

**COMITÉ DES USAGERS
JARDINS-ROUSSILLON**

**RAPPORT ANNUEL
2015-2016**

ADOPTÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS

ADOPTÉ À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

**PRÉSENTÉ AU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU CISSMO**

LE XXXXXXXXX 2016

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Mot de la présidente	3
Fonctions et responsabilités	4
Présentation et attribution des membres du Comité des usagers pour l'année 2015-2016	5
Rapport d'activités pour l'année 2015-2016	8
Objectifs pour l'année 2016-2017	12
Rapports annuels 2015-2016	
Rapports annuels 2015-2016 des trois Comités de résidents	
Centre d'hébergement de Châteauguay	
Centre d'hébergement de La Prairie	
Centre d'hébergement de Saint-Rémi	

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Je remercie les membres du comité des usagers, ainsi que ceux des comités de résidents, pour leur implication bénévole. Tout au long de l'année, ils ont accompli avec diligence le mandat qui leur est confié soit : être le gardien des droits des usagers et des résidents en centre d'hébergement. L'amélioration de la qualité des soins et services aux usagers et de la qualité de vie des résidents en centre d'hébergement est au centre de leurs préoccupations. Merci également à madame Suzanne Globensky, personne-ressource du comité.

Depuis septembre nous avons 9 membres sur un comité qui normalement devrait être de 10. La place réservée au comité de résidents de Châteauguay étant vacante depuis septembre puisque le comité était non fonctionnel. Au début d'avril le comité a été réactivé et progressivement de nouvelles activités se préparent. Un comité de 4 personnes très motivées est en place.

Je suis fière de dire que les objectifs 2015-2016 que nous nous étions fixés ont été réalisés : nous jouissons actuellement d'une visibilité accrue et nous continuons à augmenter notre partenariat avec les différentes et nouvelles directions. Notre présence dans le mail le mercredi matin, nous permet d'échanger avec la population, d'en connaître les opinions et commentaires et d'en assurer le suivi auprès de la direction générale et/ou du commissaire aux plaintes et à la qualité des services selon le cas.

Durant l'année nous avons dû nous adapter aux changements structurels dans le système de santé et à la création des CISSS. Nous avons dû apprendre à connaître les membres des nouvelles directions et nous adapter à notre nouvel environnement. De plus la création du nouveau Comité des usagers au niveau du CISSS nous permet des échanges et des apprentissages qui nous sont déjà très utiles dans la réalisation de notre mandat vis-à-vis des usagers.

Pour l'année qui vient nous prévoyons rencontrer les différents comités existant dans nos sociétés pour se faire connaître de plus en plus. Par ces comités j'entends L'âge d'Or et tout autre regroupement qui pourrait avoir besoin de nous connaître. Notre implication, de plus en plus importante auprès du CUCISSMO, nous apportera une connaissance plus fine de notre milieu et nous permettra d'être de plus en plus efficaces dans notre mandat.

Micheline Tellier, présidente

FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS

Les fonctions du Comité des usagers sont :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- 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.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou individuels des usagers
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.
- S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
- Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la "Loi sur les services de santé et les services sociaux"
- Visiter les RI et les RFI et en faire une évaluation sommaire

PRÉSENTATION DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2015-2016

Composé de 9 membres bénévoles, six sont élus par les usagers de l'établissement et deux sont les présidents des Comité de résidents des Centres d'hébergement. Depuis septembre 2015 il nous manque un président du Comité de résidents de Châteauguay. Position qui est comblée depuis le début d'avril 2016. Depuis le 10 septembre 2014, un représentant pour la santé mentale a été ajouté.

Madame Suzanne Globensky agit à titre de personne-ressource.

MEMBRES

Présidente	Micheline Tellier
Vice-Président	Richard Ménard
Secrétaire-Trésorière	Nathalie Rondeau
	Gilles Leroux
	Claire Roy
	Diane Soucy
	Étienne Rivest
	Jonathan Desormeaux
	Madeleine Hevey
Personne-ressource	Suzanne Globensky

RAPPORT D'ACTIVITÉS POUR L'ANNÉE 2015-2016

Réunions :

Le Comité des usagers s'est réuni à sept reprises au cours de l'année, soit les : 29 avril, 17 juin, 16 septembre, 21 octobre, 16 décembre, 20 janvier, 16 mars 2015. L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 12 octobre 2015.

Nous avons invité lors de nos rencontres :

- Madame Alexandrine Côté commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSSMO le 20 janvier 2016.
- Madame Véronique Pelletier et Madame Geneviève Boileau des communications CISSSMO pour nous parler des nouvelles règles concernant les communications ainsi que des logo que nous devons utilisés.

