

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais**

Québec 

REDDITION DE COMPTES 2015-2016 DES COMITÉS DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAIS

Adopté par le Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais le 24 mai 2016.

Déposé au conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais le 21 juin 2016.

Table des matières

Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais

Comité des usagers des installations du territoire de Gatineau

Comité des usagers des installations du territoire de Papineau

Comité des usagers des installations du territoire du Pontiac

Comité des usagers des installations du territoire des Collines

Comité des usagers des installations du territoire de la Vallée-de-la-Gatineau

Comité des usagers des installations du Centre de réadaptation en déficience physique, le Centre régional de réadaptation La RessourSe

Comité des usagers des installations du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme, le Pavillon du Parc

Comité des usagers des installations du Centre de réadaptation en dépendance de l'Outaouais

Comité des usagers des installations des Centres jeunesse de l'Outaouais

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS DU CISSS DE L'OUTAOUAIS

2015-2016

REDDITION DE COMPTES 2015-2016

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAIS

Présentée au conseil d'administration du CISSS de l'Outaouais le ____

Acheminée au MSSS le _____

Juin 2016

RAPPORT D'ACTIVITÉS

1. Informations relatives à l'établissement

Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais (CUCI).

2. Mot de la présidente

L'année 2015-2016 est celle de la création du comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais.

La naissance du comité a présenté de nombreux défis dans un contexte de fusion de l'établissement. Des deuils à vivre d'une part, des défis à relever d'autre part, tout cela en s'assurant que les intérêts des usagers demeurent au cœur de nos préoccupations et de nos actions. Les membres ont investi beaucoup de temps pour la mise en place du comité dans un contexte parfois ambigu et incertain.

Malgré les difficultés, nous sommes fiers d'affirmer aujourd'hui que le comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais est non seulement en place mais qu'il a déjà réalisé plusieurs travaux structurants dans un esprit de collaboration et de travail d'équipe. Le dévouement des membres de même que leur sens des responsabilités a permis d'accomplir un travail colossal.

Les membres du comité ont à cœur l'accessibilité et la qualité des services aux usagers de l'ensemble de la région, particulièrement à la clientèle vulnérable et fragilisée. Des craintes et des incertitudes liées à la mise en place de la fusion des établissements demeurent en ce qui concerne la perte des particularités territoriales et l'équité dans l'offre de service. Le comité se veut notamment la voix des usagers auprès de l'établissement et croit sincèrement qu'un travail de partenariat est garant de services de qualité adaptés aux besoins de la population de toute la région.

Je tiens à remercier tous les membres du comité pour leur participation, leur collaboration et leur ouverture à travailler autrement mais toujours avec une idée centrale : l'utilisateur au centre de nos préoccupations.

Je tiens à souligner également la contribution de la DQEPE pour sa collaboration et tout particulièrement la répondante de l'établissement, Mme Estelle Desaulniers-Coulombe pour sa disponibilité et sa diligence à répondre à nos nombreuses préoccupations.

Je suis fière de vous présenter notre rapport d'activités et notre rapport financier pour notre première année d'existence. Vous y trouverez l'essentiel de nos réalisations et nos principaux enjeux pour l'année en cours. Enfin, vous noterez les recommandations que le comité émet au CA du CISSS de l'Outaouais pour l'amélioration de la qualité des services en lien avec notre mandat.

Huguette Cloutier
Présidente par intérim,
Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

L'année 2015-2016 est une année charnière dans la création du CUCI. Les membres ont travaillé sur différents fronts et plusieurs réalisations ont vu le jour :

- ✓ La nomination des membres du CUCI, du comité exécutif et de sa représentante au ca du CISSS de l'Outaouais, de comité de vigilance et de gestion des risques ;
- ✓ L'embauche d'une agente administrative et d'une chargée de projet ;
- ✓ La tenue d'une journée Lac à l'Épaulé ;
- ✓ La mise en place de modalité de fonctionnement avec le CISSS de l'Outaouais ;
- ✓ L'harmonisation d'outils de travail : rapport d'activités et financiers, support informatique, etc. ;
- ✓ La mise en place d'un sous-comité des communications ;
- ✓ La création d'un dépliant commun de promotion destiné aux usagers, aux résidants et leurs proches ;
- ✓ L'adoption des règles de fonctionnement du CUCI.

De leur côté, les différents comités des usagers et comité des résidents ont assumé leur mandat malgré un contexte difficile de changement et d'adaptation suite à l'adoption de la loi 10. Les membres des comités dans les territoires ruraux se sentent particulièrement isolés et inquiets de l'impact de ces changements sur la qualité et l'accessibilité des services aux usagers qu'ils représentent. Une préoccupation particulière est notée envers les personnes vulnérables et fragilisées. Les fonctionnements doivent tous être revus et ont craint la perte de l'identité locale.

Composition et portrait des membres

No	Membres du comité	Rôle
1.	Huguette Cloutier	Présidente du comité exécutif du CUCI Représentante du CU des installations du territoire des Collines
2.	Sylvie Rocheleau	Vice-présidente du comité exécutif du CUCI Représentante du CU des installations du CRR La RessourSe
3.	Anne Bélisle	Trésorière du comité exécutif du CUCI Représentante du Comité des utilisateurs de l'Hôpital Pierre-Janet
4.	Cécile Patry	Secrétaire du comité exécutif du CUCI Représentante du CU des installations du territoire de la Vallée-de-la-Gatineau

No	Membres du comité	Rôle
5.	Antoine L. Normand	Représentant du CU des installations du territoire de Gatineau
6.	Germain Charron	Représentant du CU des installations du territoire de Papineau
7.	Marie Lagarde	Représentante du CU des installations du territoire du Pontiac
8.	Hélène Béland	Représentante du CU des installations DI-TSA
9.	Marcel Pelletier	Représentant du CU des installations du CRD de l'Outaouais
10.	Chimène Aniabossou	Représentante du CU des installations des CJO
11.	Ronald Nitschke	Représentant des CR des installations du territoire de Gatineau
12.	Patrick Megan	Représentant des CR des installations du territoire des Collines
13.	Lucie Brazeau	Représentante des CR des installations du territoire de Papineau
14.	Gaëtan Lance	Représentant des CR des installations du territoire du Pontiac
15.	Josée Rochon	Représentante des CR des installations du territoire de la Vallée-de-la-Gatineau

4. Coordonnées de la présidente et de la répondante de l'établissement

Présidente :	Prénom : Huguette Nom : Cloutier No de téléphone : 819-456-4861 Courriel : hc260407@gmail.com Adresse postale : 1, chemin Adam-Drouin Duclos, (Québec) J0X 1S0
Répondante de l'établissement :	Prénom : Estelle Nom : Desaulniers-Coulombe No de téléphone : 819-770-6528 poste 363 Courriel : estelle_desaulniers-coulombe@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 124, rue Lois, bureau 233 Gatineau, (Québec) J8Y 3R7

5. Bilan des activités du CUCI

Voici les principales activités réalisées au cours de l'année en lien avec les trois (3) fonctions du CUCI.

- REPRÉSENTATION :

- Une personne a été désignée par et parmi les membres du CUCI à titre d'administrateur qui siège au CA du CISSS de l'Outaouais. Cette personne siège également au comité de vigilance et de la qualité des services. Cette personne représente l'ensemble des usagers et résidents des établissements fusionnés.

• **COORDINATION :**

- Le sous-comité des communications a travaillé à l'ébauche d'un document simplifié faisant la promotion des comités des usagers et des résidents ainsi que de leurs droits et leurs obligations.
- Les membres du comité ont tenu une journée Lac à l'Épaule afin de s'approprier les rôles et fonctions du CUCI, de développer un esprit de travail d'équipe, d'établir un mode de fonctionnement et de partager les attentes et préoccupations de chacun.
- L'informatisation des outils de travail pour les membres du CUCI.
- Des modalités de fonctionnement entre le CUCI, les CU et l'établissement ont été convenues.
- L'embauche d'une agente administrative et d'une chargée de projets.

• **HARMONISATION :**

- De concert avec l'ensemble des membres, le CUCI a adopté de nouvelles règles de fonctionnement.
- Les membres ont convenu d'outils communs afin de rendre compte de leurs activités de l'année 2015-2016 permettant ainsi une meilleure représentation du travail accompli par chacun des comités.

6. Tenue des rencontres

Les membres du CUCI ont tenu sept (7) rencontres régulières au cours de l'année 2015-2016. Ils se sont également réunis lors d'un Lac à L'Épaule.

7. Orientations 2016-2017

L'année 2016-2017 sera une année de consolidation pour le CUCI. Il verra à assumer ses fonctions de manière tangible visant le respect des droits des usagers et de l'amélioration continue de la qualité des services :

- Participation et coordination de projets dans le cadre de la semaine des droits des usagers ;
- Soutien à la réalisation de projets spéciaux ;
- Participation au processus d'agrément de l'établissement et à la mise en place du plan d'action d'amélioration continue de la qualité ;
- Participation au sondage d'évaluation de la satisfaction de la clientèle ;
- Poursuivre le développement d'outils communs dont un registre des communications et un document uniforme en vue de l'identification des enjeux prioritaires de chaque comité ;
- Dépôt au CA de l'établissement de sa reddition de comptes annuelle, incluant une liste des enjeux prioritaires et de ses recommandations pour l'amélioration de la qualité des services.

8. Conclusion

Au cours de l'année 2015-2016 nous avons mis en place le comité des usagers du CISSS de l'Outaouais. Beaucoup de travail accompli afin de se structurer, de se donner des balises de fonctionnement et de développer un esprit de travail d'équipe et de collaboration.

Nous envisageons l'avenir avec optimisme et fébrilité. De nombreux défis nous interpellent. Nous devons notamment développer le travail en partenariat avec les représentants de l'établissement. La communication sera pour nous un enjeu majeur.

Un processus de fusion présente de nombreux défis et nous devons notamment nous préoccuper de ses impacts potentiellement négatifs sur les services directement destinés aux usagers.

L'utilisateur demeurera toujours au centre de nos préoccupations et sera au cœur de nos décisions.

9. Rapport financier

Voir l'annexe 3 et l'annexe 4

10. Consolidation budgétaire (année financière 2015-2016)

Comité des usagers	Nombre de comités de résidents	Budget alloué	Soldes
CU du territoire de Gatineau	4	84 000 \$	-37.00 \$
CU du territoire de Papineau	3	26 502 \$	2 508.66 \$
CU du territoire du Pontiac	3	16 579 \$	0.10 \$
CU du territoire de la Vallée-de-la-Gatineau	2	13 645 \$	4 647.28 \$
CU du territoire des Collines	1	8 673 \$	42.52 \$
CU des installations des CJO	6	21 852 \$	0
CU des installations du CRD de l'Outaouais	0	9 900 \$	73.02 \$
CU des installations du CRR La RessourSe	0	9 600 \$	335.87 \$
CU des installations du DI-TSA	0	13 579 \$	-7.63 \$
CUCI	0	20 000 \$	16.38 \$

Total	224 330 \$	7 579.20 \$
--------------	-------------------	--------------------

11. Enjeux pour l'année 2016-2017

Nul besoin de mentionner que l'année 2015-2016 a été une année de changement et d'adaptation pour tous les comités des usagers et des résidents de la région. L'année 2016-2017 en sera une de consolidation et d'actualisation de nos mandats dans le cadre de la nouvelle structure. Voici les principaux enjeux qui interpellent les comités des usagers et les comités des résidents :

- I. Faire connaître davantage les rôles et mandats des comités des usagers et des comités des résidents dans toutes les installations de l'établissement.
- II. Documenter et transmettre aux représentants de l'établissement nos avis ou commentaires concernant le respect des droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services.
- III. Sensibiliser le CISSS de l'Outaouais à certaines problématiques vécues par les usagers :
 - accès aux soins et services ;
 - la sécurité des lieux et le niveau de soins en CHSLD de même que les soins d'hygiène et l'alimentation.

12. Recommandations du CUCI

Voici les recommandations que le CUCI émet au CA du CISSS de l'Outaouais pour l'amélioration de la qualité des services en lien avec le mandat des comités des usagers :

- I. Que le CISSS de l'Outaouais s'assure d'un accès équitable aux services dans toute la région, particulièrement pour la clientèle vulnérable.
- II. Que le CISSS de l'Outaouais revoit l'organisation du travail en CHSLD afin d'apporter une réponse encore plus optimale aux besoins des usagers et en ce qui concerne leur sécurité.
- III. Que le CISSS de l'Outaouais s'assure de consulter les comités des usagers, dans le cadre de leur mandat sur l'amélioration de la qualité des services.

13. Signature



Signature de la présidente par intérim

Huguette Cloutier

Date : Le 24 mai 2016

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Comité des usagers du Centre intégré de l'Outaouais		
NUMÉRO DE L'ÉTABLISSEMENT			
BUDGET PARTICULIER PROVENANT DE L'ÉTABLISSEMENT			20 000,00 \$
	TOTAL DES REVENUS	(a)	20 000,00 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		1 259,28
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		1 827,12
Formations		
Colloques, congrès, conférences		896,80
Frais de déplacement		2 629,82
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentation		
Frais postaux		
Frais bancaires		167,03
Frais de réunion		
Petite caisse		
Autres (précisez) :	Achat d'ordinateur	13 203,57
Autres (précisez) :		

2. DÉPENSES SPÉCIFIQUES AU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ

REPRÉSENTATION

Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

COORDINATION

Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

HARMONISATION

Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES USAGERS

Publication

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

2.2 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publication

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Outil d'évaluation

Précisez :

Activités d'évaluation

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

2.4 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

2.5 ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais d'accompagnement

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES**SOLDE AU 31 MARS 2016**

(a)-(b)= (c)

(b)

(c)

19 983,62 \$

16,38 \$

Note :

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

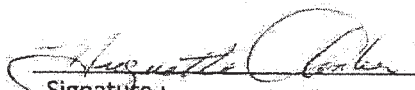
IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : Comité des usagers du Centre intégré			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CISSS de l'Outaouais			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
		<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1104419		Nombre total de comités de résidents :	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé 2015-2016			20 000.00
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers à la fin de l'exercice visé			16,38

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Huguette Cloutier

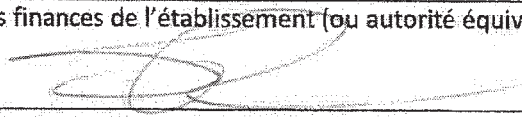
Nom du président du comité des usagers :


Signature : Stéphanie Pleau
Directeur des ressources financières
Centre intégré de santé et de services
sociaux de l'Outaouais

24 mai 2016

Date

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :


Signature :

8 mai 2016
Date

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS

DES INSTALLATIONS DU TERRITOIRE DE GATINEAU

2015-2016

ANNEXE – 2 – RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DE GATINEAU DU CISSS DE L'OUTAOUAIS 2015-2016

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

CISSS de l'Outaouais

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Cette année fut une année de changement et d'adaptation. La Loi 10 a amené le regroupement de tous les établissements de santé et de services sociaux de la région en un seul grand établissement. Cette transformation a impliqué aussi la création d'un nouveau comité des usagers pour le CISSS de l'Outaouais. Le comité des usagers de Gatineau a dû ajuster son fonctionnement à l'égard du nouvel établissement et du nouveau comité des usagers.

