

## 1. Identification de votre comité des usagers

Nom du comité des usagers (par ex. Comité des usagers de Memphrémagog)
Comité des usagers de Memphrémagog
Nom de votre établissement
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHUS
Coordonnées de votre comité
Adresse postale : 50, rue Saint-Patrice Est, Magog, J1X 3X3
Numéro de téléphone : 819 843-2572, poste 2639
Courriel: cusagers.mm@ssss.gouv.qc.ca
Inscrivez, s'il y a lieu, le nom des comités de résidents

## 2. Mot de la présidence

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

La pandémie a considérablement diminué et ralenti nos actions et interventions en cette année 2020-2021.

Nous avons recueilli les commentaires et les plaintes des usagers et des résidents. Nous les avons assistés auprès des gestionnaires pour trouver une réponse à leurs insatisfactions, et les avons référés au CAAP et au Commissaire aux plaintes, le cas échéant. Les usagers ont continué d'être nos partenaires essentiels pour l'amélioration des soins et des services en nous communiquant leurs commentaires par téléphone ou par écrit en utilisant les boîtes disposées à cette fin à divers endroits de l'installation.

Nous avons aussi participé, avec les gestionnaires, à divers comités visant l'amélioration des services.

Nous avons continué à travailler en étroite collaboration avec le CUCI sur des dossiers d'intérêt régional.

Nous avons participé aux réunions mensuelles du Comité de Vigie, un organisme communautaire externe au réseau de la santé et des services sociaux qui a été créé en mai 2017 par des citoyens et des représentants élus du territoire de Memphrémagog, afin de défendre l'intégrité de nos services et de nos structures de santé et services sociaux.

Le Comité des usagers continue d'être la ressource de référence de proximité pour les usagers, les résidents et leur famille. Notre rôle est essentiel. Nous devons disposer de tous les outils pour être en mesure de jouer efficacement notre rôle pour l'amélioration de la qualité et de l'accès aux services sociaux et de santé.

### 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
Michèle	Salvail	X		Présidente
André	Poirier	X		Vice-présidente
Daniel	Blais	X		Trésorier
Lise	Gauthier-Bastien	X		Représentante des usagers et résidents
Andrea	Fairchild	X		Représentante des usagers d'expression anglaise

\* 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 : Michèle	Nom : Salvail
	Téléphone : 819 843-2572, poste 2639	
	Courriel : michele.salvail.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 50 rue St-Patrice est, Magog, J1X 3X3	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Emilie	Nom : Kahr
	Téléphone : 819 780-2220, poste 46350	
	Courriel : emile.kahr.ciussse-chus @ ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 375 rue Argyll, bureau 3630, Sherbrooke, J1J 3H5	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Lucie	Nom : St-Jean
	Téléphone : 819 843-2572, poste 2639	
	Courriel : lucie.st-jean.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 50 rue St-Patrice est, Magog, J1X 3X3	

### 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 amorcé une campagne de publicité, dans le journal local Le Reflet, de 5 publications entre le 10 février et le 14 avril 2021.  
La présidente a fait une entrevue à la télévision communautaire NOUSTV le 1er mars 2021.  
Une conférence dans un organisme communautaire a aussi été faite.

#### 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.

- Nous avons continué de faire valoir les besoins soulevés par les usagers au Comité de Vigie.
- Nous avons continué nos rencontres statutaires avec les comités de milieu de vie local et régional.

- Nous avons participé aux comités suivants initiés par le CIUSSS : pour l'élaboration d'un questionnaire à être utilisé auprès des usagers du SAD pour le développement d'une approche « Avec et Pour l'utilisateur »; pour l'élaboration d'une politique à l'enfance et à la famille « Tous concernés.
- Nous avons participé à une réflexion avec le CUCI (Sabrina Marois-Gagnon) pour la conception d'outils de recrutement de bénévoles
- Nous avons participé à la consultation du CUCI sur l'élaboration de vidéos comme outils de recrutement
- Nous avons animé un comité du CUCI pour le choix d'une formule de contrat de service qui respecte les exigences légales du statut contractuel de nos personnes-ressources, et qui contienne une description de tâches répondant aux besoins des C.U.
- Nous avons participé à une consultation du RPCU sur une réforme de sa structure de gouvernance
- Nous avons rencontré le directeur de la Coopérative de services pour connaître leur fonctionnement et comment la pandémie a affecté leur fonctionnement.
- Nous avons participé la présentation d'un rapport sur la situation régionale du SAD de 2019 à 2020 de la part de la directrice adjointe SAPA, Services dans le milieu.
- Nous avons participé la présentation d'un rapport fort détaillé de la directrice SAPA sur les opérations en CHSLD, RI, RTF, RPA lors de la première vague de la pandémie et sur les mesures à développer, ce fut très apprécié.

