

## 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

<b>Nom du comité des usagers (par ex. Comité des usagers de Memphrémagog)</b>
Comité des usagers et des résidents du CSSS. Des sources
<b>Nom de votre établissement</b>
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHUS
<b>Coordonnées de votre comité</b>
Adresse postale 475, 3 <sup>e</sup> avenue, Asbestos. J1T 1X6
Numéro de téléphone 819-879-7158 #poste 39324
Courriel Comiteusagers.dessources@ssss.gouv.qc.ca
<b>Inscrivez, s'il y a lieu, le nom des comités de résidents</b>
1. ...

## 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.*

### Période de transition

L'année 2018-2019 le comité des usagers et des résidents du CSSS. Des sources ont dû se retrousser les manches suite à la démission de Chantal Gagnon notre personne ressource le comité a dû se distribuer les tâches qui ont su relever avec brio. Bravo au comité. Ce n'est qu'en Novembre 2019 qu'une nouvelle personne ressource a été engagée. Suite à plusieurs épisodes mal vécus dans le comité le président doit remettre sa démission et voilà l'équipe c'est retourner et Réal Ouellet a repris la barre au poste de président.

### Recrutement

Nous avons recruté notre personne ressource et pour l'an prochain nous sommes à recruter un nouveau membre pour être le représentant au CUCI étant donné que M. Hugues Desrochers quitte, merci Hugues pour ton implication et ton professionnalisme.

### Suivi sur les services en place

Durant l'année, nous avons eu quelques rencontres avec le programme soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA), nous avons aussi eu une rencontre avec Marie-Michèle Boily sur le sondage et

répondre à nos questions via l'hébergement en CHSLD, Une visite de l'hôpital et des départements avec les chefs de départements nous a permis de comprendre leur réalité.

L'établissement compte également un CLSC et un hôpital. Le comité des usagers s'assure que de la qualité dans ces services aussi.

Climat de travail; dans les services

Cette année une plus grande ouverture de la part des chefs de départements plus un sens de partenariat. Malgré que les changements pour exemples diminuer le temps d'attente à l'urgence ne peut se faire en criant lapin déjà le personnels à de bonne idée à mettre en place, il ne reste qu'à la mettre en pratique. Pratique

Pour l'avenir, nous voulons que le comité se fasse connaître d'avantage nous instaurerons plusieurs autres boîtes. Nous voulons recruter de nouveaux membres. Le comité est maintenant prêt pour une belle année 2019-2020 à se faire connaître, avoir plus de proximité auprès des usagers et des résidents. Travailler en partenariat avec les différents départements de l'établissement.

Réal Ouellet  
Président

### **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.

Recherche d'une personne ressource

Réécrits les règlements de fonctionnement du comité qui n'étaient plus à jour depuis plus de 6 ans et ne respectaient le cadre des règles des comités des usagers

Élaboration d'un plan d'action tous ensembles avec l'aide Hugues

Participation à la formation introduction aux fonctions des comités

Et une autre formation sur Enjeux comité des usagers

## Comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Formation sur Le choix des sujets d'évaluation auprès des usagers  
La participation de tous à la conférence pour la conférence de Pascal Hardy et Serge Arel  
L'élaboration et la distribution des cartes de Noël (Faites par Sophie)  
Visite de l'hôpital (préparé par Louise)  
Participation à 2 colloques régionaux organisés par le CUCI  
Conférence sur la maltraitance des personnes âgées en collaboration avec la table de concertation qui nous permettra de rencontrer les aînées de notre territoire

### 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.)
Réal	Ouellette	X		Président
Louise	Guimond	X		Vice-président
Claude	Daigle	X		Trésorier
Hugues	Desrochers	X		Adm. Et représentant CUCI
Yannick	Boisvert-Boucher	X		Administrateur
Sophie	Ouellette	X		Administrateur
Luc	Brouillard	X		Administrateur
Pauline	Arès Beaudoin	X		Administrateur
Vacant	vacant			secrétaire
Jo-Ann	Camirand	X		Personne ressource

\* 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 : Réal	Nom : Ouellette
	Téléphone : 819-828-2524	
	Courriel : rouellette.trappe@gmail.com	
	Adresse postale : 236 Gosselin Wotton JOA 1N0	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom :	Nom :
	Téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Jo-Ann	Nom : Camirand
	Téléphone : 819-574-6870	
	Courriel : camirand.jo-ann@hotmail.com	
	Adresse postale : 26 chemin du pinacle danville j0a1a0	

## 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

Information et distribution de signets avec les 12 droits dans la semaine des usagers et tout autre conférence  
Publicité journaux et radio  
Visibilité dans les événements.

### 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.

Nous avons pris connaissance du sondage fait et que Marie-Michèle Boily nous a transmis. A chaque fois que nous avons traité une plainte nous avons pris contact avec l'utilisateur pour la rassurer, nous avons fait des suivis auprès du département concerné et essayé en partenariat de trouver des solutions pour ne plus que ça arrive et on refaisait un retour avec l'utilisateur pour lui dire les démarches effectuées.

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

Comme à la question précédente, nous avons plus évalué ceux qui ont déposé des plaintes

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

Nous avons offert gratuitement à nos membres du comité ainsi qu'à la population la conférence de Pascal Hardy et serge Arel  
Nous avons visité notre établissement avec les chefs de chaque départements ce qui nous a permis d'émettre nos commentaires, nos inquiétudes, nos insatisfactions ainsi que nos interrogations concernant les divers services de notre établissement

**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.**

Comme notre comité contient les 2 comités nous répondons tous ensemble aux besoins des usagers et des résidents

**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.

## Comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

\*\*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.

N/A

### **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

-10 Réunions régulières  
-1 réunion spéciale préparation assemblée générale  
-1 Assemblée générale

### **8. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

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

Beaucoup plus de boîtes à suggestion à des endroits stratégiques dans l'établissement  
De la publicité à la radio et dans les journaux  
Nous allons avoir des bannières déroulantes pour être plus visible lors des événements

### **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.

Le temps que j'ai été en poste je n'ai pas eu à gérer de ces sortent de plaintes .tous des plaintes qui se réglait à l'interne

### **10. Conclusion**

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

Voir mot du président

### **11. Enjeux et recommandations de votre comité**

Notre plus gros enjeux est de nous faire connaître auprès des usagers et résidents et démontrer qu'on est là pour les aider et les accompagner dans leurs droits .  
Nous recommandons un sondage pour calculer le degré de satisfactions des usagers et des résidents

### **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



Comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_