Malgré ces changements, je suis fière des réalisations de notre comité des usagers. Notons par exemple la collaboration dans l'organisation de la semaine des droits des usagers entre le comité des usagers et les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, la direction de la qualité, évaluation, performance et éthique, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et le Centre de justice de proximité.

Je voudrais remercier tous les membres du comité des usagers de Gatineau et nos personnes ressources qui ont démontré tout au long de l'année un engagement profond envers les droits des usagers et la qualité des services.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité des usagers du CISSS de l'Outaouais s'est doté d'un plan d'action comportant les priorités suivantes :

- ❖ Suivre le dossier de l'accès équitable aux services en comparaison avec les autres régions. Réalisation : rencontre avec le directeur des ressources financières sur le financement des services de santé et des services sociaux en Outaouais.
- ❖ Renouveler l'entente concernant la participation du comité des usagers dans l'évaluation de la satisfaction des usagers. Réalisation : demande adressée à l'établissement lors d'une rencontre le 15 septembre 2015.
- ❖ Diffuser le nouveau dépliant du comité des usagers. Réalisation : élaboration en cours d'un nouveau dépliant ou carton qui serait commun aux comités des usagers et de résidents de l'Outaouais.
- ❖ Mettre à l'ordre du jour de chaque réunion du comité une capsule d'information sur les droits des usagers et sur les responsabilités du comité. Réalisation : à toutes les rencontres régulières, un point était consacré à donner de l'information sur ces sujets.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
	Louise	Bédard	Usagers		Déléguée du comité des utilisateurs de l'hôpital Pierre-Janet – à partir de janvier 2016
	Anne	Bélisle	Usager		Déléguée du comité des utilisateurs de l'hôpital Pierre-Janet – à partir de janvier 2016
1	Paul	Bélisle	Usager		Conseiller
2	Jeannine	Buteau	Usager		Trésorière
3	Julie	Duguay	Usager		Vice-présidente
	Luc	Gauvreau	Usager		Délégué du comité de résidents Foyer du Bonheur – octobre 2015 - février 2016
4	Roland	Hévey	Usager		Conseiller
5	Marcel	Lauzon	Usager		Délégué du comité des utilisateurs de l'hôpital Pierre-Janet – jusqu'en octobre 2015
	Michel	Lesage	Usager		Délégué du comité de résidents Foyer du Bonheur – jusqu'en mai 2015
6	Claire	Major	Usager		Conseillère
7	Victor	Miaro	Usager		Délégué du comité des utilisateurs de l'hôpital Pierre-Janet – jusqu'en octobre 2015
8	Jaqueline	Mingole	Usager		Conseillère
9	Frédérique	Moulin	Usager		Présidente
10	Ronald	Nitschke	Usager		Délégué du comité de résident
11	Antoine	L. Normand	Usager		Conseiller

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES	
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Courriel
Présidente	Frédérique	Moulin	819 778-2482	frederiquemoulin@gmail.com
Répondante de l'établissement	Estelle	Desaulniers-Coulombe	819-770-6528, poste 363	estelle_desaulniers-coulombe@ssss.gouv.qc.ca
Représentante de l'établissement	Chantal	Desjardins	819-770-6528, poste 253	chantal_desjardins@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource - Coordonnateur	Grégoire	Ruel	819 966-6200, poste 5909	gregoire_ruel@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource – Agente administrative	Claire	Bazinet	819 966-6200, poste 5909	claire_bazinet@ssss.gouv.qc.ca

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Diffusion du dépliant du comité dans les présentoirs situés dans les installations du CSSS de Gatineau;
- Diffusion de messages du comité sur les moniteurs à circuit fermé dans les hôpitaux et dans le site internet du CSSS de Gatineau;
- Organisation d'activités lors de la semaine des droits des usagers du 25 septembre au 2 octobre 2015 de concert avec les comités de résidents et le comité des utilisateurs de l'hôpital Pierre-Janet, en partenariat avec les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, avec la direction de la qualité, évaluation, performance et éthique, avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et avec le Centre du justice de proximité (installation d'affiches, distribution de dépliants, annonces dans les moniteurs de la Fondation, sur Facebook, sur les médias sociaux, tenue de plusieurs kiosques dans divers endroits, chronique à Radio Canada). Démarches faites en vue de l'organisation de l'édition 2016 de la semaine des droits ;
- Organisation de deux rencontres publiques d'information en collaboration avec le Centre de justice de proximité. Le 11 novembre 2015 portant sur le mandat d'inaptitude et le régime de protection. Le 9 mars 2016 portant sur le testament.

2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- Participation aux instances ou comités de l'établissement : comité de gestion des risques, comité sur l'offre des services en alimentation, comité don d'organes et de tissus, comité sur l'accessibilité des services en langue anglaise (inactif cette année), sous-groupe de travail sur le port de la carte d'identification;
- Participation à la rencontre bilan tenue à la fin des « visites ministérielles d'évaluation de la qualité du milieu de vie » aux centres d'hébergement Bon séjour (13 mai 2015 et 24 février 2016), Foyer du Bonheur (17 juin 2015), La Pietà (18 septembre 2015) et Renaissance (14 mai 2015 et 29 mars 2016);
- Participation à deux sondages du Regroupement provincial des comités des usagers l'un portant sur les directives médicales en cas d'inaptitude à consentir aux soins, l'autre sur le panier des services assurés;
- Participation à une rencontre des proches aidants des résidents des CHSLD le 16 septembre 2015 portant sur les altercations entre résidents.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

- Questionnaire complété concernant les orientations de la clinique d'orthopédie;
- Recueil de commentaires sur les services lors de la tenue des kiosques pendant la semaine des droits;
- Présentation à chaque réunion du comité des demandes et des commentaires reçus au bureau du comité des usagers;
- Demande adressée à l'établissement à l'effet que les sondages sur la satisfaction faits auprès de la clientèle se poursuivent et que le comité des usagers continue d'être informé des résultats de ceux-ci;
Réponse : Le module informatique servant à l'extraction des données est tombé en panne. Une rencontre a eu lieu le 15 septembre 2015 sur le sujet. L'établissement est à la recherche d'une solution.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

- Lettres adressées à l'établissement :
 - ❖ Demandant que le tarif mensuel de stationnement pour les usagers nécessitant de fréquentes visites aux hôpitaux pour des motifs cliniques ne dépasse pas le tarif du personnel.

- ❖ Réponse: Pas de réponse.
- ❖ Concernant les abus de droits en santé mentale : demande de s'assurer que les recommandations du groupe de travail sur le bilan des droits en santé mentale dans la région de l'Outaouais fait par l'organisme Droits-accès de l'Outaouais soient mises en application.
Réponse : Le sujet sera ramené au comité de direction.
- ❖ Demandant que le comité des usagers soit invité lorsque des événements publics ou des conférences de presse concernent les services des installations du territoire de Gatineau.
Réponse: Accusé réception.
- ❖ Demandant que le comité des usagers soit informé des résultats des travaux réalisés par le groupe de travail sur le financement des services dans l'Outaouais.
Réponse: Le directeur des ressources financières a rencontré le comité pour donner l'information. La région serait sous-financée à la hauteur de 24 M\$. D'autre part, la région devrait faire des gains de productivité de 75 M\$.
- ❖ Demandant que la politique sur le port de la carte d'identification du personnel soit appliquée et respectée.
Réponse : Une nouvelle politique a été adoptée. Le président-directeur général a informé le comité que la politique sera mise en application.
- ❖ Demandant la désignation d'un représentant désigné par la direction générale auprès du comité des usagers.
Réponse: Accusé réception. Par la suite, Mme Estelle Desaulniers-Coulombe a été désignée répondante de l'établissement auprès des comités des usagers et Mme Chantal Desjardins, représentante de l'établissement auprès des comités des usagers.
- ❖ Signalant le manque de soins et de sécurité au Centre d'hébergement Bon séjour lors de la période du souper des préposés.
Réponse: Information sur les actions réalisées depuis avril 2014 pour assurer des soins de qualité et sécuritaires. Il n'est pas prévu d'ajouter du personnel.
- ❖ Portant à l'attention une procédure inappropriée pour obtenir une mammographie d'urgence; la clientèle doit se présenter à l'hôpital avec la prescription originale pour qu'on lui donne un rendez-vous ultérieurement.
Réponse: Pas de réponse.
- ❖ Demandant des explications sur la coupure présumée des tests de mammographie au CISSS de l'Outaouais.
Réponse : Information sur les diverses mesures (CLARA, remplacement des trois mammographes actuels, achat d'un nouveau mammographe, formation de nouvelles technologiues) de nature à diminuer les listes d'attente.
- Lettres adressées au Regroupement provincial des comités des usagers:
 - ❖ Concernant la norme du nombre de bains par semaine dispensés en CHSLD : que le Ministère s'assure que la norme soit respectée; que soit encadrée la possibilité d'obtenir au privé des bains supplémentaires; que ce point soit apporté au prochain congrès du Regroupement.
Réponse : Préoccupation partagée par le Regroupement et signalée au ministre.
 - ❖ Déplorant que les comités des usagers et de résidents aient à payer pour obtenir un modèle de règles de fonctionnement et des modèles de rapport d'activités.
Réponse : Accusé réception et transmission de cette information au conseil d'administration du Regroupement.

- ❖ Exprimant le souhait qu'il y ait une image corporative commune pour l'ensemble des comités des usagers et de résidents du Québec y compris un dépliant unique.

Réponse : Souhait de le faire mais pas pour l'instant.

- Lettres adressées au comité des usagers du CISSS de l'Outaouais:
 - ❖ Souhaitant recevoir les rapports des membres du comité des usagers du CISSS de l'Outaouais lorsque ceux-ci représentent le comité sur certaines instances de l'établissement.
- Entrevues à Radio Canada sur les impacts des grèves sur les services aux usagers.
- Défense des droits et des intérêts des usagers qui se sont adressés au comité des usagers. (Voir point 4)

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

Nombre de demandes		
Type de demandes :	Nb	%
• Renseignements/informations	16	24
• Commentaires/suggestions	13	19
• Plaintes	29	44
• Accompagnement/assistance	8	12
• Défense des droits	0	0
• Autres	1	1
Total	67	100
Objet de la demande :		
• Accessibilité	12	18
• Soins et services dispensés	34	52
• Relations interpersonnelles	3	4
• Milieu et ressources matérielles	8	12
• Aspect financier	2	2
• Droits particuliers	4	6
• Autres	4	6
Total	67	100
Action du CU en réponse aux demandes		
• Renseignements/Informations	20	30
• Promotion de la qualité	0	0
• Défense des droits et intérêts	1	1
• Accompagnement/assistance	41	62
• Autres	5	7
Total	67	100

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
- Soutien administratif et comptable aux quatre comités de résidents du CSSS de Gatineau via son agente administrative (50 heures par mois);
 - Soutien financier aux comités de résidents;
 - Visite des quatre comités de résidents;
 - Ouverture des rencontres du comité des usagers (régulières, de formation et d'information) aux membres des comités de résidents et du comité des utilisateurs de l'hôpital Pierre-Janet.

Note

Le comité des usagers de Gatineau (CUG) a quatre comités de résidents; il a aussi un comité des utilisateurs de l'hôpital Pierre-Janet (CUHPJ) qui a un lien avec le CUG équivalent à celui d'un comité de résidents sans en être un formellement. En effet, dans le contexte de l'intégration du CH Pierre-Janet (CHPJ) au CSSS de Gatineau (CSSSG) en 2012, le président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (Agence) de l'époque a déterminé des modalités de regroupement du comité des usagers du CHPJ au comité des usagers du CSSSG. Suite à la décision de procéder à ladite intégration, des discussions ont eu lieu entre l'Agence, le CSSSG, le CHPJ, le comité des usagers du CHPJ et le comité des usagers du CSSSG afin de donner une place au comité des utilisateurs, alors nouvellement formé, au sein des instances du CSSSG. Le tout a été confirmé par le président-directeur général de l'Agence dans une lettre datée du 23 janvier 2012 dont les modalités suivantes :

- « Créer « un comité des utilisateurs », une structure nouvelle, formelle et permanente, avec un lien au comité des usagers équivalent à celui d'un comité de résidents;
- Maintenir le niveau de ressources financières actuel équivalent au montant total des deux comités des usagers ».

Ainsi, le CUHPJ a continué d'obtenir le financement qu'il recevait avant l'intégration du CHPJ au CSSSG. Le CUG a lui aussi continué d'obtenir le financement qu'il recevait sans montant supplémentaire relié à l'arrivée du CUHPJ.

6. 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.
7. Information et formation des membres
- Cinq rencontres régulières où le comité des usagers a reçu des invités :
 - ❖ Rencontre du 27 mai 2015
Invité : M. Alain Godmaire, directeur des programmes santé mentale et dépendance.
Sujet : Résultats des travaux du groupe de travail sur les abus de droits mentionnés au rapport de Droits-Accès Outaouais.
 - ❖ Rencontre du 17 juin 2015
Invitée : Mme Ghislaine Leduc, directrice adjointe, Association des personnes vivant avec la douleur chronique (APDVC).
Sujet : La douleur chronique et l'APDVC.
 - ❖ Rencontre du 23 septembre 2015

Invitée : Mme Estelle Desaulniers-Coulombe, agente de planification, de programmation et de recherche, direction de la qualité, évaluation, performance et éthique.

Sujet : Résultats du sondage du Conseil québécois d'agrément, avril 2015.

❖ Rencontre du 28 octobre 2015

Invités :

M. Stéphane Pleau, directeur des ressources financières, accompagné de M. Stéphane Tessier et de M. André Lussier.

Sujet : Financement des services de santé et des services sociaux en Outaouais.