Commentaires et plaintes des usagers :

Nous avons reçu 24 commentaires/plaintes durant l'année voici un aperçu des commentaires des usagers que nous entendons le plus souvent :

- Plaintes venant du département de santé mentale;
 - 1) Une usagère veut avoir une copie de son dossier
 - 2) Un usager ne veut pas être traité en santé mentale
- Plainte concernant la propreté de la salle d'attente;
- Plainte de la fille d'une usagère qui veut retourner chez elle mais le CLSC Veut l'envoyer en centre d'accueil;
- Demande d'information pour le placement d'une dame âgée;
- Plaintes concernant les changements de pansements faits au CLSC ;
- Plainte concernant le non envoi de résultats d'analyse sanguine;
- Trois plaintes d'usagers non satisfaits de leur médecin;
- Demande de matériel promotionnel ou de numéro de téléphone;
- Deux demandes d'information concernant les droits au débranchement;

- Demande d'information parce que la personne s'est fait couper son aide sociale;
- Plainte parce les services de soins à domicile ne sont donnés qu'à moitié;
- Plainte pour une résidente au Manoir Parent qui ne reçoit pas d'assistance au bain;
- Plainte concernant l'infirmière au triage à l'urgence;
- Plainte concernant les changements d'horaire d'arrivée/départ au CH de Saint-Rémi.

RAPPORT D'ACTIVITÉS POUR L'ANNÉE 2015-2016 (suite)

Site internet : Nous alimentons notre site web avec de nouveaux articles, qui proviennent du CPM et du RPCU. Nous sommes en attente de nouvelles instructions concernant le site Web. Tous les sites internet devraient être hébergés sur le serveur du gouvernement d'ici septembre.

Articles promotionnels :

Nous sommes à refaire tous nos articles promotionnels car nos inventaires sont très bas. Nous avons baissé les inventaires en attendant les instructions concernant les logos que nous devons utiliser. Nous avons ajouté les infos concernant le CISSMO tout en gardant la mention « Comité des Usagers Jardin-Roussillon ». Nous gardons les mêmes items tels que (post-it, pad, crayon, dépliants etc.) et ajoutons des bouteilles pour le lavage des mains ainsi que des petits sacs pour mettre nos publicités. Les sacs ont été ajoutés pour combler un besoin qui était évident lorsque nous étions dans le mail, souvent les usagers refusaient nos articles car il n'avait pas de place pour les mettre durant leur passage à l'hôpital.

Autres activités :

- Renouvellement de l'adhésion au CPM et au RPCU.
- 2 membres ont assistés au congrès du RPCU en octobre 2015.
- Présence dans le mail de l'Hôpital Anna-Laberge le premier mercredi du mois. Faisons la distribution de nos articles promotionnels, la promotion de l'hygiène des mains et échangeons avec les usagers et participons à la semaine de protection des aînés.
- Contribution financière dans le cadre de la campagne d'hygiène des mains.
- Contribution financière pour la préparation d'un coffret pour les parents qui perdent un enfant à la naissance
- Participation active dans le Comité des Usagers CISSMO

Participation aux projets suivants :

- ✚ Calendriers Temporalis pour la clientèle en centre de jour dans les centres d'hébergement du territoire.

ÉTATS FINANCIERS 2014-2015

Le Comité des usagers reçoit un budget annuel par l'entremise du CISSMO selon les critères et les dispositions législatives.

Le Comité doit utiliser son budget pour se donner les ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Il est également de sa responsabilité de s'assurer que chaque Comité de résidents dispose d'un budget satisfaisant pour accomplir convenablement ses propres fonctions.

Deux préoccupations sont soulignées par le Ministère dans la définition des paramètres, à savoir : remplir adéquatement notre mandat et tenir compte des trois Comités de résidents sur notre territoire et ce, toujours dans le seul but de bien s'acquitter des tâches qui nous sont assignées.

Les membres du Comité des usagers et des Comités de résidents ont retenu les services comptables de la firme **Raymond Chabot Grant Thornton** pour vérifier leurs états financiers (**voir annexe 3 pour les détails chiffrés**).

OBJECTIFS POUR L'ANNÉE 2015-2016

Voici un bref aperçu des orientations que nous envisageons pour la nouvelle année :

- Augmenter le partenariat avec les différentes directions.
- Maintenir et améliorer la visibilité du Comité des usagers.
- Sondage pour l'évaluation de la satisfaction de la clientèle.
- Semaine des droits des usagers et de promotion du code d'éthique.
- Activités conjointes avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- Rencontrer les différents groupes sociaux de nos communautés pour se faire connaître
- Recrutement de nouveaux membres.
- Participation active au Comité des usagers CISSMO et ajouter au moins un autre représentant des Comité de résidents.
 - Augmenter la formation de nos membres.