
Rapport d'activités 2016-2017

Comité des usagers du Centre multiservices
de santé et de services sociaux d'Argenteuil

Identification

Nom du comité des usagers

Comité des usagers du CMSSS d'Argenteuil du CISSS des Laurentides.

Sélectionnez le nom de votre établissement (CISSS ou CIUSSS).

CISSS des Laurentides

Coordonnées

Adresse postale du comité :

145, avenue de la Providence, Lachute (Québec) J8H 4C7

N° de téléphone du comité : 450 562-3761, poste 72124

Courriel du comité : sylvie.brulotte@ssss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

Comité de résidents du CMSSS d'Argenteuil.

Mot du président/e

Le mandat et le rôle du président du comité des usagers est d'être le porte-parole officiel des usagers auprès des instances du Centre multiservices de santé et services sociaux d'Argenteuil, d'être le gardien des droits des usagers et de veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et liberté.

Le comité des usagers a cinq principales fonctions :

- **Renseigner** les usagers sur les droits et obligations ;
- **Promouvoir** et **évaluer** la qualité des conditions de vie des usagers ;
- **Défendre** les droits et les intérêts collectifs ;
- **Accompagner** et **assister** un usager ;
- **Voir** au bon fonctionnement des comités des résidents.

Le mandat des personnes élues est d'une durée de trois (3) ans et leur entrée en fonction était en mai 2015. Leur mandat se terminera en avril 2018.

Le comité a mandaté M. Gilles Biron pour les représenter au conseil du regroupement des comités d'usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides(CUCI)s et M^{me} Thérèse Poirier pour le comité des résidents. Le président, M. Gilles Biron, est membre du comité régional pour la publication du calendrier des comités d'usagers.

Coordonnées professionnelles des membres

Président	Prénom : Gilles Nom : Biron N° de téléphone du comité : 450 562-3761, poste 72124 Courriel du comité : sylvie.brulotte@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale du comité : 145, avenue de la Providence, Lachute (Québec) J8H 4C7
Répondant de l'établissement auprès des CU	Prénom : Gilles Nom : Biron N° de téléphone : 450 562-3761, poste 72124 Courriel : birongilles1@hotmail.com Adresse postale : 145, avenue de la Providence, Lachute (Québec) J8H 4C7
Personne ressource, si applicable	Prénom : Sylvie Nom : Brûlotte N° de téléphone du comité : 450 562-3761, poste 72124 Courriel du comité : sylvie.brulotte@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale du comité : 145, avenue de la Providence, Lachute (Québec) J8H 4C7

Priorités et réalisations de l'année écoulée

(grandes réalisations et priorités du comité)

Le comité a tenu des réunions bimensuelles au cours de l'année 2016-2017, et il s'est donné un plan d'action dont les principaux objectifs étaient la promotion de sa visibilité et une meilleure présence dans les différents comités du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (Argenteuil). Le comité a poursuivi la promotion de son existence dans les établissements sous son autorité par une publication bilingue, disponible dans les présentoirs des établissements. Il a distribué des dépliants, des sacs pliables et des porte-clés lumineux à l'entrée principale. Il a aussi rendu disponible à tous ses clients hospitalisés, hébergés ainsi qu'à la clientèle des services à la communauté, un signet plastifié contenant un résumé des renseignements nécessaires aux usagers. Le remplacement de l'autobus a été une priorité du comité. Ayant pris l'initiative de trouver des partenaires pour le financement, l'opération a été un franc succès, grâce à la collaboration des auxiliaires bénévoles, du Club des Lions de Lachute et de la Fondation Madeleine Ryan. Un nouvel autobus 2017 a été acheté.

Notre participation au regroupement des comités des usagers pour la conception et la distribution du calendrier 2017 a été un franc succès. C'est avec une quantité de 5000 calendriers que nous avons réussi à publiciser notre existence auprès de diverses clientèles. Pour 2018, le président fait encore partie du comité pour la publication du calendrier et nous prévoyons en distribuer 4000 exemplaires.

Pour faire de la publicité et augmenter sa visibilité, le comité des usagers a fourni un appui financier à différentes activités :

- Achat de cartes de bienvenue pour les nouveaux résidents ;
- Achat de ceintures et tapis sonores pour le département de l'hospitalisation ;
- Achat d'un babillard pour le Centre de jour ;
- Publicité lors d'activités de détente pour la clientèle de l'unité prothétique du Pavillon
- Implication dans l'achat d'un nouvel autobus ;
- Achat de matériel de peinture pour les résidents ;
- Participation à la fête de Noël du service externe de gériatrie ;
- Poursuite de l'impression des dépliants sur les services à la communauté pour la clientèle jeunesse à des fins publicitaires ;
- Publicité lors de la tenue d'activité de zoothérapie ;
- Distribution de 5000 calendriers ;
- Distribution de publicité (porte-clés, sacs pliables,) lors des activités de promotions de 8 h à 10 h dans le corridor de l'établissement.

Le comité des usagers se fait de la publicité en ajoutant toujours un message de quelques lignes où il est fait mention du financement du dépliant par le comité des usagers. On y mentionne aussi que les usagers qui auraient besoin de communiquer avec le comité peuvent le faire à l'adresse qui figure sur le dépliant ou sur la publication. Ces réalisations permettent de faire connaître notre existence à ces différentes clientèles.