❖ Rencontre du 25 novembre 2015

Invité : Louis-Philippe Mayrand, commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Sujet : Rôle, responsabilités et fonctionnement du bureau du commissaire.

• Une rencontre d'information pour les membres des comités :

❖ Rencontre du 10 février 2016

Invitée : Dre Guylène Thériault, médecin, CISSS de l'Outaouais.

Sujet : Aller plus loin que le consentement éclairé ... vers la décision partagée. Notions de surdiagnostic et de surtraitement.

Invité : M. Jean Hébert, président-directeur général, CISSS de l'Outaouais.

Sujet : L'organisation et le structure du CISSS de l'Outaouais.

• Participation aux activités de formation suivantes:

❖ Journée de formation organisée par le Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais (RCUO) le 21 mai 2015. Thème : La maltraitance auprès des personnes âgées.

❖ Colloque organisé par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), du 21 au 23 octobre 2015. Thème : Le comité, agent de changement.

❖ Participation à la pièce de théâtre « Pas de vacances pour les anges », le 3 novembre 2015.

❖ Forum régional sur les plaintes organisé notamment par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Outaouais, le 17 novembre 2015. Thème : Le soutien, l'assistance et l'accompagnement aux plaintes.

❖ Formation de base à l'intention des membres des comités des usagers et de résidents offerte par le Regroupement provincial des comités des usagers le 28 janvier 2016.

• Participation à une présentation faite par l'établissement sur le plan de retour à l'équipe budgétaire.

• Diffusion aux membres des revues de presse et des informations provenant d'organismes tels le Regroupement provincial des comités des usagers, le Conseil pour la protection des malades, le Curateur public du Québec, l'Association québécoise de la douleur chronique, etc.

8. Autres activités

- Auto-évaluation du fonctionnement du comité des usagers;
- Participation à diverses actions reliées à la mise sur pied et au fonctionnement du comité des usagers du CISSS de l'Outaouais (composition du comité, élections, avis sur les règles de fonctionnement, expression des attentes à l'égard du comité de vigilance et de la qualité, participation à l'élaboration d'un dépliant commun des comités des usagers et de résidents de l'Outaouais;

- Assistance aux rencontres du conseil d'administration du CISSS de l'Outaouais.

9. Affiliations

Le comité des usagers est membre des regroupements suivants :

- Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec (Comité pour la protection des malades (CPM)).
- Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU):
 - ❖ Participation à l'assemblée générale le 21 octobre 2015;
 - ❖ Participation à un sondage sur la gouvernance du RPCU.
- Association québécoise de la douleur chronique.

7. TENUE DES RENCONTRES

En 2015-2016, le comité des usagers a tenu les rencontres suivantes :

- Dix rencontres régulières;
- Un comité plénier;
- Une rencontre du comité exécutif;
- Une assemblée publique d'information tenue conjointement avec les comités de résidents le 23 septembre 2015 :

Conférenciers invités :

M. Louis-Philippe Mayrand, commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Me Véronic Boyer, directrice, Centre de justice de proximité de l'Outaouais.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Enjeux pour 2016-2017 :

- Nécessité que les comités des usagers se fassent connaître davantage;
- Mise sur pied d'une clinique contre la douleur dans la région;
- Mise sur pied d'une clinique de dépistage des ITSS;
- Port de la carte d'identification par le personnel.

Plan d'action 2016-2017

1. Renseigner les usagers sur leurs droits, sur leurs obligations et sur le comité des usagers

1.1 Diffuser le nouveau dépliant du comité dans tous les sites du territoire de Gatineau.

1.2 Voir à la diffusion des messages du CU sur les moniteurs télévisuels dans les sites du territoire de Gatineau et dans les moniteurs individuels des chambres des personnes hospitalisées.

1.3 Placer une affiche laminée du comité des usagers à l'entrée de chacune des installations, dans les salles d'attente et à côté des ascenseurs de chaque étage des hôpitaux.

1.4 Diffuser l'information sur le comité des usagers par un dépliant dans la pochette d'accueil aux bénévoles, aux nouveaux résidents en RNI (santé physique et santé mentale) et aux usagers des services pour lesquels le gestionnaire le demande.

1.5 Prendre entente avec le service de bénévolat afin que les bénévoles postés à l'accueil des hôpitaux aient en leur possession des dépliants du CU et qu'ils puissent en distribuer.

1.6 Organiser des activités reliées à la semaine des droits des usagers en collaboration avec la direction de la qualité, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et le Centre de justice de proximité, sous la coordination du comité des usagers du CISSS de l'Outaouais (CUCI).

1.7 Tenir à titre d'expérience pilote, deux rencontres d'information sur les droits et sur le comité des usagers avec les patients hospitalisés aux unités de santé mentale des hôpitaux de Gatineau et de Hull.

1.8 Tenir à titre d'expérience pilote, deux rencontres d'information sur le comité des usagers avec des employés lors de réunions de service.

1.9 Obtenir l'autorisation de l'établissement à l'effet que le CU puisse installer ses deux bannières aux étages devant les ascenseurs principaux des hôpitaux de Gatineau et de Hull.

1.10 Prendre entente avec l'établissement à l'effet que le dépliant du CU soit inséré dans la pochette remise à tout nouvel employé du territoire de Gatineau.

1.11 Tenir à jour le site internet du comité.

1.12 Diffuser sur la page Facebook du CU et dans les annonces communautaires des médias, les annonces des diverses activités du CU.

1.13 Tenir une assemblée publique d'information conjointe du comité des usagers (CU) et des comités de résidents (CR) de Gatineau.

1.14 Tenir en collaboration avec le Centre de justice de proximité, deux séances d'information ouvertes au public, la première portant sur le consentement aux soins.

1.15 Tenir des kiosques d'information lors d'activités.

1.16 Préparer et faire parvenir le rapport annuel du comité des usagers au CUCI.

2. Promouvoir l'amélioration des services / Évaluer le degré de satisfaction des usagers

2.1 Participer aux instances et comités de l'établissement.

2.2 Acheminer au comité des usagers du CISSSO les préoccupations du comité des usagers de Gatineau, des comités de résidents et du comité des utilisateurs de l'hôpital Pierre-Janet.

2.3 Renouveler l'entente prise avec la direction de la qualité concernant la participation du comité des usagers dans l'évaluation de la satisfaction des usagers du territoire de Gatineau notamment d'être informé des résultats des sondages réalisés sur la satisfaction des usagers.

2.4 Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard d'un service obtenu de l'établissement.

2.5 Suivre le dossier clinique contre la douleur.

2.6 Faire des représentations pour la mise sur pied dans la région de services de chirurgie bariatrique et d'une clinique de dépistage des ITSS.

3. Défendre les droits et les intérêts des usagers / Accompagner et assister les usagers dans leurs démarches

3.1 Répondre aux demandes des usagers qui s'adressent au comité des usagers pour information, défense des droits et des intérêts, accompagnement et assistance.

3.2 Présenter à chaque rencontre du comité des usagers les demandes reçues de la part des usagers.

3.3 Suivre le dossier concernant le port de la carte d'identification.

4. S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents des centres d'hébergement et du comité des utilisateurs de l'hôpital Pierre-Janet

4.1 Soutenir financièrement les comités de résidents.

4.2 S'assurer que chaque comité de résidents désigne un représentant au comité des usagers.

4.3 Soutenir administrativement et au niveau de la tenue de livres les comités de résidents.

4.4 Intervenir sur demande d'un CR ou du CUHPJ lorsque la situation exige l'implication du comité des usagers.

4.5 Rencontrer les présidences des CR et du CUHPJ à au moins une reprise.

4.6 Faire une tournée des CR et du CUHPJ.

4.7 Répondre aux demandes de consultation ponctuelles.

4.8 Inviter les membres des comités aux rencontres d'information et aux formations.

4.9 Permettre aux membres des comités de résidents et du CUHPJ d'assister à titre d'observateur aux réunions du comité des usagers.

5. Fonctionnement du comité et formation des membres

5.1 Tenir pour les nouveaux membres des comités des usagers, de résidents et d'utilisateurs une formation de base sur le rôle des comités.

5.2 Mettre à l'ordre du jour de chaque réunion du comité une capsule de formation sur les droits des usagers et sur les responsabilités du comité.

5.3 Faire venir des invités aux rencontres régulières du CU.

5.4 Tenir une rencontre d'information avec des invités notamment le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

5.5 Prendre des ententes avec le service de bénévolat pour appuyer le CU dans certaines actions.

5.6 Réaménager le travail des personnes ressources.

5.7 Maintenir les affiliations au RPCU et CPM.

5.8 Participer aux formations organisées par le RPCU et le CPM.

5.9 Évaluer le fonctionnement du comité des usagers.

5.10 Assister aux rencontres du conseil d'administration du CISSS de l'Outaouais.

5.11 Déposer le plan d'action du comité des usagers au comité des usagers du CISSSO.

5.12 Revoir s'il y a lieu la composition du comité des usagers.

5.13 Réviser les règles de fonctionnement du comité des usagers et de résidents pour les adapter à la nouvelle réalité organisationnelle.

5.14 Collaborer avec le CUCI.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Voir point 6.4.

10. CONCLUSION

Enjeux

11. RAPPORT FINANCIER

Voir annexe 3.

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1^{ER} AVRIL 2015_ AU 31 MARS 2016_**

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CISSS de l'Outaouais - Comité des usagers de Gatineau		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	1104419		
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		15 759 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		84 000 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)	(c)		99 759 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
Soutien professionnel			
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			352 \$
Publication de documents du comité			4 582 \$
Communications interurbaines			
Frais de recrutement			
Formations des membres du comité			
Colloques, congrès, conférences			
Frais de déplacement, hébergement			2 123 \$
Frais postaux			
Allocation personne-ressource			72 644 \$
Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			
Autres (précisez) :	Frais bancaires		121 \$
Autres (précisez) :	Frais de repas - réunions régulières		407 \$
Autres (précisez) :	Subvention annuelle aux 4 comités de résidents		4 838 \$
Autres (précisez) :	Frais reliés à l'Assemblée publique d'information		1 291 \$
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :	Surplus retourné au CUCI		13 291 \$

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ			
REPRÉSENTATION			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
COORDINATION			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
HARMONISATION			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		48 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		100 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(d)	99 797 \$
SOLDE AU 31 MARS 2016 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (c)-(d)=(e) <i>Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(e)	(37 \$)

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CISSS de l'Outaouais			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CU de Gatineau			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>			Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1104419		Nombre total de comités de résidents : 4	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé			80000
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			4000
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers à la fin de l'exercice visé			(37\$)

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Frédérique Moulin
Nom du président du comité des usagers :

Stéphane Pleau
Signature : Stéphane Pleau
Directeur des ressources financières
Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais

2016-05-17
Date

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :
[Signature]
Signature :

[Signature]
Date

ANNEXE – 2 – RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT BON SÉJOUR

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

CISSS de l'Outaouais.

2. MOT DU PRÉSIDENT

Au nom des membres du comité de résidents du centre d'hébergement Bon séjour, il me fait plaisir de vous présenter notre rapport annuel pour l'année 2015-2016.

Afin de réaliser notre mandat, les membres donnent beaucoup de leur temps et d'efforts. Les tâches sont divisées tels que : le rapport financier mensuel, la participation d'un membre sur le comité des usagers de Gatineau, le comité saine alimentation, le Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais (RCUO), le comité de 24 heures du résident, participation au comité analyse prospective, délégué pour les 4 comités de résidents au comité des usagers du CISSS de l'Outaouais (CUCI), rencontre pour la visite ministérielle et rencontre régulière avec Olivier Dion, coordonnateur de sites et Lucie Dechêne, coordonnatrice de sites en remplacement de M. Dion au mois de janvier 2016.. Nous assistons aux activités en collaboration avec le Service du bénévolat. En plus, chaque année, nous visitons les résidents lors de leurs anniversaires et participons aux rencontres de Noël.

Je profite de cette occasion pour remercier Olivier Dion, coordonnateur de sites et agent de liaison ainsi que Lucie Dechêne, coordonnatrice de sites et agente de liaison à partir du mois de janvier 2016 pour le comité, Étienne Provost, chef de programme en milieu de vie de leur collaboration auprès du comité et d'avoir fait les suivis des demandes et d'informer les membres des nouveaux changements qui sont survenus au cours de l'année.

De ma part, j'aimerais remercier les membres du comité présentés à la page suivante pour leur support, leur dévouement et leur présence aux réunions.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :

- Remise d'une trousse d'information à l'admission de nouveaux résidents;
- Remise de signets sur les droits à tous les résidents; remise de calendriers 2016 contenant les coordonnées des comités de résidents;
- Tenue d'un kiosque d'information sur les droits des usagers, etc.

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

- Démarche auprès de la direction dans plusieurs dossiers notamment les mesures de sécurité et regroupement de la clientèle, les comportements perturbateurs de résidents, la vérification des antécédents judiciaires, les bacs à linges souillés, l'accès au parc et à l'entrée principale et l'absentéisme;
- Participation à différents comités de l'établissement notamment sur l'offre des services en alimentation;
- Sondage sur l'alimentation fait auprès des familles.

Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus : boîte à suggestions, participation aux rencontres de famille, participation aux comités de l'établissement (amélioration de la satisfaction de la clientèle, menus du service alimentaire, offre de services en hygiène, comité 24 heures du résident).

