

COMITÉ DES USAGERS ET RÉSIDENTS du CSSS des Sources

1. Identification de votre comité des usagers

Nom du comité des usagers (par ex. Comité des usagers de Memphrémagog)
Comité des usagers et résidents du CSSS des Sources
Nom de votre établissement
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHUS
Coordonnées de votre comité
Adresse postale
475, 3 ^e Avenue Asbestos QC J1T 1X6
Numéro de téléphone
819 879-7158 poste 39324
Courriel
comiteusagers.dessources@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

- **VOIR en annexe**

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.)
Réal	Ouellette	x		Président
Louise	Guimond	x		Vice-présidente (Représentante des résidents)
Claude	Daigle	x		Trésorier

Comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Luc	Brouillard	x		Secrétaire
Monique	Duguay	x		Administratrice (Porte parole au CUCI)
Sophie	Ouellette	x		Administratrice (Représentante des résidents)
Pauline	Arès Beaudoin	x		Administratrice (Représentante des usagers Centre de Jour)
Yannick	Boisvert Boucher	x		Administrateur
Jo-Ann	Camirand	x		Administratrice

* 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 : Réal	Nom : Ouellette
	Téléphone : 819 879-7158 poste 39324	
	Adresse postale :	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom :	Nom :
	Téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Chantal J.	Nom : Gagnon
	Téléphone : 819 879-7158 poste 39324	
	Courriel : comiteusagers.dessources@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale :	

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

-Distribution de signets informatifs sur les 12 droits lors de différentes activités dans notre milieu organisées par des organismes communautaires

-Distribution de signets informatifs sur les 12 droits au Colloque *Porteur de Culture-Vecteur de Santé*

- Distribution de signets informatifs sur les 12 droits à notre AGA

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations (suite)

- Distribution de signets informatifs sur les 12 droits aux familles des résidents avec les souhaits de Noël
- Distribution de signets informatifs sur les 12 droits à l'arrivée d'un nouveau résident et à sa famille

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.

- Présentation à notre réunion mensuelle, par différentes chefs de services, de l'évaluation du degré de satisfaction faite en cours d'année et suivi de notre part des améliorations à y apporter afin que les correctifs soient faits par eux
- Boîtes de commentaires : lorsque reçus, ils sont expédiés aux chefs de services concernés avec demande d'un retour du suivi et/ou du correctif effectué
- Visite régulière par certains de nos membres aux étages CHSLD, à l'urgence, etc., à l'écoute de la satisfaction des services rendus et reçus aux usagers et les conditions de vie des résidents
- Lors de notre AGA, période de questions et commentaires par les usagers présents

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

* Mentionné en 2a

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

- Accompagnement d'usagers en cour d'année
- Informers les usagers des outils à leur portée pour la défense de leurs droits (ex : formulaire de plainte, CAAP, Protecteur du citoyen, etc.)
- Formations reçues par les membres du comité :
 - «Introduction aux fonctions des comités», rôle et responsabilité des membres (formation de base par le RPCU)
 - «Défense des droits et amélioration des services» (accompagnement et outils concernant les plaintes et leurs déroulements) (formation donnée en partenariat par le CUCI, le BCPQS, le CAAP)

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

- Trois (3) accompagnements et demandes d'informations, à la demande des usagers, afin de porter plainte.
- Deux (2) dont nous avons reçu le formulaire au bureau et transmis directement au commissaire

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.

- Notre CU inclus le CR

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

10 réunions régulières

1 réunion pré-AGA

1 AGA

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

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

- Faire connaître à la population tous les membres du Comité via divers médias de notre communauté, tout en faisant la promotion des 12 droits des usagers
- Ajouter dans l'installation 2 tableaux d'affichage avec photos et noms des membres du comité, ainsi que les coordonnées complète du comité
- Ajouter à des endroits stratégiques dans l'installation des boîtes pour déposer les commentaires des usagers
- Ajouter à des endroits stratégiques dans l'installation des présentoirs pour les informations et formulaires concernant les plaintes
- Offrir gratuitement dans notre milieu une conférence à la population
- Souligner de façon particulière les droits et obligations à notre AGA, qui aura lieu dans la Semaine des Droits des usagers

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine (suite)

- Poursuivre la formation de nos membres
- Mettre à jour les Règles de fonctionnement du comité
- Poursuivre la collaboration avec les différents chefs de service dans notre installation (rencontres au besoin, présentation des résultats des sondages de satisfactions, assistance sur notre demande à une de nos réunions, suivi des commentaires, etc.)

Note : De plus, 4 membres du comité ont participé à une rencontre d'information, pour les familles des résidents, organisée par la direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA).

8. Assistance et accompagnement effectués par le comité

Nombre total de contacts :

Assistance et accompagnement / <u>pour plaintes</u>	Nombre
Type de contact - Téléphonique et en personne	Pour 3 sur 5
Type d'assistance (possibilité de plus d'un type d'assistance pour un même usager) - Référence - Écoute et soutien - Information - Accompagnement	Pour 3 sur 5
Catégorie - Accessibilité - Aspect financier - Droits particuliers - <u>Organisation du milieu et ressources matérielles</u> - Relations interpersonnelles - <u>Soins et services dispensés</u> - Autres	2 3
Secteur représenté (à nommer selon les installations couvertes par le comité) - CLSC - <u>Hébergement en CHSLD</u> - Soins hospitaliers - <u>Urgence</u>	2 héberg. 3 urgence

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.

*Recommandation au MSSS : recevoir un budget spécifiquement accordé pour les besoins d'une personne ressource, ceci en dehors du budget actuel de fonctionnement.

*Recommandation au CUCI = Enjeux prioritaires :

- 1) Les soins à domicile
- 2) Du personnel suffisant aux soins en CHSLD.

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 toute autre information que vous souhaitez partager.

Dans notre installation, il y a des boîtes pour y déposer des commentaires.

En 2019-2020, nous avons reçu huit (8) commentaires concernant l'attente à l'urgence et les soins reçus en hébergement. Ces commentaires sont tous transmis aux chefs de services concernés et nous voyons à leur suivi.

Le président et la personne-ressource ont reçu la visite surprise de monsieur André Michaud du Ministère de la Santé et des Services Sociaux, attiré au bien-être des résidents. Cette visite concernait l'hébergement uniquement. Un seul point a été porté à notre attention : nous ne recevions pas de courriel nous informant de l'admission ou du départ d'un(e) résident(e). Le tout a été corrigé.

11. Signature

Le président ou la présidente doit signer le rapport annuel

Signature : *Réal Ouellette, président*

Date : 8 octobre 2020