

1. Identification de votre comité des usagers

Nom du comité des usagers
Comité des usagers de la Haute-Yamaska
Nom de votre établissement
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHUS
Coordonnées de votre comité
Adresse postale 205, boulevard Leclerc Ouest Granby (Québec) J2G 1T7
Numéro de téléphone 450 375-8000, poste 62066
Courriel comiteusagershy.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Inscrivez, s'il y a lieu, le nom des comités de résidents
<ol style="list-style-type: none">1. Comité de résidents du centre d'hébergement Leclerc2. Comité de résidents du centre d'hébergement Marie-Berthe-Couture3. Comité de résidents du centre d'hébergement Villa-Bonheur4. Comité de résidents du centre d'hébergement Vittie-Desjardins5. Comité de résidents du centre d'hébergement de Waterloo

2. Mot du président

L'année 2019-2020 en aura été une de mouvements et de rebondissements tout en se terminant dans le confinement.

Tous les membres bénévoles du Comité des usagers et des Comités de résidents ont mis l'épaule à la roue afin de remplir leur mandat qui est de veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Vous pourrez le constater en parcourant le rapport des activités qui suit.

Je tiens ici à souligner l'engagement de ces bénévoles membres des comités de résidents et du comité des usagers et à les remercier grandement.

Merci à toutes les personnes bénévoles qui travaillent dans nos CHSLD, dans nos diverses installations pour le bien être des usagers.

Merci à notre personne ressource pour son soutien quotidien qui fait toute la différence pour nous. Merci à la répondante de l'établissement dans notre comité des usagers, de même qu'à la direction pour le partenariat qui est en voie de s'installer pour un meilleur service à nos usagers.

3. Les membres de votre comité

Prénom	Nom	Usager	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Juliette	Dupuis	✓		présidente
Carolle	Ferland	✓		vice-présidente
Michelle	Naud	✓		trésorière et représentante du comité des résidents du centre d'hébergement Leclerc
Irène	St-Onge	✓		représentante du comité des résidents du centre d'hébergement Marie-Berthe-Couture
Élise	Ostiguy	✓		représentante du comité des résidents du centre d'hébergement de Waterloo
Louis-Philippe	Brunet	✓		représentant du comité des résidents du centre d'hébergement Villa-Bonheur
Jean-Claude	Bussière	✓		membre
Lise	Bibeau	✓		membre
Robert	Vincent	✓		membre
René	Dionne			membre

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

Président	Prénom : Juliette	Nom : Dupuis
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Émilie	Nom : Kahr
	Téléphone : 819 780-2220, poste 46350	
	Courriel : emilie.kahr.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 375, rue Argyll Sherbrooke (Québec) J1J 3H5	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Magalie	Nom : Fleury
	Téléphone : 450 375-8000, poste 62066	
	Courriel : comiteusagershy.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 205, boulevard Leclerc Ouest Granby (Québec) J2G 1T7	

5. Bilan des activités

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

- Activités de la Semaine des droits des usagers du 19 au 27 septembre 2019 : présence des membres du CU à l'hôpital, dans les centres d'hébergement, aux Galeries de Granby, au Cinéma Élysée, au CLSC.
- Participation au Salon Santé du 9 octobre 2018 au Castel (devait avoir lieu le 22 mars 2020 mais a été annulé).
- Nouvelles tentatives pour la mise sur pied d'un site web pour le CU.
- Journal Mon milieu de vie mai 2019.
- Impression et distribution de dépliants du Comité des usagers de la Haute-Yamaska dans les différentes installations et dans les pharmacies.
- Coordonnées du comité dans les différentes publications remises aux usagers et sur les affiches placées dans les différentes installations.
- Parution d'un article dans le cahier publicitaire lors de la Semaine de l'action bénévole avril 2019.
- Travail en cours pour retrouver un message du comité des usagers sur les billets de stationnement. Toujours à poursuivre.
- Conférences sur *La juste-traitance, une question d'éthique* avec M. René Villemure, éthicien lors de l'AGA 2019.

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.

- Différentes représentations concernant le stationnement.
- Mise sur pied du Comité Action Santé qui fait partie du nouveau comité de concertation stratégique local au Réseau Local de santé de la Haute-Yamaska.
- Présence d'un répondant de l'établissement à nos rencontres facilitant les échanges au sujet de la qualité des services et des conditions de vie des usagers et ce, de façon bilatérale.
- Participation de cinq membres du comité au congrès du Regroupement Provincial des Comités des Usagers afin de s'informer pour mieux répondre à notre mandat.
- Participation de membres du CU et du CR à des formations.
- Un membre siège sur le comité du réaménagement des soins intensifs au-dessus de l'urgence.
- Deux membres du CU de la Haute-Yamaska siègent au CUCI.
- Participation de deux membres à la rencontre Granby citoyen lors du passage de Régine Laurent.
- Présence sur demande du commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services pour la présentation de son rapport annuel et répondre aux questions du comité.
- Participation au panel de dégustation (alimentation en CHSLD).