4. Autres activités

- Participation à la journée de formation sur la prévention de la maltraitance auprès des personnes âgées et à l'assemblée générale annuelle du Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais (RCUO);
- Participation au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) (3 jours - Laval).
- Participation au kiosque tenu par le comité en lien avec la semaine des droits des usagers.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
1	Ronald	Nitschke		Membre de famille	Président
2	Claudette	Lepage		Membre de famille	Trésorière
3	Georgette	Laframboise		Membre de famille	Conseillère
4	Denise	Bourgeois		Membre de famille	Conseillère
5	Diane	Lebrun		Résidente	Conseillère

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES	
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Courriel
PRÉSIDENT	Ronald	Nitschke	819-966-6450 poste 8653	ronalde44@videotron.ca
RESPONSABLE DES COMITÉS DES USAGERS DE L'ÉTABLISSEMENT	Olivier	Dion	819-966-6420 Poste 8610	olivier.dion@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE SI APPLICABLE	Claire	Bazinet	819-966-6200 Poste 5909	claire_bazinet@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE SI APPLICABLE	Grégoire	Ruel	819-966-6200 Poste 5909	gregoire_ruel@ssss.gouv.qc.ca

6. BILAN DES ACTIVITÉS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Remise d'une trousse d'information sur le comité de résidents à l'admission de nouveaux résidents;
- Remise de signets sur les droits à tous les résidents;
- Remise de calendriers 2015 contenant les coordonnées des comités de résidents;
- Tenue d'un kiosque d'information sur les droits des usagers avec la participation de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services;
- Affiches au tableau d'information;
- Remise des cartes de vœux de Noël au nom du comité à tous les résidents du centre Bon séjour;
- Remise des cartes de condoléances au nom du comité aux familles des résidents défunts du centre Bon séjour;

- Remise du nouveau dépliant conçu pour les comités de résidents et remis aux familles et disponible dans les présentoirs.
- 2. (a)** Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
- Démarche auprès de la direction pour les comportements perturbateurs de résidents, hygiène et salubrité, propreté des lieux, climatisation dans la salle d'activités et vérification des antécédents judiciaires.
 - Participation aux différents comités :
 - Offre des services en alimentation;
 - Rencontres de familles organisées par la gestion;
 - Participation aux différentes activités de Noël, fête de l'été, projets spéciaux;
 - Rencontre d'information (problèmes associés au comportement perturbateur.
- 2. (b)** Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
- Participation aux différents comités :
 - Comité offre des services en alimentation;
 - Boîte à suggestions;
 - Participation aux rencontres de famille;
 - Sondage sur l'alimentation fait auprès des résidents et des familles.
- 3.** Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.
- 4.** Autres activités
- Participation à la journée de formation et à l'assemblée générale annuelle du RCUO (Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais);
 - Participation au congrès du RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers) (3 jours - Laval);
 - Participation du président aux réunions régulières du RCUO et du comité des usagers en tant que délégué;
 - Participation à un café rencontre pour la journée de la maltraitante;
 - Participation à la journée du salon de l'hébergement organisée par le centre (kiosque du comité).

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité a tenu 9 réunions régulières. Le comité a tenu une assemblée publique d'information conjointement avec le comité des usagers et les autres comités de résidents du territoire. Les membres du comité ont participé aux rencontres tenues par l'établissement.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Participer au processus d'agrément et à la mise en place du plan d'action d'amélioration continue de la qualité;
- Faire des représentations dans les dossiers de résidents ayant des comportements perturbateurs qui ont un impact considérable sur la qualité de vie des autres résidents;
- Faire des représentations pour l'élimination des mauvaises odeurs aux étages;
- Établir un mécanisme de communication formel et continu avec la direction de la résidence;
- Participation active au comité offre de service en alimentation;
- Représentation aux familles ayant des contraintes au niveau des soins et services;
- Recruter résidents et membres de famille pour participer au comité de résidents.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ
N.A.

10. CONCLUSION
N.A.

11. RAPPORT FINANCIER
Voir annexe 3.

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1^{ER} AVRIL 2015_ AU 31 MARS 2016_**

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CISSS de l'Outaouais - Centre d'hébergement Bon séjour		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	1104419		
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		934 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)	(c)		934 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		74 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		306 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Frais reliés à faire connaître le comité		8 \$
Autres (précisez) : Frais bancaires		43 \$
Autres (précisez) : Frais de repas - réunions régulières		133 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ

REPRÉSENTATION

Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

COORDINATION

Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

HARMONISATION

Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Déplacement, hébergement
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez : Calendriers 2016 et blocs-notes

371 \$

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers
 Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(d)

934 \$

SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (c)-(d)=(e)

(e)

0 \$

Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement

ANNEXE – 2 – RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT FOYER DU BONHEUR

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

CISSS de l'Outaouais.

2. MOT DU PRÉSIDENT

En tant que présidente du comité de résidents du centre d'hébergement Foyer du Bonheur et au nom des membres du comité, il me fait plaisir de vous présenter notre rapport annuel pour l'année 2015-2016.

Je profite de cette occasion pour remercier Mme Bilodeau et M. Dion les deux étant respectivement coordonnatrice et coordonnateur ainsi qu'agent de liaison auprès du comité pour leur collaboration, des suivis apportés aux demandes et pour l'information communiquée aux membres sur les changements survenus au cours de l'année.2015.

Pour ma part, j'aimerais remercier les membres du comité présentés à la page suivante pour leur support, leur dévouement et leur présence aux réunions.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :

- Remise d'une trousse d'information à l'admission de nouveaux résidents;
- Remise de signets sur les droits à tous les résidents; remise de calendriers 2016 indiquant les coordonnées du comité;
- Tenue d'un kiosque d'information sur les droits des usagers;
- Participation au salon de l'hébergement organisé par le centre.

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

- Démarche auprès de la direction dans plusieurs dossiers notamment les mesures de sécurité, les comportements perturbateurs de résidents et la vérification des antécédents judiciaires;
- Participation à différents comités de l'établissement notamment sur le comité alimentaire et le sous-comité décoration.

Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus : boîte à suggestions, participation aux rencontres de famille, participation aux comités de l'établissement (amélioration de la satisfaction de la clientèle et menus du service alimentaire).

4. Autres activités

- Participation à la journée de formation de base du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
1	Colette	Guay	X	Bénévole	Présidente
2	Laurette	Girard	X	Membre de famille	Vice-présidente
3	Ronald	Girard	X	Résident	Conseiller
4	Jean-Paul	Charron	X	Membre de famille	Conseiller
5	Madeleine	Ollivier	X	Membre de famille	Conseillère
6	Luc	Gauvreau	X	Membre de famille	Conseiller
7	Michel	Lesage	X		Président par intérim – Démission – May 2015
8	Lucie	Martel	X		Vice-présidente – Démission – Juin 2015
9	Gérald	Meloche	X		Trésorier – Démission – Juin 2015
10	Carmen	Côté-Reinhardt	X		Conseillère – Démission – Septembre 2015
11	Guy	Beaupré	X	Résident	Conseiller - Décès
12	Aline	Cardinal	X	Résident	Conseillère - Décès

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		Numéro de téléphone	Courriel
	Prénom	Nom		
PRÉSIDENTE	Colette	Guay	819 966-6410 poste 8274	coletteguay@live.ca
RESPONSABLE DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DE L'ÉTABLISSEMENT	Olivier	Dion	819 966-6410 Poste 8250	olivier.dion@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE SI APPLICABLE	Claire	Bazinet	819 966-6200 Poste 5909	claire_bazinet@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE SI APPLICABLE	Grégoire	Ruel	819 966-6200 Poste 5909	gregoire_ruel@ssss.gouv.qc.ca

6. BILAN DES ACTIVITÉS

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
 - Remise d'une trousse d'information sur le comité de résidents à l'admission de nouveaux résidents;
 - Remise de signets sur les droits à tous les résidents;
 - Remise de calendriers 2016 contenant les coordonnées du comité;
 - Tenue d'un kiosque d'information sur les droits des usagers avec la participation de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le centre de justice de proximité;
 - Affiches au tableau d'information;
 - Remise des cartes d'anniversaire au nom du comité à tous les résidents du Foyer du Bonheur;
 - Remise des cartes de vœux de Noël au nom du comité à tous les résidents du Foyer du Bonheur;
- (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
 - Démarche auprès de la direction pour les comportements perturbateurs de résidents, hygiène et salubrité, propreté des lieux et vérification des antécédents judiciaires;

- Participation aux différents comités :
 - Comité alimentaire;
 - Rencontres de familles organisées par la gestion;
 - Participation aux différentes activités de Noël, fête de l'été, projets spéciaux.
- 2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
 - Participation aux différents comités :
 - Comité alimentaire;
 - Boîte à suggestions;
 - Participation aux rencontres de famille;
 - Suggestion au service des loisirs concernant l'ambiance sur les étages (music).
- 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.
- 4. Autres activités
 - Participation à la journée de formation de base donnée par le RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers);
 - Participation d'un membre aux réunions régulières du comité des usagers en tant que délégué;
 - Participation à un café rencontre pour la journée de la maltraitante;
 - Participation au salon de l'hébergement organisé par le centre;
 - Participation et préparation en collaboration avec le service des loisirs à la fête des 85 ans et plus.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité a tenu 9 réunions régulières. Le comité a tenu une assemblée publique d'information conjointement avec le comité des usagers et les autres comités de résidents du territoire.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Participer au processus d'agrément;
- Établir un mécanisme de communication formel et continu avec la direction de la résidence;
- Participation active au comité alimentaire;
- Représentation aux familles ayant des contraintes au niveau des soins et services;
- Représentation auprès de la direction face au processus de vérification des antécédents judiciaires;
- Questionnaire sur l'évaluation de la satisfaction des services auprès des résidents et des familles;
- Recruter résidents et membres de famille pour participer au comité de résidents.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

N.A.

10. CONCLUSION

N.A.

11. RAPPORT FINANCIER

Voir annexe 3.

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1^{ER} AVRIL 2015_ AU 31 MARS 2016_**

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CISSS de l'Outaouais - Centre d'hébergement Foyer du Bonheur		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	1104419		
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		871 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)	(c)		871 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		147 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Frais de repas (réunions régulières)		116 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ

REPRÉSENTATION

Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

COORDINATION

Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

HARMONISATION

Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Déplacement, hébergement
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez : Calendriers 2016 et blocs-notes

565 \$

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers
 Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) : Réunions rencontres

43 \$

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(d)

871 \$

SOLDE AU 31 MARS 2016 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (c)-(d)=(e)

(e)

0 \$

Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement

ANNEXE – 2 – RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT LA PIETÀ

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

CISSS de l'Outaouais.

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au nom des membres du comité de résidents du centre d'hébergement La Pietà, je vous présente notre rapport d'activités pour l'année 2015-2016. Les membres du comité ont été particulièrement impliqués dans un grand nombre de dossiers d'importance pour l'amélioration de la qualité de vie des résidents, pour renseigner les résidents sur leurs droits et obligations ainsi qu'assister les résidents au besoin.

Je désire remercier les membres du comité des usagers de Gatineau, l'agent de liaison et coordonnateur de sites ainsi que l'agente administrative pour leur soutien et leur collaboration.

Je remercie également les membres du comité de résidents pour leur excellente collaboration au cours de l'année 2015-2016.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations : remise d'une trousse d'information à l'admission de nouveaux résidents; remise de signets sur les droits à tous les résidents; remise de calendriers 2016 sur les droits à l'ensemble des résidents; tenue d'un kiosque d'information sur les droits des usagers, etc.

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

- Démarche auprès de la direction dans plusieurs dossiers notamment les mesures de sécurité et regroupement de la clientèle, le temps d'attente de réponse aux cloches d'appels, les comportements perturbateurs de résidents, la vérification des antécédents judiciaires;
- Participation à différents comités de l'établissement notamment sur l'amélioration de la qualité des services, les 24 heures du résident, comité de l'amélioration de la satisfaction de la clientèle, sous-comité des menus du service alimentaire, comité de la pastorale et l'entretien extérieur des lieux avec la Fondation Santé Gatineau du CISSS de l'Outaouais.

Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus : boîte à suggestions, tableaux d'affiches aux unités, participation aux rencontres de famille, participation aux comités de l'établissement (amélioration de la satisfaction de la clientèle, menus du service alimentaire, offre de services en hygiène et sondage sur l'alimentation auprès des résidents).

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers : le comité a reçu et traité environ 15 insatisfactions.

4. Autres activités

- Participation au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) (3 jours - Laval);

- Participation à l'assemblée publique d'information du comité des usagers de Gatineau conjointement avec les comités de résidents;
- Participation au salon de l'hébergement de La Pietà.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
1	Carole	Miville		Bénévole	Présidente
2	Louise	Charron		Membre de famille	Conseillère
3	Dyanne	Chrétien	x	Membre de famille	Conseillère
4	Denise	Gauthier	x	Résidente	Secrétaire-trésorière
5	Raymonde	Dubeau		Bénévole	Conseillère
6	Diane	Jacques	x	Résidente	Conseillère (Décès – 19 mars 2016)
7	Yvette	Martin		Membre de famille	Conseillère

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES	
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Courriel
PRÉSIDENTE	Carole	Miville	819 966-6420 poste 8335	carole_miville@ssss.gouv.qc.ca
RESPONSABLE DES COMITÉS DES USAGERS DE L'ÉTABLISSEMENT	Olivier	Dion	819 966-6420 Poste 8250	olivier.dion@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE SI APPLICABLE	Claire	Bazinet	819 966-6200 Poste 5909	claire_bazinet@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE SI APPLICABLE	Grégoire	Ruel	819 966-6200 Poste 5909	gregoire_ruel@ssss.gouv.qc.ca

6. BILAN DES ACTIVITÉS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Remise d'une trousse d'information du comité de résidents à l'admission des nouveaux résidents;
- Remise de signets sur les droits à tous les résidents;
- Remise de calendriers 2016 contenant les coordonnées des comités de résidents remis à l'ensemble des résidents de La Pietà;
- Tenue d'un kiosque d'information sur les droits des usagers avec la participation de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le CAAP Outaouais et le centre de justice de proximité;
- Affiches aux tableaux d'information aux unités;
- Remise des cartes d'anniversaire au nom du comité à tous les résidents de La Pietà;
- Remise des cartes de vœux de Noël au nom du comité à tous les résidents de La Pietà;
- Remise des cartes de condoléances au nom du comité aux familles des résidents défunts de La Pietà;
- Remise du nouveau dépliant conçu par les comités de résidents, remis aux familles, et disponible dans les présentoirs.

2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- Démarche auprès de la direction pour les dossiers tels que les mesures de sécurité et regroupement de la clientèle, vignettes et panneaux pour le stationnement dans la rue et autour de l'établissement, le temps d'attente de réponse aux cloches d'appels, comportements perturbateurs de résidents, hygiène et salubrité, propreté des lieux et entretien de la terrasse extérieure, salles de climatisation, usage du tabac, loisirs et sorties de magasinage en soirée pour les résidents, vérification des antécédents judiciaires, accès universel aux portes pour les fauteuils plus larges, problèmes d'accès aux portes de la place Jeannine Bélanger, du salon de coiffure et de la réception, etc.
- Participation aux différents comités :
 - Amélioration de la qualité des services;
 - 24 heures du résident;
 - Fondation Santé Gatineau pour l'entretien extérieur des lieux;
 - Participation et préparation des documents relatifs aux messes commémoratives des résidents défunts de la pietà (2 messes par année) et autres activités liturgiques;
 - Participation aux différentes activités de Noël, fête de l'été, projets spéciaux;
 - Participation à l'achat et l'emballage des cadeaux de Noël pour l'ensemble des résidents de La Pietà;
 - Participation au comité d'analyse prospective pour les proches aidants.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

- Participation aux différents comités :
 - Comité de l'amélioration de la satisfaction de la clientèle, sous-comité des menus du service alimentaire;
 - Offre de service en hygiène (bains).
- Boîte de commentaires et suggestions et boîte vocale;
- Participation aux rencontres de famille;
- Sondage sur l'alimentation fait auprès des résidents.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Le comité a reçu et traité environ 15 insatisfactions.

