

1. Identification de votre comité des usagers

Nom du comité des usagers (par ex. Comité des usagers de Memphrémagog)
Comité des usagers du Centre de réadaptation Estrie
Nom de votre établissement
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHUS
Coordonnées de votre comité
Adresse postale 300, rue King Est, Sherbrooke (Québec) J1G 1B1 Bureau 1402
Numéro de téléphone (819) 346-8411 poste 43063
Courriel Cusagers.cre@ssss.gouv.qc.ca
Inscrivez, s'il y a lieu, le nom des comités de résidents
1. ...

2. Mot du président

Le président du comité des usagers présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année

L'année 2019-2020 a permis de consolider les services en place au comité des usagers. Une présence hebdomadaire a été assurée au local pour répondre aux besoins des usagers. Par contre, l'année a été marquée par une absence de quelques semaines de la personne-ressource au début 2020. De plus, en mars, le comité a dû cesser temporairement ses activités en raison de la pandémie.

3. 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.)
Raymond	Cyr		X	Président
Mario	Laflamme	X		Vice-président
Louissette	Beaulieu	X		Administratrice
Pierrette	Fernet		X	Administratrice

Comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Gilles	Coderre	X		Administrateur
Renée	Mélasco	X		Administratrice
Pierre	Legendre	X		Administrateur

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

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

Président	Prénom : Raymond	Nom : Cyr
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Chantal	Nom : Richer
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Marie	Nom : Crevier
	Téléphone : (819) 346-8411 poste 43063	
	Adresse postale : 300, rue King Est, Sherbrooke (Québec) J1G 1B1	

5. Bilan des activités

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

Fonction 1 CU-CR : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Nous avons renseigné 6 usagers qui ont appelés au bureau pour avoir de l'information sur leurs droits.

Fonction 2a CU-CR : 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.

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

Nous avons recueilli les commentaires dans les boîtes à suggestion dans les salles d'attente du Centre de réadaptation Estrie.

Fonction 3 CU-CR : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Fonction 4 CU : Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprends y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Nous avons accompagné 6 usagers dans la démarche de plaintes auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Les plaintes concernaient la qualité des soins en ressources intermédiaires et le temps d'attente pour recevoir des équipements suite à une évaluation en ergothérapie. Certains usagers soulèvent également des difficultés avec le service d'aide à la motricité lors de la réparation de fauteuil roulant.

Fonction 5 CU : S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des CR et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

6. 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

11 février 2019; 11 mars 2019; 8 avril 2019 6 mai 2019. Assemblée générale tenue le 10 juin 2019, 9 septembre 2019, 21 octobre 2019 et 25 novembre 2019. (6 réunions régulières et 1 assemblée générale)

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

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

Organisation d'une conférence sur la maltraitance envers les personnes âgées en situation de handicap.

8. Assistance et accompagnement effectués par le comité

Nombre total de contacts :

Assistance et accompagnement	Nombre
Type de contact	5
- Téléphonique	
- En personne	1

Comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

- Par courriel	
Type d'assistance (possibilité de plus d'un type d'assistance pour un même usager)	6
- Référence	6
- Écoute et soutien	6
- Information	6
- Accompagnement	6
Catégorie	6
- Accessibilité	6
- Aspect financier	6
- Droits particuliers	6
- Organisation du milieu et ressources matérielles	6
- Relations interpersonnelles	6
- Soins et services dispensés	6
- Autres	6
Secteur représenté (à nommer selon les installations couvertes par le comité)	
- CLSC	
- Hébergement en CHSLD	
- Soins hospitaliers	6
- Centre de réadaptation en déficience physique	

9. Conclusion (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le président effectue un retour sur les réalisations et constats de l'année; il énonce des recommandations qu'il souhaite communiquer au CUCI en vue des recommandations qui seront éventuellement jugées prioritaires et présentées au CA.

Cette année, nous avons maintenu au minimum les activités du comité, qui ont été freinées par un arrêt de travail de la personne-ressource de même que par la pandémie. Nous soulignons que le principal enjeu rencontré par les usagers du Centre de réadaptation Estrie est l'accessibilité des services de réparation de fauteuil roulant au Service d'aide à la motricité.

10. Autres informations facultatives

Il est 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.

10. Signature

Le président ou la présidente doit signer le rapport annuel

Signature :  _____

Date : _____