire connaître. La difficulté rencontrée est que nos membres sont bénévoles et les rencontres sont presque toutes à Sherbrooke. Les déplacements et la durée des rencontres sont aussi des obstacles pour les membres plus âgés du comité.

9. Assistance et accompagnement effectués par le comité

* Il s'agit de décrire 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 ou tout autre type d'assistance et d'accompagnement que vous avez réalisé au cours de la dernière année.

Notre plus grosse intervention : Monsieur Borja nous a été d'une aide précieuse lors d'une rencontre avec une famille, la travailleuse sociale et la responsable de ce service afin de permettre à un résident d'une Résidence privée d'accéder au CHSLD de la MRC de Coaticook après plusieurs requêtes de la famille.

Le résident était tellement mal en point, que lorsqu'il a enfin eut accès au CHSLD, il est décédé 2 semaines plus tard. L'acharnement de la travailleuse social à vouloir le laisser en résidence privée avec son épouse était tellement incompréhensible, qu'il a fallu lui faire comprendre que l'épouse ne pouvait plus s'occuper de son mari étant elle-même en santé précaire.

Le même scénario se reproduit cette année avec une autre résidente. A ni rien comprendre.

10. Conclusion

*Le président effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année.

Nous avons à cœur notre RLS et sommes très inquiets des fusions de services qui sont à venir. En tant que présidente, je défendrai toujours le maintien des services offerts à Coaticook. Notre MRC de 19000 habitants mérite autant de services que ce que nous avons avant la fusion.

Notre centre est désert de gestionnaires.

Pourtant il y en a assez à Sherbrooke que vous pourriez partager avec les régions.

Il n'y a plus de sentiment d'appartenance de la part des employés et ceci se répercute dans les soins donnés et reçus.

11. Enjeux et recommandations de votre comité

Je réitère ma demande pour un bottin téléphonique des personnes qui peuvent répondre à nos questionnements ou l'accès à INTRANET dans notre centre de santé local.

Consultation avant la prise de décision. SVP prenez en considération les réalités différentes de nos centres respectifs.

Lorsque vous rencontrez le CUCI avec les décisions et changements qui seront appliqués, c'est un peu tard. Ce que l'on comprend, c'est que vous ne voulez que l'approbation, pas notre collaboration.

12. Autres possibilités

*Il est aussi possible d'ajouter à votre rapport d'activité une autoévaluation de votre comité, le nombre d'heures de bénévolat réalisé et tout autre information que vous souhaitez partager.

13. Signature

*Le président ou la présidente doit signer le rapport annuel

Signature : _____

Louyse J. Philibert

Date : _____2019-05-09_____