4. Autres activités

- Participation au congrès du RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers) (3 jours - Laval);
- Participation à l'assemblée publique d'information du comité des usagers de Gatineau;
- Participation à une rencontre d'information sur le mandat d'inaptitude.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité a tenu 9 réunions régulières. Les invités suivants ont participé à une des réunions régulières du comité : Frédérique Moulin, présidente et Grégoire Ruel, coordonnateur du comité des usagers de Gatineau, Denis Verreault, récréologue, Bernard Vaive, responsable des services techniques, Martin Bélanger, chef des installations matérielles et Isabelle Daigneault, chef des professionnels en hébergement.

Le comité a tenu une assemblée publique d'information conjointement avec le comité des usagers de Gatineau et les autres comités de résidents du territoire. Les membres du comité ont participé à 9 rencontres tenues par l'établissement et 4 réunions spéciales : Salon de l'hébergement, rencontre avec la Fondation Santé Gatineau, rencontre sur les activités de Noël et rencontre du service alimentaire.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Poursuivre notre projet de journal interne « Le Pigeon Voyageur », objectif de quatre parutions;
- Assurer l'application des fonctions inhérentes au comité de résidents La Pietà;
- Participer au processus d'agrément et à la mise en place du plan d'action d'amélioration continue de la qualité y découlant pour La Pietà en collaboration avec l'équipe de gestion de La Pietà;
- Être informé des processus de gestion pour une meilleure qualité selon la cible établie pour le temps de réponse aux cloches d'appel;
- Collaborer à la planification stratégique du service d'animation-loisirs en regard de l'offre de service pour la clientèle et offrir de la rétroaction selon les résultats obtenus;
- Faire des représentations dans les dossiers de résidents ayant des comportements perturbateurs qui ont un impact considérable sur la qualité de vie des autres résidents;
- Faire des représentations pour l'élimination des mauvaises odeurs aux étages;
- Établir un mécanisme de communication formel et continu avec la direction de la résidence sur les différents projets de la clientèle et l'aménagement physique des lieux;
- Rencontre continue avec la Fondation Santé Gatineau et les services techniques relativement à l'entretien de l'extérieur du bâtiment, l'aménagement paysager de la terrasse et les environs de l'établissement ainsi que le déneigement;
- Participation active au comité de satisfaction de la clientèle, sous-comité des menus du service alimentaire;
- Représentation aux familles ayant des contraintes au niveau des soins et services;
- Représentation auprès de la direction face au processus de vérification des antécédents judiciaires;
- Questionnaire sur l'évaluation de la satisfaction des services auprès des résidents;
- Recruter résidents et membres de famille pour participer au comité de résidents.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

N.A.

10. CONCLUSION

N.A.

11. RAPPORT FINANCIER

Voir annexe 3.

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1^{ER} AVRIL 2015_ AU 31 MARS 2016_**

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CISSS de l'Outaouais - Centre d'hébergement La Pietà		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	1104419		
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		1 534 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)	(c)		1 534 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
Soutien professionnel			
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			342 \$
Publication de documents du comité			
Communications interurbaines			
Frais de recrutement			
Formations des membres du comité			
Colloques, congrès, conférences			
Frais de déplacement, hébergement			567 \$
Frais postaux			
Allocation personne-ressource			
Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			
Autres (précisez) :	Frais de repas (réunions régulières)		114 \$
Autres (précisez) :	Frais bancaires		86 \$
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ			
REPRÉSENTATION			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
COORDINATION			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
HARMONISATION			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Déplacement, hébergement
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez : Calendriers 2016 et blocs-notes

425 \$

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers
 Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) : Réunions rencontres

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(d)

1 534 \$

SOLDE AU 31 MARS 2016 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (c)-(d)=(e)

(e)

0 \$

Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement

ANNEXE – 2 – RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT RENAISSANCE

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

CISSS de l'Outaouais.

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Les membres du comité de résidents du centre d'hébergement Renaissance vous présente à nouveau leur rapport annuel 2015-2016.

Le rôle principal demeure toujours le même :

- ❖ Informer les usagers et leurs familles;
- ❖ Promouvoir et évaluer le degré de satisfaction;
- ❖ Défendre les droits et intérêts collectifs.

Les huit membres donnent de leur temps et beaucoup d'efforts pour les résidents. Certaines siègent sur autres comités, tel le comité de réorganisation du 24-heures du résident. Nous participons aux différentes activités organisées par le Centre Renaissance.

De plus, chaque année, nous visitons les résidents lors de leur anniversaire et participons aux rencontres de Noël et aux activités de l'été.

Nous avons un site web qui donne beaucoup d'information aux familles sur les activités du comité.

Je tiens aussi à remercier les membres du comité pour leur dévouement, notre agente de liaison et coordonnatrice de sites mais spécialement notre agente administrative qui donne beaucoup plus qu'attendu.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :

- Remise d'une trousse d'information à l'admission de nouveaux résidents;
- Remise de signets sur les droits à tous les résidents; remise de calendriers 2015 sur les droits à l'ensemble des résidents;
- Tenue d'un kiosque d'information sur les droits des usagers, etc.

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

- Démarche auprès de la direction dans plusieurs dossiers notamment les mesures de sécurité, les comportements perturbateurs de résidents et la vérification des antécédents judiciaires;
- Participation à différents comités de l'établissement notamment sur le comité alimentaire et le sous-comité décoration.

Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus : boîte à suggestions, participation aux rencontres de famille, participation aux comités de

l'établissement (amélioration de la satisfaction de la clientèle et menus du service alimentaire.

Autres activités :

- Participation à la journée de formation de base du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU);

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
1	Marie	Juneau	X		Présidente
2	Gabrielle	Lavigne	X		Secrétaire
3	Hélène	Proulx	X		Conseillère
4	Angèle	Ferland	X		Trésorière
5	Suzanne	Martel	X	Membre de famille	Conseillère
6	Denise	Marion	X	Membre de famille	Conseillère
7	Nicole	Keeley	X	Membre de famille	Conseillère
8	Francine	St-Denis	X		Conseillère

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES	
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Courriel
PRÉSIDENTE	Marie	Juneau	819 966-6440 poste 8141	mjuneau@rogers.com
RESPONSABLE DES COMITÉS DES USAGERS DE L'ÉTABLISSEMENT	Kim	Morin	819 966-6410	kim.morin@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE SI APPLICABLE	Claire	Bazinet	819 966-6200 Poste 5909	claire_bazinet@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE SI APPLICABLE	Grégoire	Ruel	819 966-6200 Poste 5909	gregoire_ruel@ssss.gouv.qc.ca

6. BILAN DES ACTIVITÉS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Remise d'une trousse d'information sur le comité de résidents à l'admission de nouveaux résidents;
- Remise de signets sur les droits à tous les résidents;
- Remise de calendriers 2015 contenant des renseignements sur les droits des usagers et des résidents au nom du comité de résidents à l'ensemble des résidents du centre Renaissance;
- Tenue d'un kiosque d'information sur les droits des usagers avec la participation de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes et le centre de justice de proximité;
- Affiches au tableau d'information;
- Remise des cartes d'anniversaire au nom du comité à tous les résidents du centre Renaissance;

- Remise des cartes de vœux de Noël au nom du comité à tous les résidents du centre Renaissance;

2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
- Démarche auprès de la direction pour les comportements perturbateurs de résidents, hygiène et salubrité, propreté des lieux et vérification des antécédents judiciaires.
 - Participation aux différents comités :
 - Comité alimentaire;
 - Rencontres de familles organisées par la gestion;
 - Participation aux différentes activités de Noël, fête de l'été, projets spéciaux;
2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
- Participation aux différents comités :
 - Comité alimentaire;
 - Boîte à suggestions;
 - Participation aux rencontres de famille.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.
4. Autres activités
- Participation à la journée de formation de base du RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers);
 - Participation d'un membre aux réunions régulières du comité des usagers de Gatineau en tant que délégué;
 - Participation à un café rencontre pour la journée de la maltraitante;
 - Participation au salon de l'hébergement organisé par le centre.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité a tenu 7 réunions régulières. Le comité a tenu une assemblée publique d'information conjointement avec le comité des usagers de Gatineau et les autres comités de résidents du territoire.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Participer au processus d'agrément;
- Établir un mécanisme de communication formel et continu avec la direction de la résidence;
- Participation active au comité alimentaire;
- Représentation aux familles ayant des contraintes au niveau des soins et services;
- Représentation auprès de la direction face au processus de vérification des antécédents judiciaires;
- Questionnaire sur l'évaluation de la satisfaction des services auprès des résidents et des familles;
- Recruter résidents et membres de famille pour participer au comité de résidents.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

N.A.

10. CONCLUSION

N.A.

11. RAPPORT FINANCIER

Voir annexe 3.

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1^{ER} AVRIL 2015_ AU 31 MARS 2016_**

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CISSS de l'Outaouais - Centre d'hébergement Renaissance		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	1104419		
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		1 499 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)	(c)		1 499 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
Soutien professionnel			
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			213 \$
Publication de documents du comité			
Communications interurbaines			
Frais de recrutement			
Formations des membres du comité			
Colloques, congrès, conférences			
Frais de déplacement, hébergement			
Frais postaux			
Allocation personne-ressource			
Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			
Autres (précisez) :	Frais bancaires		59 \$
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :	Frais de repas - réunions régulières		498 \$
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ			
REPRÉSENTATION			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
COORDINATION			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
HARMONISATION			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Déplacement, hébergement
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez : Calendriers 2016 et blocs-notes

301 \$

Précisez : Site web

428 \$

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers
 Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(d)

1 499 \$

SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (c)-(d)=(e)

(e)

0 \$

Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement

Rapport d'activités 2015-2016

Comité des utilisateurs de l'Hôpital Pierre-Janet

Instructions

Enregistrement et sauvegarde des données

Vous devez d'abord enregistrer ce formulaire sur votre ordinateur et ensuite travailler sur cette copie enregistrée. Faites régulièrement une sauvegarde de cette copie de façon pour conserver les dernières données saisies.

Champs à remplir

Les comités doivent remplir les champs qui se rapportent à leurs activités respectives. Les champs se présentent sous différentes formes :

Pour les champs à remplir avec du texte, vous pouvez faire du copier-coller d'un texte rédigé (par exemple le mot du président, les activités à venir, etc.). Tenez compte que le formatage initial du texte (gras, italique, etc.) n'est pas reproduit dans le champ.

Activation des champs

Pour activer un champ et pour naviguer d'un champ au suivant, utilisez le tabulateur de votre clavier (à gauche) ou insérez le curseur à l'endroit désiré.

Conformité

Ce modèle reprend l'exemple proposé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Toutefois, le RPCU a ajouté des éléments utiles aux comités.

Questions complémentaires

Les questions suivies d'un astérisque rouge (*) ne sont pas exigées par le MSSS, mais le RPCU les propose en vue d'enrichir le rapport de données significatives et utiles pour mieux faire connaître le travail effectué par les comités au cours de l'année.

Transmission des données

Vous devez transmettre la version finale de ce document auprès du comité des usagers de votre centre intégré ou centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CUCI) accompagné de tous les rapports d'activités des comités de résidents qui sont sous votre responsabilité.

Prenez note que votre CUCI doit préparer à son tour un rapport d'activités et y inclure le vôtre, ainsi que ceux des comités de résidents, pour le transmettre au MSSS **au plus tard le 30 avril 2016**. Contactez votre CUCI pour connaître les modalités de transmission.

La section 12 n'a pas à être remplie par les comités des usagers (CU).

1 – Identification

Nom du comité des usagers

Comité des utilisateurs de l'Hôpital Pierre-Janet

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

CISSS de l'Outaouais

Coordonnées

Adresse postale du comité :

20, rue Pharand Gatineau Québec J9A 1K7

N° de téléphone du comité : 819-771-7761 poste 8221

Courriel du comité : annebelisle@sss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

2 – Mot du président

Le président ou la présidente du comité présente le rapport d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

C'est avec grand plaisir et une immense fierté que le conseil d'administration et le personnel présentent le rapport de ses activités pour 2015-2016.

Je tiens à remercier tout les membres du conseil d'administration ainsi que le personnel pour leur engagement continu qui fait en sorte d'accroître les services que nous offrons aux utilisateurs dans le besoin. Je veux aussi remercier le Centre de Santé et de services sociaux de l'Outaouais pour leur confiance en nous. Sans leur apport financier nous ne pourrions desservir tant de gens qui ont besoin de nos services ainsi que de nos conseils pour les aider à prendre leur place dans la société. Le réseau de la santé s'est transformé et continuera à se transformer pour des années à venir. Le nouveau Centre intégré de santé et de service sociaux de l'Outaouais (CISSSO) continuera à évaluer le niveau des services à offrir à la population et à apporter les changements appropriés lorsque nécessaire. Dans le contexte de ces transformations, en plus des restrictions budgétaires, le défi

sera de participer et de s'assurer que le Comité des utilisateurs de l'Hôpital Pierre Janet continue à jouer son rôle dans l'amélioration des services professionnels, afin que les utilisateurs puissent continuer à maintenir le lien de confiance que nous avons acquis et qu'ils puissent être assurés que nous sommes là pour eux. Nous continuons et poursuivons toutes formations disponibles pour nos employé(e)s et administrateurs afin de pouvoir continuer à offrir aux utilisateurs un service qui sera à la hauteur de leurs attentes. Finalement, nous vous encourageons à lire notre rapport annuel 2015-2016 afin de mieux comprendre et apprécier le travail accompli par l'équipe du Comité des utilisateurs de l'Hôpital Pierre-Janet.

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Indiquez les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité des usagers au courant de l'année.