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

--

- Embauche d'une firme, Médaillon Groupe Conseils, pour effectuer un sondage à l'urgence de l'hôpital de Granby.

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

- Collaboration avec le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services pour les situations portées à l'attention du CU par des usagers.
- Réception, lors des jours ouvrables, des appels, courriels et lettres qui sont adressées au CU.
- Information aux usagers, lors d'un échange, sur les démarches à faire pour porter plainte ou pour exprimer une insatisfaction.
- Présence de notre personne ressource au bureau du CU les mardis et jeudis.
- Participation aux rencontres dans le dossier du nouveau CHSLD.
- Suivi des actions de l'établissement pour combler les postes vacants aux soins à domicile, chez les préposés aux bénéficiaires, chez les infirmiers.

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

- Liste des coordonnées des ressources disponibles dans les différentes publications.
- Désignation de la présidente pour réaliser le lien avec les différents intervenants (commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services et organismes externes de défense des droits) afin d'assurer l'intégrité dans le traitement des plaintes ou des insatisfactions et la confidentialité des représentations des usagers.

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.

- Présence d'un membre du Comité de résidents de chaque centre d'hébergement de la Haute-Yamaska aux rencontres du CU.
- Invitation aux membres des comités de résidents aux journées de formation.
- Intégration du rapport d'activités des différents comités de résidents au rapport annuel du CU.
- Participation du représentant de chaque centre d'hébergement et du CU aux rencontres du comité Milieu de vie des résidents.
- Affiliation au Regroupement provincial des comités des usagers et à la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec.
- Allocation financière (telle que définie par la loi).

6. Tenue des rencontres

Sept rencontres régulières. Les deux autres rencontres régulières, ainsi que l'assemblée générale annuelle, ont dû être annulées en raison de la pandémie qui sévit actuellement au Québec.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Fonction 1

- La majorité des actions réalisées dans l'année 2019-2020 seront reconduites.
- Démarches continuées pour un site Internet du comité.
- Finalisation du produit concernant le message et les coordonnées du CU sur les billets de stationnement.
- Participation à la Semaine des droits des usagers du 17 au 25 septembre 2020.

Fonction 2

- Engagement d'un représentant de la firme externe pour la présentation, à l'établissement, du résultat du sondage sur la satisfaction des usagers à l'urgence.
- Suivi de la construction du nouveau CHLSLD (176 lits).
- Attention portée sur le centre de prélèvements.

Fonction 3

- Recherche de la réalité du soutien à domicile dans notre réseau local de santé de la Haute-Yamaska.
- Suivi au rapport des commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services.

8. Assistance et accompagnement effectués par le comité

Nombre total de contacts :

Assistance et accompagnement	Nombre
Type de contact <ul style="list-style-type: none"> - Téléphonique Les contacts sont d'abord amorcés par téléphone ou par courriel à la personne ressource qui les transfère à la présidence. Le suivi se fait majoritairement par téléphone. - En personne - Par courriel 	32
Type d'assistance (possibilité de plus d'un type d'assistance pour un même usager) <ul style="list-style-type: none"> - Référence - Écoute et soutien 32 - Information 25 - Accompagnement 3 	10 323
Catégorie <ul style="list-style-type: none"> - Accessibilité 6 - Aspect financier 3 - Droits particuliers 7 - Organisation du milieu et ressources matérielles 4 	

- Relations interpersonnelles	2	
- Soins et services dispenses	9	
- Autres	4	
Secteur représenté (à nommer selon les installations couvertes par le comité)		
- CLSC	5	
- Hébergement en CHSLD	21	
- Soins hospitaliers	6	

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.

Les activités régulières se sont poursuivies au quotidien. Par contre, des projets de plus grande envergure ont retenu notre attention. On compte le sondage sur l'évaluation de la satisfaction des usagers à l'urgence, les travaux pour l'érection du nouveau Centre Leclerc, la participation au comité pour l'agrandissement des soins intensifs. Se sont ajoutées nos préoccupations concernant le manque de personnel dans les CHSLD, le fonctionnement dans le centre de prélèvements, le fonctionnement des soins à domicile. Tous ces sujets restent présents pour l'année 2020-2021 que ce soit pour le suivi ou la mise en place de plans d'action.

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.

11. Signature

Le président ou la présidente doit signer le rapport annuel

Signature : _____

Date : _____