

1. Identification de votre comité des usagers

Comité des Usagers et des Résidents de la MRC de Coaticook
Adresse postale 138 Jeanne-Mance, Coaticook (Québec) J1A 1W3
Numéro de téléphone 819-849-9102 (poste 57514)

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.*

Comme tous les Comités d'Usagers, notre plus grand défi est de se faire connaître auprès de la population. Étant donné que le territoire du CIUSSS de l'Estrie – CHUS est tellement grand et plusieurs services sont concentrés dans les grands centres, nous avons été interpellés par la population en général au sujet des changements d'accès aux services. Nous avons donc aidé et tenté d'expliquer le pourquoi de ces changements, même si parfois nous n'avons pas de réponses précises à donner sur les nouvelles procédures de prise de rendez-vous pour des services spécifiques. Le défi souvent rencontré est l'accès à l'internet pour plusieurs usagers. Il est faux de penser que tous les usagers ont accès ou veulent avoir accès à l'internet.

Comme dans tous les services à la clientèle, nous sommes conscients que les gens s'adressent à nous lorsqu'ils ont un problème, nous sommes donc très sollicités et nous remplissons donc notre rôle de bénévoles auprès des usagers de notre secteur avec plaisir et les capacités et outils que nous avons à notre disposition.

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.

Notre but, cette année passée était d'être visuellement plus présent dans la population.

Le gouvernement a déjà annoncé que les sacs de plastique et de papier ne seront plus disponibles dans les commerces à partir de 2022. Nous avons donc commandé des sacs réutilisables avec notre logo, notre mandat et l'information pour nous rejoindre.

La distribution de ces sacs s'est faite dans le centre commercial de la ville de Coaticook, près de l'épicerie, la pharmacie et d'autres commerces.

Un de nos membres a aussi fait la tournée de tous les organismes communautaires de la MRC de Coaticook et un autre a fait la distribution dans toutes les résidences privées de la ville.

Ce fut un succès et c'est très valorisant de voir les résidents avec 'nos sacs réutilisables'.

Nous avons même eu une demande pour refaire une nouvelle distribution au printemps 2021. Ce que nous ferons avec plaisir.

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, secrétaire
Marthe C.	Moreau	X		Trésorière
Carole J.	Guay	X		Membre
Germaine	Deschênes	X		Membre
Nathalie	Dupuis	X		Membre
Micheline C.	Gagné	X		Responsable boîte vocale
Pierre	Benoit	X		Membre
Carole	Kelly	X		Membre
Lise B.	Limoges	X		Représentante C. des R.

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

Présidente	Prénom : Louyse Jubinville	Nom : Philibert
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 des articles dans le journal local rappelant l'existence et les mandats du Comité des Usagers et du Comité de Résidents.

A titre de présidente, je suis membre exécutive du CUCI du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Je siège aussi occasionnelle sur des Comités du CIUSSS en tant que représentante des usagers.

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 Milieu de vie.

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

Cette année, nous avons prévu de procéder à un sondage de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus. Cependant, il a fallu prendre en considération les contraintes du virus Covid-19. Nos bénévoles sont tous des retraités, donc à plus haut risques pour la contagion. Ce projet a donc été mis en suspens.

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

Nous recevons des appels de la part des usagers 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 affecté dans notre RLS. Cette façon de procéder est fonctionnelle et aidante et nous demeurons disponibles pour les suivis si nécessaires. L'excellente collaboration du commissaire aux plaintes est grandement appréciée et primordiale dans la résolution des problèmes qui nous sont soumis.

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.

Comité des usagers de la MRC DE COATICOOK

**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 entre 6 et 9 rencontres par années.
L'assemblée générale du Comité des Usagers est cédulée pour le début octobre.
L'assemblée générale du Comité de Résidents est cédulée pour la mi-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.

Nous allons devoir aller en recrutement car deux de nos membres ont prévus de se retirés du Comité des Usagers. En tant que présidente et secrétaire du Comité des Usagers, j'aimerais avoir un ou deux bénévoles qui pourraient siéger sur les comités du CIUSSS.
La tâche de présidente, secrétaire et représentante au CUCI génère beaucoup de rencontres et la possibilité d'avoir une présence sur les comités du CIUSSS autre que moi en tant que représentante des usagers est très importante pour tous les usagers de l'Estrie.
Les déplacements et la durée des rencontres sont aussi des obstacles pour certains 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.

Les appels concernant les frais d'ambulance qui ne sont plus gratuits. Il faut souvent expliquer aux proches aidant que les conditions pour le transport en ambulance ne génère pas automatiquement l'accès plus rapide aux soins à l'Urgence.
Surtout lorsque le patient vient d'une Résidence Privée qui est située à l'arrière de notre RLS.
La famille avait demandé de garder la mère hospitalisée jusqu'au lendemain matin et qu'elle viendrait la chercher. Il y avait eu accord de la part du personnel du service à l'urgence.
Surprise, à 07 :00 h am le lendemain matin la patiente a été reconduite à sa résidence, en ambulance, en jaquette, avec un cathéter dans son bras.
Quelque temps après la proche-aidante a reçu une facture.
Nous avons aidé la famille à soumettre une plainte auprès du commissaire aux plaintes qui n'a pu obtenir gain de cause malheureusement. Ceci n'est qu'un exemple.

10. Conclusion

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

Notre MRC de 19000 habitants mérite les mêmes services que nous pouvions offrir avant la fusion en 2015. En tant que présidente, je défendrai toujours le maintien des services offerts à Coaticook.

NOTRE CENTRE EST ENCORE DESERT DE GESTIONNAIRE. IL AVAIT ÉTÉ CONVENU QU'IL Y AURAIT DES AFFECTATIONS DANS CHACUN DES CENTRES. LA FONCTION SUR PAPIER ET À DISTANCE N'EST PAS FONCTIONNELLE.

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 et SVP prenez en considération les réalités différentes de nos centres respectifs. L'UNIFORMITÉ N'EST PAS TOUJOURS FONCTIONNELLE.

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 toute autre information que vous souhaitez partager.

Comité des usagers de la MRC DE COATICOOK

En tant que présidente, secrétaire, membre du CUCI, je calcule que cela équivaut à au moins 20 heures semaine. A cela il faudrait ajouter mes heures et les heures des membres pour les rencontres de notre Comité des usagers et les heures des membres du Comité de Résidents.

BEAUCOUP DE BÉNÉVOLAT.

13.Signature

*Le président ou la présidente doit signer le rapport annuel

Signature : _____

LOUYSE J. PHILIBERT

Date : _____