

Rapport d'activités 2021-2022

COMITÉ des USAGERS et RÉSIDENTS des Sources



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

1. Identification

Nom du comité
COMITÉ des USAGERS et RÉSIDENTS des Sources
Nom de l'établissement
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Coordonnées du comité des usagers
Adresse postale : 475, 3 ^e Avenue, Val-des-Sources QC J1T 1X6
Numéro de téléphone : 819-879-7158, poste 39324
Adresse courriel : comiteusagers.dessources@ssss.gouv.qc.ca

2. Mot de la présidence

Je désire remercier mes collègues du comité, ainsi que la personne-ressource pour leur implication malgré la situation Covid.

Le Comité des Usagers et Résidents est habituellement composé de 9 membres. Actuellement 6 membres sont actifs et 3 postes sont vacants. Nous remercions Jo-Ann Camirand qui a quitté le comité pour son implication et lui souhaitons bonne continuité dans ses autres occupations.

Madame Monique Duguay a représenté notre comité au CUCI, malgré tous les inconvénients de la réorganisation des réunions. Malheureusement, elle a quitté le comité en cours d'année. Nous la remercions sincèrement pour son dévouement exemplaire.

Je tiens à féliciter toutes les équipes des différents départements, dans l'installation des Sources, pour leur magnifique dévouement. Ils sont les piliers du maintien des services auprès des usagers et résidents.

Continuons de nous protéger les uns et les autres afin de diminuer la propagation du virus et d'en voir sa fin.

Nous aimerions faire appel à toute la population pour recruter de nouveaux membres, afin de préserver un comité actif et représentatif des 12 droits, auprès des usagers et résidents de notre installation de santé à Val-des-Sources.

N'hésitez pas à communiquer avec nous, les membres du Comité des Usagers et Résidents des Sources. Nous sommes là pour répondre à vos interrogations et vous accompagner de façon adéquate dans la représentation des douze droits qui vous concernent.

Réal Ouellet, président

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
RÉAL	OUELLETTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PRÉSIDENT
LOUISE	GUIMOND	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	VICE-PRÉSIDENTE
CLAUDE	DAIGLE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TRÉSORIER
PAULINE	ARÈS BEAUDOIN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SECRÉTAIRE
SOPHIE	OUELLETTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	REPRÉSENTANTE DES RÉSIDENTS
LUC	BROUILLARD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ADMINISTRATEUR
POSTE	VACANT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Administrateur
POSTE	VACANT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Administrateur
POSTE	VACANT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Administrateur

4. Coordonnées de la personne à la présidence, de la personne-ressource et de la personne répondante de l'établissement

Présidence :	Nom : RÉAL OUELLETTE
	Courriel : rouellette.trappe@gmail.com
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : CHANTAL J. GAGNON
	Courriel : comiteusagers.dessources@ssss.gouv.qc.ca
Répondant de l'établissement auprès des comités :	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEP caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

5. Bilan des activités

➤ **Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

Dans la Semaine des Droits, nous avons fait la distribution de matériel informatif à la population.

➤ **Fonction 2a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**

Lors de la Semaine des Droits des Usagers, en automne 2021, le comité a utilisé la radio locale, 99,3FM (CJAN), comme agent diffuseur pour promouvoir les 12 droits des usagers et résidents, faire connaître les différentes instances (CUR, CAAP, Commissaire aux plaintes, Protecteur du Citoyen, etc.) et annoncer à la population la distribution de matériel promotionnel.

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

AUCUN

➤ **Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

Informé sur les différentes instances pour la défense des droits, dans la Semaine des Droits

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

Plusieurs accompagnements sur demande d'usagers et explications des droits avec remise de matériel et dépliant explicatifs, ainsi que sur les différentes instances pouvant les aider

- **Fonction 5 : S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents (CR) et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions**

Notre comité est un Comité des Usagers *et* Résidents

6. Assistance et accompagnement effectués par le comité

La personne-ressource et moi avons discuté et aussi rencontré avec certains usagers.ères, résidents.es, pour expliquer les procédures de dépôt d'une plainte et les avons accompagné dans son déroulement. Du matériel informatif sur les 12 Droits leur a été remis. (5)

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

5 membres du Comité ont assisté en septembre 2021 au «Colloque du Mieux-Être des Aînés», effectué avec toutes les consignes sanitaires en vigueur.

Certains membres et la personne-ressource ont assisté à diverses formations offertes, via le Web.

- Changement de nom : plus représentatif et en conformité avec notre adresse courriel
- Choix d'un logo représentatif pour les usagers et résidents
- Distribution de matériels promotionnels régulièrement dans différentes associations (si consignes Covid le permettent)
- Conférence gratuite pour la population (si consignes Covid le permettent)
- Surveillance étroite du bien-être des résidents
- Surveillance étroite de la réouverture du département hospitalier courte-durée et fin de vie
- Recrutement de nouveaux membres
- Installation de nouvelles boîtes de commentaires avec identification-logo
- Poursuivre la formation des membres
- Finaliser la mise à jour de nos règles de fonctionnement

8. Tenues des rencontres

Les réunions en présentiel ont été moins nombreuses, étant donné les consignes sanitaires COVID-19.

Nous avons tenu trois (3) réunions régulières en présentiel: faire le point sur les nouvelles pratiques, consignes, obligations sanitaires et assurer les suivis nécessaires au bon fonctionnement.

Deux (2) exécutifs en présentiel: décisions à prendre pour préparer le plan d'action dans ce nouveau contexte.

La personne-ressource, le trésorier et moi-même sommes restés en contact chaque semaine, pour suivre l'évolution de cette situation et poursuivre les travaux et suivis nécessaires à la bonne marche du Comité.

2 réunions d'exécutif, en présentiel
3 réunions régulières, en présentiel
2 AGA

*Plusieurs communications téléphoniques entre le président et la personne-ressource pour le bon fonctionnement, Covid oblige

*Plusieurs communications téléphoniques entre le président et les membres pour le bon fonctionnement et les divers suivis, Covid oblige

9. Heures approximatives de bénévolat

Non calculées

10. Bilan financier [Cliquez ici pour taper du texte.](#)

Expédié indépendamment

11. Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI

- Aide au recrutement de membres
- Recevoir du MSSS un budget supplémentaire, spécifiquement accordé pour les services de la personne-ressource
- Publicités plus pointées vers nos ruralités, faites et payées par le CUCI, lors de divers événements, pas seulement dans les grandes villes
- Le CUCI devrait représenter les 14 comités avec nos surplus
- Stabilité du personnel infirmier, préposées, pour de meilleurs services aux usagers et résidents = ne plus fermer de services dans nos RLS
- Que le MSSS augmente le budget alloué au Comité. Montant sensiblement le même depuis plus de 20 ans.
- Démystifier le rôle des comités dans la représentation et la défense des 12 Droits des usagers dans les RPA et RI

12. Signature [Cliquez ici pour taper du texte.](#)

Réal Ouellet, président

[Cliquez ici pour taper du texte.](#)

15-04-2022

Date