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

Nous n'avons pas eu d'activité à cet égard.

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

Nous avons continué de faire valoir les besoins soulevés par les usagers au Comité de Vigie.

- Nous avons continué nos rencontres statutaires avec les comités de milieu de vie local et régional.
- Nous avons participé à une activité de formation sur les droits des usagers à l'heure de la COVID et à une autre la prévention et le règlement des différends
- Nous avons participé à l'assemblée annuelle de la Table de concertation des aînés.

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

Nous avons assisté 10 usagers et/ou résidents (hospitalisés, du SAD, de l'urgence, de l'UTRF, du CHSLD) qui avaient laissé soit commentaires dans nos boîtes ou qui avaient communiqué avec nous par téléphone.

**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*

Nous avons tenu une rencontre en présentiel au mois d'octobre 2020 et avons par la suite communiqué par courriels.

## 7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

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

Une campagne de publicité intensive dans les médias locaux francophones au moment où la population est touchée par une pandémie nous est apparue importante pour faire encore davantage connaître notre existence et notre disponibilité.

L'impression d'une nouvelle brochure nous sera utile pour poursuivre notre sensibilisation en identifiant des endroits de distribution.

Nous avons recruté trois bénévoles qui nous ont quittés pendant la pandémie.

Nos projets sont les suivants :

- Opérer une campagne publicitaire auprès de la clientèle d'expression anglaise
- Se rendre à quelques reprises à nos deux points de services de Potton et Standstead avec notre répondante pour la clientèle anglophone, Andrea Fairchild, pour rencontrer des usagers et des intervenants.
- Reprendre les conférences auprès des membres d'organismes communautaires
- Établir une stratégie de recrutement de bénévoles/usagers à partir de leurs intérêts particuliers.
- Participer aux sous-comités des aînés et des affaires sociales du Comité de Vigie, de même qu'à l'élaboration d'un sondage qui serait débuté auprès de la population afin de connaître la satisfaction et identifier les besoins de la population.

## 8. Assistance et accompagnement effectués par le comité

Nombre total de contacts :

Assistance et accompagnement	Nombre
<b>Type de contact</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Téléphonique</li><li>- En personne</li><li>- Par courriel</li></ul>	
<b>Type d'assistance</b> (possibilité de plus d'un type d'assistance pour un même usager) <ul style="list-style-type: none"><li>- Référence</li><li>- Écoute et soutien</li><li>- Information</li><li>- Accompagnement</li></ul>	
<b>Catégorie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Accessibilité</li></ul>	

<ul style="list-style-type: none"><li>- Aspect financier</li><li>- Droits particuliers</li><li>- Organisation du milieu et ressources matérielles</li><li>- Relations interpersonnelles</li><li>- Soins et services dispensés</li><li>- Autres</li></ul>	
<b>Secteur représenté</b> (à nommer selon les installations couvertes par le comité) <ul style="list-style-type: none"><li>- CLSC</li><li>- Hébergement en CHSLD</li><li>- Soins hospitaliers</li></ul>	

## 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.*

- Nous avons continué, comme indiqué plus haut, d'être à l'écoute des commentaires des usagers sur les services reçus dans notre RLS, ainsi que les assister pour éclaircir des situations insatisfaisantes ou problématiques.
- Nous avons, la plupart du temps, une collaboration efficace avec les gestionnaires, mais afin que nous puissions exercer efficacement notre rôle d'orienter et de soutenir les usagers, l'enjeu est que nous soyons en mesure d'identifier clairement les lignes de responsabilités et de directions dans tous les secteurs d'activités en santé et en services sociaux.
- L'autre enjeu est de connaître la situation exacte dans les soins à domicile : des données locales sur les clientèles desservies, celles en attente, le nombre et la nature des intervenants et des partenaires, les ententes et les processus de collaboration avec les partenaires, les projections populationnelles des besoins de services.

## 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.*

## 11. Signature

*Le président ou la présidente doit signer le rapport annuel*

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

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