Le comité est également membre du regroupement provincial des comités d'usagers. Nous avons aussi renouvelé notre affiliation à la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec (Conseil pour la Protection des malades).

Plan d'action

Le comité a un plan d'action : Oui Non

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

(décrire les activités du comité)

Organisation d'activités de promotion à l'établissement à tous les 2 mois (distribution d'articles promotionnels et informationnels) ;

Publication de divers articles dans les journaux locaux ;

Distribution du calendrier élaboré par les comités des usagers lors des activités de promotion à l'interne et aux différentes cliniques de vaccination antigrippale à l'externe.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

(décrire les activités du comité)

Implications dans diverses activités de l'institution à titre de bénévole lors des prises de sang journalières, bénévole pour supporter les activités du centre de jour, bénévole pour les activités des résidents (atelier de peintures) accompagnement lors de sorties à la cabane à sucre ou pour la cueillette de pommes.

Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

(décrire les activités du comité)

Le comité des usagers prévoit distribuer un sondage pour la prochaine année.

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

(décrire les activités du comité)

Les usagers qui désirent nous informer d'une situation vécue, pour laquelle ils ont subi des inconvénients sont reçus par madame Sylvie Brûlotte, technicienne en administration et secrétaire du comité afin de leur donner de l'information sur la façon de procéder et les aider à rédiger le formulaire à cet effet.

Assistance et accompagnement effectués par le comité

(indiquez le nombre d'interventions du comité et précisez sommairement les sujets traités)

Demande de travaux de peinture afin de rafraîchir les murs dans les chambres des résidents ;
Demande de réparation du béton à l'entrée du CHSLD pour les résidents qui y circulent, de même qu'un accès à la cour avant par la salle intérieure donnant ainsi un accès direct aux résidents.

Le comité s'est-il assuré du bon fonctionnement des CR et a veillée à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions (précisez)

Le comité a délégué une représentante du comité des usagers madame Thérèse Poirier pour siéger au comité des résidents. Le comité des usagers contribue financièrement de plusieurs milliers de dollars au bon fonctionnement du comité (ateliers de peinture, fête de Noël, cabane à sucre, etc.)

Tenue des rencontres du comité (dates)

25 mai 2016
19 juillet 2016
25 septembre 2016
12 décembre 2016
16 février 2017
22 mars 2017

Autres rencontres

(indiquez et précisez le type de rencontres)

22 mars 2017 : Visite des représentants du CISSS des Laurentides.

Formations et conférences suivies par le comité

(nommez les formations et conférences auxquelles le comité a assisté)

Le président a assisté au congrès du RPCU et au congrès du comité de la protection des malades.

Nombre de formations et conférences : Congrès RPCU 2016 et Congrès du comité de la protection des malades.

Nombre de membres formés

Nombre d'heures de formations

Enjeux Prioritaires

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui Non

Si oui, lesquelles (précisez)

Le comité s' est impliqué dans l' achat d' un nouvel autobus à l'usage des usagers du CMSSS d'Argenteuil.

Activités et projets prévus pour l'année prochaine

Activités de promotion aux 2 mois : Distribution de dépliants , porte-clés, sacs pliables. Lors de distribution, café et muffins sont offerts. Participation à la fête de Noël des résidents de l'unité du Pavillon.

Autoévaluation du comité

Le comité a procédé à son évaluation : Oui Non

Si oui, faites un court résumé de la situation

Le comité a procédé à une brève évaluation. Il est satisfait de son fonctionnement, de sa présence dans le milieu. Son nombre de réunions a été jugé suffisant. Un des éléments à améliorer serait de se faire connaître davantage par le milieu.

Nombre d'heures de bénévolat (CU)

Nombre d'heures effectuées par le CU	600 h
Nombre d'heures effectuées par les CR	500 h
Total	1100 h

Autres informations/commentaires

Le comité des usagers insiste pour le maintien dans sa forme actuelle et le maintien de son budget à la hauteur des sommes versées pour l'année 2016.

Conclusion

La majorité des membres du comité des usagers étant en poste depuis le début de la mise sur pied (12 ans) le comité aura pour but le renouvellement d'une partie de ses membres.

Rapport financier

Rapport financier joint



Gilles Biron, M.B.A.

Président du comité des usagers
CMSSS d'Argenteuil

2017-05-17

CISSS des Laurentides
Comité des usagers Argenteuil
Suivi budgétaire au 31 mars 2017

REVENUS	
Non utilisé au 31 mars 2016	6 572 \$
Contribution 2016-2017	18 179 \$
REVENUS TOTAL	<u>24 751 \$</u>
CHARGES	
Salaires	\$ 4 739
Autres:	
Contribution comité des résidents	\$ 1 200
Comité des résidents : unité prothétique	\$ 500
Comité des résidents: zoothérapie (publicité)	\$ 650
Comité des résidents: achats articles promotionnels	\$ 500
Contribution fête de Noël (publicité)	\$ 300
Maison populaire d'Argenteuil (calendrier – publicité)	\$ 350
Autres	\$ 2 455
Publication de documents du comité	\$ 4 708
Frais de déplacement, représentation et autres	\$ 958
Conseil Protection des maladies: colloque et adhésion	\$ 812
Cotisation regroupement prov. comité des usagers	\$ 1 113
Imprimerie, papeterie	\$ 145
Contribution CUCI	\$
9207-6959 Qc- DD Création	\$ 3 787
Sous-total	<u>22 217 \$</u>
SURPLUS	<u>2 534 \$</u>