Les grandes priorités du comité sont de: 1 - renseigner les utilisateurs sur leurs droits et obligations ; 2- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie et évaluer le degré de satisfaction; 3 - défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuel d'un utilisateur; 4 - accompagner et assister un utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend y compris s'il désire porter plainte. Pour ce faire des pochettes d'accueil sont distribuées aux nouveaux patients. La publication et la distribution de pamphlets, de trousseaux d'information, de dépliants, des kiosques d'information, une boîte aux lettres dans laquelle les utilisateurs sont invités à déposer leurs suggestions. La distribution d'un calendrier 2015-2016 les informant de leurs droits a été très apprécié surtout qu'ils ont été invités à participer au concept par des dessins. Des rencontres avec les utilisateurs sur les étages (patients hospitalisés) ainsi que dans les résidences pour les renseigner, les informer ainsi que de les accompagner s'ils le désire les assister s'ils ont l'intention de déposer une plainte. Un local est aménagé pour les usagers hospitalisés et les externes est géré par des bénévoles du programme réseau. Le local leur permet d'avoir accès à internet, à une friperie - a des petites gateries (chips, chocolat, liqueur douce, etc.) accès à la télévision - Il y a aussi un service d'authentification et prise de photos pour la carte d'assurance-maladie (RAMQ) ainsi que la production des déclarations de revenu. Le local sert également à des rencontres pour faire de la musique, jaser, discuter avec les bénévoles et la coordonatrice. Un lieu où les usagers apprennent à se respecter et où la confiance règne. Un lieu où ils peuvent poser des questions sur leurs droits et leurs responsabilités (écoute et aide). Le local est la route idéale pour faire connaître le comité. Durant la semaine de la santé mentale ainsi que la semaine des droits des usagers des kiosques d'information ont été installés à l'Hôpital. Les utilisateurs ont été invités à participer à des quiz qui avaient comme thème les droits et responsabilités des utilisateurs. Un bingo droit a aussi été organisé. Des prix ont été distribués aux gagnants par exemple 10.00 \$ de vêtement à la friperie. Le

souper de Noël du 22 décembre fut un grand succès. Puisqu'il est important de mettre un visage sur un nom, avant de servir le souper de Noël les membres du CA se sont présentés. Chaque utilisateur a reçu un bas de Noël qui contenait de l'information (pamphlets, dépliants, le calendrier 2016/2017) au sujet des services disponibles et de l'information sur leurs droits et responsabilités ainsi que des gateries. L'implication des membres du CA au cours de l'année dans toutes ces activités est la clé du succès, sans eux/elles le travail ne pourrait se faire. Il est aussi très important de souligner que le CA travaille ardemment et constamment à l'amélioration des services aux usagers et ce en collaboration continue avec le personnel hospitalier ainsi qu'avec la direction. Les membres du CA sont aussi les acteurs principaux pour l'accompagnement des usagers lors du dépôt de plaintes. Le CA travaille de concert avec la commissaire adjoint au plaintes et autres organismes nécessaires aux dépôt de plaintes. Tout ce travail prend du temps et grâce au travail bénévoles des membres du CA rien de cela ne pourrait être accomplie. Finalement, il est très important de souligner que tout ce travail a été fait en respectant le cadre financier alloué.

4 – Composition et portrait des membres

Dressez la liste des membres composant votre comité selon les renseignements demandés ci-dessous

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Marcel	Lauzon	<input type="checkbox"/>	x Père	Président
2	Bédard	Louise	x	<input type="checkbox"/>	Trésorière
3	Monique	Boucher		<input type="checkbox"/> x amie	Secrétaire
4	Danielle	Lefebvre		<input type="checkbox"/> x mère	Membre régulier
5	Pierre	Morin	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
6	Suzanne	Charron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> x mère	Membre régulier
7	Christiane	Beauchamps	x <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
8	Louis	Cyr	x <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
9	Anne	Belisle	<input type="checkbox"/>	x <input type="checkbox"/> amie	Membre régulier
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle

5 – Coordonnées des membres

Indiquez les coordonnées complètes du président, du responsable du comité des usagers de l'établissement et de la personne-ressource, si applicable.	
Président	Prénom : Marcel Nom : Lauzon
	N° de téléphone du comité : 819-771-7761 poste 8221
	Courriel : marcel2527@hotmail.fr
	Adresse postale du comité : 20, rue Pharand - Gatineau - J9A 1K7
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Anne Nom : Bélisle
	N° de téléphone : 819-771-7761 poste 8221
	Courriel : annebelisle@yahoo.ca
	Adresse postale : 684, chemin Martindale, Low Québec JOX2CO
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Nom :
	N° de téléphone du comité :
	Courriel :
	Adresse postale du comité :

6 – Bilan des activités

Décrivez les actions prises en lien avec les six fonctions des comités des usagers.

Le comité a un plan d'action : Oui Non

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

A l'Hopital Pierre-Janet nous sommes différents. Il n'y a pas de comité des usagers mais un comité des utilisateurs. Voici la liste des ses 5 fonctions: 1- renseigner les utilisateurs sur leurs droits et obligations; 2 - Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des utilisateurs et évaluer le degré de satisfaction; 3 - défendre les droits et les intérêts collectifs et individuel d'un utilisateur; 4 - accompagner et assister sur demande un utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte; 5 - préparer et soumettre un rapport annuel . Toutes ses fonctions sont accomplies grace à la distribution d'information tel que: des pochettes d'accueil, des pamphlets, des dépliants, des troussees d'information, des boîtes à suggestions, des rencontres avec les utilisateurs, de l'écoute, de l'aide et du soutien ainsi que grace aux activités spéciales lors de la semaine de la santé mentale et la semaine des droit des usagers ainsi qu'à la fête de Noël. Le CA travaille en

étroite collaboration avec le personnel médical, l'administration, la commissaire aux plaintes et autres organismes connexes. Certains membres du CA siègent aussi sur divers autres comités ce qui nous permet de comprendre les enjeux communs et nous permet de partager l'information. Vaut mieux travailler ensemble qu'en silo pour éviter les duplicatas par exemple lors de la rédaction, création et la distribution de pamphlets d'information. Il est donc très évident que l'apport des membres du comité à donner des heures de bénévolats est plus qu'important. Il va sans dire que le budget qui nous est alloué est respecté.

2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Par des rencontres, des discussions avec les utilisateurs, le personnel hospitalier et le personnel en résidences, ainsi qu'avec la direction, le comité des utilisateurs a collaboré à la mise en chantier du plan d'amélioration de la qualité à l'unité 3 et par la distribution des outils de communication par exemple les pamphlets, les pochettes d'accueil, etc.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Par les réponses positives recues par les utilisateurs suite à des questions ou des demandes d'aide sur différents sujets qui ont été organisés et offerts pour eux/elles tel que le Party de Noël, la semaine de la santé mentale, la semaine des droits des usagers. Les utilisateurs qui fréquentent le local sont de plus en plus nombreux et ont de plus en plus confiance en nous et comprennent de plus en plus ce que nous pouvons leur offrir. Ils savent que nous sommes là pour eux.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

La formation continue des membres permet de mieux comprendre ces enjeux et par le fait même rend le travail plus efficace lorsqu'un utilisateur se présente et a des questions concernant leurs droits et leurs responsabilités. L'écoute et l'aide nécessaires ont été données aux utilisateurs par toutes les sources d'information mises à leur disposition. Des rencontres pour approfondir leurs questions et ou des échanges sur leurs droits sont soulevés et ce en tout temps. Des rencontres dans les unités nous permettent de mieux nous faire connaître et donner l'information auquel ils ont droit. Lorsqu'un utilisateur veut déposer une plainte nous assurons le suivi et travaillons de même avec la commissaire aux plaintes et tout autre organisme pouvant nous aider à résoudre le problème.

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

Par nos outils de communication (pamphlets, trousse d'information, etc.) les utilisateurs sont invités à nous rencontrer s'ils désirent porter plainte. Nous les accompagnons et les assistons. Le nombre croissant d'utilisateurs qui fréquentent le local permet la distribution d'information et accroît la confiance. Le local est la porte

d'entrée pour des rencontres avec les utilisateurs qui désirent porter plaintes. Avec les visites dans les unités et la distribution de trousse d'information qui sont distribuées il est plus facile pour un utilisateur de porter plainte.

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

ne s'applique pas

6. 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.

7 – Tenue des rencontres

Indiquez le nombre total de réunions que le comité a tenu durant l'année.
Vous pouvez aussi y indiquer la tenue des assemblées générales.

9 réunions du CA - 1 réunion générale - 2 réunions spéciales

8 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Décrivez les projets futurs que le comité des usagers compte déployer.

La communication continuera à être l'enjeu principal. Il ne faut pas oublier que le mandat du comité est de renseigner, promouvoir l'amélioration, défendre les droits et intérêts collectifs et individuels des utilisateurs, accompagner et assister sur demande les utilisateur. Étant donné le grand succès de la fête de Noël, le comité voudrait en tenir une autre pour la prochaine saison des fêtes. Des activités seront organisées pour la semaine de la santé mentale ainsi que pour la semaine des droits des utilisateurs (mais pour se faire il faut de la main-d'œuvre et des sous) Il est très difficile de planifier des activités et même de planifier les réunions avec les membres du CA plus de 6 mois à l'avance puisque le budget qui nous est alloué est toujours pour 6 mois. On ne sait jamais si on devra mettre la clé dans la serrure. De la formation pour les membres sur des sujets connexes est aussi capital pour faire un très bon travail, mais naturellement là aussi il faut des sous. Il va s'en dire que sans les bénévoles nous ne pourrions exister.

9 – Assistance et accompagnement effectués par le comité

Mentionnez des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région.

Suite à la rencontre des usagers à leurs unités lors de la semaine des droits des usagers la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services a émis des recommandations pour l'unité 3. Nous avons travaillé avec le CAAP pour les usagers de l'unité 3

10 – Conclusion

Le président du comité effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

En conclusion, il va s'en dire que ce fut une année de renouveau pour nous. En effet, quatre (4) nouveaux administrateurs se sont joints au CA, par contre deux (2) ont quittés puisqu'ils se sont trouvés chacun un emploi à temps plein. Notre coordonatrice a été très impliquée dans le dossier de l'unité 3, ce qui eu pour résultat, une très grande amélioration des services offerts aux utilisateurs dans cette unité. Les membres du CA ont préparés et servis près de quatre vingt dix (90) repas pour les usagers à la fête de Noël. Les usagers ont aussi reçus chacun un bas de Noël et divers cadeaux surprises ont été distribués au cours de la soirée. Le tout a été préparé par les bénévoles du CA. Ce fut l'une des plus grandes activités offerts aux utilisateurs et de loin l'activité qui a eu le plus grand succès ! Les autres activités se sont tenues durant la semaine de la santé mentale et la semaine des droits des usagers. Depuis la création de Centre Intégré de la santé et des services sociaux de l'Outaouais plusieurs rencontres ont eu lieu avec la direction de l'Hôpital ainsi qu'avec les représentants du CISSSO concernant le financement du Comité des utilisateurs. Sur une note positive, nous avons reçu du financement pour les six prochains mois et nous continuerons d'avoir des discussions afin de trouver une façon de financer le Comité des utilisateurs. Onze (11) réunions du CA se sont tenues au cours de l'année. Les administrateurs/administratrices continueront à développer leurs connaissances par de la formation ou par une implication croissante dans divers comités. Notre coordonatrice siège sur le CUCL et certain membres siège sur d'autres comités. Puisque un très grand nombre d'utilisateurs n'ont aucune connaissance de leurs droits et de leurs responsabilités, le comité aura pour objectifs premiers : l'écoute des besoins; l'assistance; l'aide; et le respect pour les usagers.

11 – Rapport financier

Veillez utiliser l'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités des usagers* et la joindre au rapport d'activités.

Rapport financier joint

12 – Consolidation budgétaire

Cette section ne s'applique qu'aux CUCI. Les comités des usagers (CU) n'ont pas à remplir cette section.

13 – Autoévaluation du comité*

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont procédé à une autoévaluation de leur comité. Vous pouvez y inscrire les résultats généraux de l'autoévaluation.

Les membres du comité des utilisateurs sont assidus et participent aux activités pour informer les usagers de leur droits et de l'existence du comité des utilisateurs. Nous sommes à compléter une autoévaluation du comité. Suite aux résultats de ce rapport, nous élaborerons un plan de développement pour chaque administratrice (eur).

14 – Nombre d'heures de bénévolat* (CU)

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont calculé le nombre d'heures effectuées annuellement par les membres de leur comité. Indiquez le total du nombre d'heures.

Nombre d'heures effectuées par le CU	1178 h
Nombre d'heures effectuées par les CR	h
Total	1178 h

15 – Autres informations/commentaires*

Le comité des utilisateurs à un sous-comité pour organiser les activités .Nous avons beaucoup d' heures de bénévolat parce que nous sommes sur plusieurs comités

16 – Signature

Signature du président/de la présidente :

Marcel Lauzon

Date :

2016-04-13

AAAA-MM-JJ

**COMITÉ DES UTILISATEURS
DE L'HÔPITAL PIERRE-JANET**

RÉSULTATS

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015
(non audité)

Page 3

	2015	2014
Produits		
Subvention du CSSS de Gatineau	60 000 \$	- \$
Formation CSSSG	7 720	-
Don du C.S.S.S. de Gatineau	1 595	25 854
	<hr/>	<hr/>
	69 315	25 854
Charges		
Congrès	1 405	-
Cotisations et abonnements	980	-
Déplacements et stationnements	862	-
Formation	8 140	-
Frais bancaires	8	-
Frais de bureau	2 151	-
Honoraires professionnels	4 920	-
Publicité et promotions	694	-
Salaires et avantages sociaux	59 993	-
Télécommunications	680	-
Vie associative	516	-
	<hr/>	<hr/>
	80 349	-
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	<hr/>	<hr/>
	(11 034) \$	25 854 \$



COMITÉ DES UTILISATEURS
DE L'HÔPITAL PIERRE-JANET

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015

(non audité)

Page 4

	2015	2014
Solde au début	25 854 \$	- \$
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(11 034)	25 854
Solde à la fin	14 820 \$	25 854 \$



COMITÉ DES UTILISATEURS
DE L'HÔPITAL PIERRE-JANET

BILAN

31 MARS 2015
(non audité)

Page 5

Actif	2015	2014
Actif à court terme		
Encaisse	18 315 \$	- \$
Débiteurs (note 3)	-	25 854
	18 315 \$	25 854 \$
Passif		
Passif à court terme		
Créditeurs (note 4)	3 495 \$	- \$
Actifs nets	14 820	25 854
	18 315 \$	25 854 \$

Pour le conseil d'administration,

_____, administrateur

_____, administrateur



PIERRE MOUSSEAU, CPA

**COMITÉ DES UTILISATEURS
DE L'HÔPITAL PIERRE-JANET**

FLUX DE TRÉSORERIE

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015

(non audité)

Page 6

	2015	2014
Activités de fonctionnement		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(11 034) \$	25 854 \$
Variation nette des éléments hors caisse liés au fonctionnement (note 5)	29 349	(25 854)
Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	18 315	-
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	-	-
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin	18 315 \$	- \$

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont constitués de l'encaisse.



REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS

DES INSTALLATIONS DU TERRITOIRE DE PAPINEAU

2015-2016

Rapport d'activités au 31 mars 2016

COMITÉ DES USAGERS – CISSS DE L'OUTAOUAIS TERRITOIRE PAPINEAU					
MEMBRES					
M. Germain Charron, président Poste vacant, vice-président Mme Thérèse Othmer, secrétaire trésorière M. Adéodat Bernard Mme Pauline Carpentier Mme Pierrette Clément Mme Louise Michaud Mme Suzanne Weatherton		Priorités et réalisations			
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Renseigner les usagers sur leurs droits ➤ Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers ➤ Surveiller la boîte vocale et faire le suivi approprié auprès des appelants ➤ Accompagner et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend ➤ Assurer une bonne visibilité et faire la promotion du comité des usagers ➤ Procéder à l'adhésion au Regroupement provincial des comités des usagers ➤ Visiter toute nouvelle installation RI ou Ressources de type familial (RTF) pour faire le lien auprès des usagers et des propriétaires. ➤ Participer, pour le président du comité des usagers Territoire Papineau, à la création du tout nouveau comité des usagers du CISSS de l'Outaouais ➤ Procéder à l'élection d'un représentant des comités des résidents du Territoire Papineau au comité des usagers du CISSSO ➤ Remettre au CISSSO les surplus budgétaires des comités des résidents et comités des usagers du Territoire Papineau 			
NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
01	Germain	Charron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Président
02	Vacant		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vice-président
03	Thérèse	Othmer			Secrétaire-trésorière
04	Adéodat	Bernard			
05	Pauline	Carpentier			
06	Pierrette	Clément			
07	Louise	Michaud			
08	Suzanne	Weatherton			

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	No téléphone	Courriel	Adresse postale
Président	Germain	Charron	819 989-2376	Germain.charron.dd@videotron.ca	344, route 321 St-André-Avellin (Qc) J0V 1W0
Responsable	Aucun				
Personne-ressource	Aucun				

ACTIONS PRISES EN LIEN AVEC LES SIX FONCTIONS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Que ce soit durant les activités de loisirs, de conférence ou rencontre individuelle, le comité des usagers assume son mandat de renseigner les usagers soit par une sensibilisation, publicité, dépliants ou lors d'activités. Il soutient les trois comités des résidents dans l'information à transmettre aux usagers en ce qui a trait aux droits et obligations.

2. A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Le comité des résidents est présent pour promouvoir auprès des usagers leur droit quant à l'amélioration de la qualité et des conditions de vie.

2. B) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Différents actions d'évaluation sont effectuées, que ce soit par Agrément Canada, des questionnaires-maison d'évaluation de la satisfaction ou via un sondage d'appréciation lors d'activités, des visites à tour de rôle des comités auprès des résidents et les suivis faits par le commissaire local aux plaintes. Les usagers et leur famille peuvent avoir accès à un questionnaire en ligne sur le site Web de l'établissement.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Via les activités effectuées par le comité des résidents, ceux-ci sont sensibilisés sur leurs droits et intérêts. Ici, on pourrait indiquer l'envoi d'une lettre à l'administration demandant plus d'humanité et de compréhension auprès des familles touchées par le décès d'un résident.

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

Disponibilité des membres du comité des usagers et résidents pour assister et accompagner l'utilisateur dans ses démarches. Visite du commissaire aux plaintes et à la qualité dans l'installation. Accueil des nouveaux résidents.

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

Le comité des usagers s'assure que le comité des résidents ait et dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

6. 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 »

Ne s'applique pas. L'installation héberge plus de 10 usagers.

TENUE DES RENCONTRES

4 réunions régulières

3 consultations téléphoniques

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- S'assurer du bon fonctionnement de chacun des comités des résidents.
- Promouvoir les droits des usagers et l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers
- Surveiller la boîte vocale et faire le suivi approprié auprès des appelants.
- Accompagner et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend.
- Assurer une bonne visibilité et faire la promotion du comité des usagers.
- S'assurer de recruter des membres.
- Encourager des membres des comités de résidents à assister à la conférence du RPCU, du 19 au 22 octobre 2016.
- Produire le rapport annuel d'activités budgétaires.

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Aucun.

CONCLUSION PAR LE PRÉSIDENT

Réalisations :

De continuer à soutenir les comités des résidents, promouvoir les droits des usagers et maintenir la boîte vocale active pour relever les insatisfactions des appelants et effectuer des suivis avec les personnes ressources dans l'établissement.

Constats :

- Que la nouvelle organisation mise en place depuis le 1^{er} avril 2015 soit à l'écoute des recommandations des comités des résidents et usagers et qu'elle soutienne adéquatement les comités dans la poursuite de leurs activités et orientations, notamment au niveau du soutien logistique et de secrétariat depuis qu'il n'y a plus de personne-ressource désignée à cet effet.
- Que la population s'inquiète devant la diminution, l'abandon ou la restriction au niveau des services, particulièrement dans la Petite-Nation.
- Que le versement des budgets plus dans l'année est à la satisfaction des comités.

Recommandations :

Nomination nécessaire d'une personne-ressource pour le soutien logistique et de secrétariat pour le Territoire Papineau, sans quoi le comité ne pourra assurer le suivi de ses obligations.

Comité des usagers – Territoire de Papineau

Exercice financier de la période du : 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

REVENUS	
Solde au 31 mars 2015	600,47 \$
Budget alloué par le CISSS de l'Outaouais	1 300,00 \$
Dépliants	170 \$
Cotisation RPCU reçue :	
• Comité des résidents CHSLD Vallée-de-la-Lièvre	150,00 \$
• Comité des résidents Hôpital de Papineau	150,00 \$
• Comité des résidents CHSLD Petite-Nation	150,00 \$
Remise au CISSSO (surplus budgétaire) – comité résidents Hôpital Papineau	295,94 \$
Remise au CISSSO (surplus budgétaire) – comité résidents P-Nation	2 536,88 \$
Remise au CISSSO (surplus budgétaire) – comité résidents V- Lièvre	857,46 \$
TOTAL DES REVENUS	6 210,28 \$
DÉPENSES	
• Frais de réunion	246,78 \$
• Cotisation RPCU 15-16	450,00 \$
• Frais bancaires (12 X 20 \$)	240,00 \$
• Surplus budgétaire versé au CISSS de l'Outaouais	3 918,00 \$
Chèque daté du 30 mars 2016 en circulation (Cotisation 16-17 RPCU)	450,00 \$
TOTAL DES DÉPENSES	5 304,78 \$
Solde au 31 mars 2016	905,50 \$


Thérèse Othmer
Le 3 mai 2016

**ANNEXE 1 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (R.S.P.S.O.)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL DE 15 AU 31 MARS DE 16

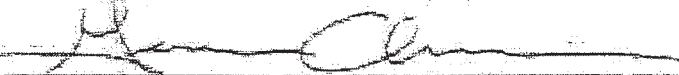
Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS	
Nom de l'établissement :	Ancien CSSS de Papineau
Nom du CSSS ou CIUSSS (le cas échéant) :	CiUSSS de l'Outaouais
<input type="checkbox"/> Comité des usagers <input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers continué <input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré	
Numéro de permis de l'établissement :	1104419
Nombre total de comités de résidents :	3
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES	MONTANTS (\$)
Indiquer le budget annuel alloué par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé	23 502 \$
Indiquer s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période	3 000 \$
Indiquer le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers à la fin de l'exercice visé	2 508,66 \$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

GERMAIN CHARBON
Nom du président du comité des usagers :


Signature :

11/05/2016

Stéphane Pleau
Directeur des ressources financières
Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais

Date

Stéphane Pleau
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :


Signature :

8 June 2016
Date

COMITÉ DES RÉSIDENTS- HÔPITAL DE PAPINEAU – CSSS de Papineau

Membres

Mme Louise Michaud
M. Henri Racine
Mme Nicole Lépine
Mme Diane Blais
Mme Carol Lépine-Thompson
Mme Thérèse Tardif
Mme Raymonde Fecteau

Priorités et réalisations

- ▶ Voir au bien-être des résidents et continuer à aider à leurs conditions de vie.
- ▶ Continuer l'implication du comité lors d'événements spéciaux.
- ▶ Aider aux activités en étant visible et faire la promotion des droits des résidents et du mandat du comité des résidents.
- ▶ Continuer la vérification et suivi de la messagerie vocale et de l'adresse courriel du comité.
- ▶ Création d'un nouveau groupe contact comprenant toutes les adresses courriels des proches et non seulement celui du répondant, et ce, afin de faciliter la transmission d'information. Nous avons créé ce groupe en communiquant par téléphone avec le répondant de tous nos résidents en mars 2016 pour d'obtenir le nom de d'autres membres de la famille ou proches afin de joindre une plus grande clientèle lors d'activité d'intérêt.
- ▶ Amorcer la révision du dépliant d'information du comité.
- ▶ Organisation de Journées d'information sur les droits des usagers et sur le mandat du Comité des résidents lors d'occasions spéciales.
- ▶ Afficher les droits des usagers et le mandat du Comité des résidents.

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
01	Louise	Michaud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Présidente
02	Henri	Racine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vice-président
03	Nicole	Lépine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	bénévole
04	Diane	Blais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	bénévole
05	Carol	Lépine-Thompson	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	bénévole
06	Thérèse	Tardif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	résidente
07	Raymonde	Fecteau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	résidente

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	No. téléphone	Courriel@	Adresse postale
Présidente	Louise	Michaud	819-986-8765	Louiseethenri@videotron.ca	777, rue Périard, Gatineau (QC) J8L 3N3
Responsable	s/o				
Agente de liaison – Coordonnatrice Milieu de vie Secteur est du CISSS de l'Outaouais	Lucie	Dechêne	819-328-0966	lucie_dechene@ssss.gouv.qc.ca	
Secrétaire contractuelle	Line	Aubry-Cadieux	819-986-6307	lineaubry@hotmail.com	

ACTIONS PRISES EN LIEN AVEC LES SIX FONCTIONS :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Que ce soit durant les activités de loisirs, de conférence ou rencontre individuelle, le comité des résidents assume son mandat de renseigner les usagers soit par une sensibilisation, publicité, dépliants ou lors d'activités.

Actions spécifiques 2015 - 2016 :

- ✓ activités d'information avec les résidents et leurs proches;
- ✓ Assemblée générale le 4 juin 2015;
- ✓ rencontre systématique avec les résidents ou proches lors de toutes nouvelles admissions;
- ✓ tenue d'un kiosque d'information avec remise de documentation écrite en décembre 2015.

2. A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Le comité des résidents est présent pour promouvoir auprès des usagers leur droit quant à l'amélioration de la qualité et des conditions de vie.

Action spécifique 2015 - 2016 :

- ✓ Participation régulière aux rencontres du comité Milieu de vie et collaboration aux travaux.

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

Différentes actions d'évaluation sont effectuées, que ce soit par Agrément Canada, des questionnaires-maison d'évaluation de la satisfaction ou via un sondage d'appréciation lors d'activités, des visites à tour de rôle des comités auprès des résidents et les suivis fait par le commissaire local aux plaintes. Les usagers et leur famille peuvent avoir accès à un questionnaire en ligne sur le site Web de l'établissement.

Action spécifique 2015 – 2016 :

- ✓ malgré qu'il n'y a pas eu de questionnaire/sondage élaboré et acheminé aux proches cette année, nous avons malgré tout demandé à chaque rencontre avec les proches leur satisfaction des services offert dans notre établissement.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Via les activités effectuées par le comité des résidents, ceux-ci sont sensibilisés sur leurs droits et intérêts.

Action spécifique 2015 – 2016 :

- ✓ plusieurs activités de sensibilisation des droits ont été effectuées.

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

Disponibilité des membres du comité des usagers et résidents pour assister et accompagner l'usager dans ses démarches. Visite du commissaire aux plaintes et à la qualité dans l'installation. Accueil des nouveaux résidents.

Aucune démarche ou plainte reçu pour 2015-2016

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

Le comité des usagers s'assure à ce que le comité des résidents ait et dispose des ressources nécessaire à l'exercice de ses fonctions.

6. 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 »

Ne s'applique pas, L'installation héberge plus de 10 usagers.

TENUES DES RENCONTRES 2015 - 2016

Nous avons 10 rencontres régulières et l'organisation d'une assemblée générale tenue en juin 2016.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2016-2017

- ▶ Renseigner les résidents sur leurs droits et services lors d'activités mensuelles.
- ▶ Révision du dépliant d'information du Comité et assurer sa diffusion.
- ▶ Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents: poursuivre notre implication au comité Milieu de vie.
- ▶ Surveiller la boîte vocale et faire le suivi approprié auprès des appelants.
- ▶ Accompagner et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend.
- ▶ Assurer une bonne visibilité et faire la promotion du mandat du comité des résidents.
- ▶ Les membres (5) du comité des résidents assisteront à la conférence RPCU du 19 au 21 octobre 2016.
- ▶ Élaboration et déploiement d'un sondage sur les besoins des résidents en loisirs en collaboration avec le comité Milieu de vie en référence au plan d'action
- ▶ Participation aux 3 rencontres des proches prévues par la gestion du CHSLD.

- ▶ Création d'une chronique dédiée dans le journal d'information Milieu de vie du CHSDL (Objectif de minimalement 3 chroniques pour l'année)
- ▶ Lors de l'AGA de juin 2016, organisation d'une conférence sur la place des RNI dans l'offre de service hébergement avec la collaboration du chef de services des RNI (M. Patrick Campeau).

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

CONCLUSION PAR LE PRÉSIDENT

- ▶ Voir au bien-être des résidents et continuer à les informer sur leurs droits et services quant à leur condition de vie.
- ▶ Continuer l'implication du comité lors d'événements spéciaux.
- ▶ Aider aux activités en étant visible et faire la promotion du mandat du comité des résidents.

CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE

NOM DU COMITÉ DES USAGERS	BUDGETS ALLOUÉS Montants inscrits à la ligne (b) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents	SOLDES Montants inscrits à la ligne [e] des rapports financiers des comités des usagers et de résidents
Comité des usagers du CSSS de Papineau		
Comité des résidents – hôpital de Papineau	6,356 \$	420\$
Comité des résidents – Centre d'hébergement Vallée-de-la-Lièvre		
Comité des résidents – Centre d'hébergement de la Petite-Nation		

ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2015-019 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CSSS de Papineau - Comité des résidents - hôpital de Papineau		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	1104-4427		
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT AU 1 ^{ER} AVRIL 2015, (Surplus / (Déficit))	(a)		5,950 \$
BUDGET ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU 31 MARS 2016	(b)		6,356 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)	(c)		12,306 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		3069 \$
Publication de documents du comité		413 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		4,145 \$
Frais de déplacement, hébergement		35 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		295 \$
Autres (précisez) :	Frais bancaires	240 \$
Autres (précisez) :	Activités de reconnaissance	242 \$
Autres (précisez) :	Activités	3,750 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :	Accueil des nouveaux résidents (renseigner celui-ci sur ses unités)	297 \$
Autres (précisez) :	(les renseigner sur leurs droits)	
Autres (précisez) :		

2. DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
La présente section de ce document ne doit pas être complétée par les comités des usagers des centres intégrés (CUCI) puisque ces derniers n'étaient pas encore en place à la période du 1 ^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

3. DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

- Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
- Activités d'information auprès des usagers et des proches
- Déplacement, hébergement
- Matériel de promotion (précisez ci-dessous)
 - Précisez :
 - Précisez :
 - Précisez :
 - Précisez :
 - Précisez :
 - Autres (précisez) :
 - Autres (précisez) :
 - Autres (précisez) :
 - Autres (précisez) :

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

- Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
- Activités d'information auprès des usagers et des proches
- Matériel de promotion (précisez ci-dessous)
 - Précisez :
 - Précisez :
 - Précisez :
 - Précisez :
 - Précisez :
 - Autres (précisez) :
 - Autres (précisez) :
 - Autres (précisez) :
 - Autres (précisez) :

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

- Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers
- Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)
- Honoraires professionnels
- Autres (précisez) :
- Autres (précisez) :
- Autres (précisez) :
- Autres (précisez) :

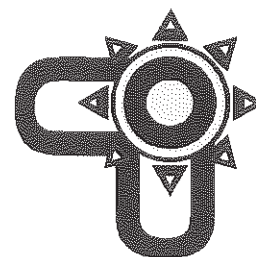
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

- Activités de promotion sur la défense des droits
- Honoraires professionnels
- Autres (précisez) :
- Autres (précisez) :
- Autres (précisez) :
- Autres (précisez) :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

- Frais de déplacement
- Honoraires professionnels
- Autres (précisez) :
- Autres (précisez) :
- Autres (précisez) :
- Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES	(d)	11,886 \$
SOLDE AU 31 MARS 2016 (Surplus / (Déficit)) (c)-(d)=(e) <i>Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(e)	420 \$



COMITÉ DE RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT PETITE-NATION

INVITATION À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE
À TOUS LES RÉSIDENTS ET LEUR FAMILLE

QUAND :	Mardi le ¹¹ 12 mai 2016 à 18h 30
ENDROIT :	Centre d'hébergement Petite-Nation 14, rue Saint-André Saint-André-Avellin (Québec) J0V 1W0 2 ^e étage – salle des loisirs

ORDRE DU JOUR

1. Ouverture de l'assemblée
2. Adoption de l'ordre du jour
3. Adoption du procès-verbal de la dernière assemblée générale annuelle du 12 mai 2015
4. Présentation du rapport d'activités 2015-2016
5. Approbation du plan d'action 2016-2017
6. Approbation du rapport financier se terminant le 31 mars 2016
7. Période de questions
8. Levée de l'assemblée

RAPPEL DU MANDAT DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Le comité de résidents, selon la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, est globalement le gardien du respect des droits des résidents hébergés de l'établissement.

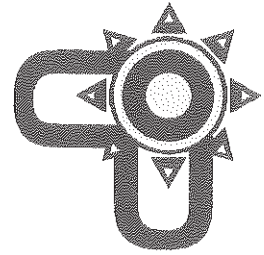
Il se doit de :

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations;

2. **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. **Défendre les droits** et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
4. **Accompagner et assister**, sur demande, un résident dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Pour toute question, vous pouvez joindre monsieur Raymond Ménard, président, comité de résidents du CLSC et Centre d'hébergement Petite-Nation, au 819-983-7341 poste 6408.

BIENVENUE À TOUS!



COMITÉ DE RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT PETITE-NATION

**PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU
COMITÉ DE RÉSIDENTS QUI S'EST TENUE LE 12 MAI 2015, À LA
SALLE DES LOISIRS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT PETITE-NATION**

PRÉSENCES : Adéodat Bernard, président par intérim et trésorier
Paul-Émile Lavergne, membre
+
25 résidents présents et un membre d'une famille

1. OUVERTURE DE L'ASSEMBLÉE

Monsieur Adéodat Bernard, président par intérim souhaite la bienvenue aux résidents et à leur famille.

Il est proposé par madame Germaine Deschatelets l'ouverture de l'assemblée.

2. ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

Lecture de l'ordre du jour est faite par monsieur Adéodat Bernard.

Il est proposé par madame Diane Dodge l'adoption de l'ordre du jour.

3. ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 12 MAI 2015

Lecture du procès-verbal du 12 mai 2015 est faite par monsieur Adéodat Bernard.

Il est proposé par madame Diane Montreuil l'adoption du procès-verbal du 12 mai 2015.

4. RAPPORT DES ACTIVITÉS 2014-2015

Monsieur Adéodat Bernard nous fait un compte rendu des activités qui ont eu lieu en 2014-2015 (voir en annexe).

5. PRÉSENTATION ET ACCEPTATION DES RÈGLEMENTS DE RÉGIE INTERNE

- ✚ Quelques points sur les règlements de régie interne aux résidents apporteront des changements.
- ✚ Présentation du rapport d'activités 2014-2015.
- ✚ Approbation du plan d'action 2014-2015.
- ✚ Renseigner les résidents.
- ✚ Défendre leurs droits.
- ✚ Travailler avec la Direction.

6. APPROBATION DU RAPPORT FINANCIER AU 31 MARS 2015

Monsieur Adéodat Bernard, trésorier nous présente le rapport financier au 31 mars 2015.

7. PÉRIODE DE QUESTIONS

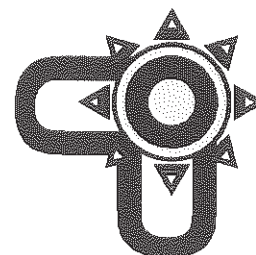
- ✚ Quelques bénéficiaires ont pris la parole.

8. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

Levée de l'assemblée à 15h. Celle-ci est suivie d'un léger goûter.

- ✚ Les personnes présentes ont apprécié la rencontre.

Adéodat Bernard
Président par intérim et trésorier



COMITÉ DE RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT PETITE-NATION

MEMBRES DU COMITÉ EN DATE DU 31 MARS 2016

Raymond Ménard, président
Sébastien Demers, chef d'unité de vie
Lucie Dechêne, coordonnatrice milieu de vie, CISSSO
Adéodat Bernard, trésorier
Claire Malette, soutien administratif
Thérèse Beauchamp, membre
Paul-Émile Lavergne, représentant des aînés
Jean Déry, membre
Germaine Deschatelets, membre
Richard Parent, membre
Claude Stosiak, membre

ACTIVITÉS 2015-2016

1. Nombre de réunions du comité de résidents

Monsieur Raymond Ménard nous fait un compte rendu des activités qui ont eu lieu en 2015-2016.

↓ Sept (7) réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale annuelle.

2. Activités spéciales

↓ Rencontre avec les familles lors d'un goûter fraternel pour Noël. Cette rencontre a eu lieu sur les trois (3) étages.

↓ Rencontres conférences avec les résidents.

↓ Formation avec le RPCU le 18 février 2016.

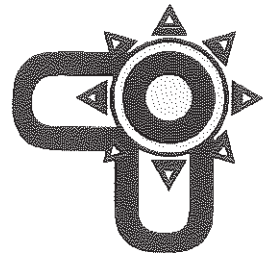
↓ Rencontre avec les instances régionales le 23 février 2016.

↓ Rencontre avec les résidents et leur famille le 23 février 2016 en soirée.

↓ Site internet a été mis en fonction.

3. Actions prises pour renseigner les résidents et pour améliorer leur qualité de vie :

- ↓ Présence de la chef de l'unité aux rencontres du comité de résidents.
- ↓ Tableaux d'affichage au nom du comité de résidents avec photos des membres. Un tableau d'affichage a été installé sur chaque étage.



PLAN D'ACTION 2016-2017

OBJECTIF 1 : Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations

Activités :

1. Être présent dans l'établissement – suggestion d'un horaire de 2 hres/semaine par les membres du comité de résidents.
2. Être visible et reconnu par les résidents – tableaux d'affichage au nom du comité avec photos des membres.
3. Tenir minimalement une activité sur les droits des résidents.
4. Création d'un nouveau dépliant.
5. Élaborer une chronique dans le nouveau journal « Milieu de vie Petite-Nation ».

OBJECTIF 2 : Défendre les droits et les intérêts des résidents

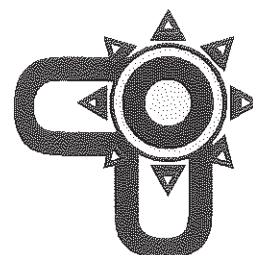
Activités :

1. Tenir un registre des insatisfactions et autres commentaires reçus afin de bien comprendre les besoins des résidents et d'en défendre les droits.
2. Assurer le suivi des insatisfactions auprès de la gestion et accompagner les familles dans la compréhension des droits des usagers.

OBJECTIF 3 : Travailler en partenariat avec la direction des services aux personnes en perte d'autonomie et l'organisation afin d'améliorer et de maintenir une qualité des services

Activités

1. Rencontrer les résidents et leur famille, aux trois (3) mois après leur arrivée, afin de les informer des droits des résidents prévus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.
2. Favoriser des échanges avec les familles des résidents pour faire respecter les droits des résidents advenant le cas.
3. Participer à l'élaboration d'outils permettant un accueil chaleureux et personnalité aux nouveaux résidents et à leur famille.
4. Promouvoir le milieu de vie en collaboration avec le comité milieu de vie et autres comités internes ou externes.
5. Organiser une formation pour les membres du comité des résidents par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) afin de mieux les outiller à connaître et à faire connaître les droits des usagers pour les résidents et leur famille.
6. Participer aux rencontres des familles planifiées par la gestion.
7. Assurer les travaux visant à l'élaboration et au déploiement d'un sondage mesurant une thématique milieu de vie.
8. Travailler à l'analyse des résultats et du plan d'action en collaboration avec le comité « Milieu de vie Petite-Nation ».



COMITÉ DE RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT PETITE-NATION

RAPPORT BANCAIRE ANNÉE FINANCIÈRE 2015-2016

	SOLDE AU 1^{er} AVRIL 2015		3619.12
Revenus	Budget 2015-2016	10056.12	
	Part sociale	5.00	
	TOTAL		13680.24
Dépenses	Frais bancaires	94.90	
	Assemblée générale	272.53	
	Papeterie	364.37	
	Bien-être des résidents	2865.79	
	Promotion	3054.75	
	Frais de déplacement	313.04	
	Congrès RPCU	1483.17	
	Cotisation au RPCU	150.00	
	Soutien administratif	1522.00	
	Formation au Comité de résidents	174.50	
	Remboursement au CSSS	2536.88	
	TOTAL		12831.93
Solde au 31 mars 2016	Solde au 31 mars 2016		843.31
	Argent engagé pour se rendre en octobre 2016 (assemblée générale et frais bancaires)		843.31


Adéodat Bernard
Trésorier
Comité de résidents

Rapport d'activités 2015-2016

Comité de résidents du Centre d'hébergement
Vallée-de-la-Lièvre

Instructions

Enregistrement et sauvegarde des données

Vous devez d'abord enregistrer ce formulaire sur votre ordinateur et ensuite travailler sur cette copie enregistrée. Faites régulièrement une sauvegarde de cette copie de façon pour conserver les dernières données saisies.

Champs à remplir

Les comités doivent remplir les champs qui se rapportent à leurs activités respectives. Les champs se présentent sous différentes formes :

- champs à remplir avec du texte;
- cases à cocher (fonctionnel sur Windows seulement);
- choix dans une liste déroulante (fonctionnel sur Windows seulement).

Activation des champs

Pour activer un champ et pour naviguer d'un champ au suivant, utilisez le tabulateur de votre clavier (à gauche) ou insérez le curseur à l'endroit désiré.

Conformité

Ce modèle reprend l'exemple proposé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Toutefois, le RPCU a ajouté des éléments utiles aux comités.

Questions complémentaires

Les questions suivies d'un astérisque rouge (*) ne sont pas exigées par le MSSS, mais le RPCU les propose en vue d'enrichir le rapport de données significatives et utiles pour mieux faire connaître le travail effectué par les comités au cours de l'année.

Transmission des données

Vous devez transmettre la version finale de ce document auprès de votre comité des usagers (CU). Contactez votre comité pour connaître les modalités de transmission.

Prenez note que votre comité des usagers doit préparer à son tour un rapport d'activités et y inclure le vôtre, ainsi que ceux des autres comités de résidents, pour le transmettre au MSSS **au plus tard le 30 avril 2016.**

Les sections 9 et 12 n'ont pas à être remplies par les comités de résidents.

1 – Identification

Nom du comité de résidents

Comité de résidents du Centre d'hébergement Vallée-de-la-Lièvre

Indiquez le nom de votre comité des usagers.

Comité des usagers - Territoire Papineau

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

CISSS de l'Outaouais

Coordonnées

Adresse postale du comité :

111, rue Gérard-Gauthier
Gatineau (Que) J8L 3C9

N° de téléphone du comité : 819-986-4115 poste: 5283

Courriel du comité : genevievegratton-laramee@ssss.gouv.qc.ca

2 – Mot du président

Le président ou la présidente du comité présente le rapport d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

Les années 2015-2016 ont été ponctuées d'instabilité suite au projet de la Loi 10. Des représentations pour le maintien du Comité des résidents ont été faites. La venue d'une nouvelle présidente suite à la nomination de la présidente actuelle au CA du CISSS de l'Outaouais. Le recrutement d'un nouveau membre devenu trésorier. Le tout s'étant terminé par une année fructueuse et nos objectifs ont été atteints. Un sondage d'appréciation des services est en préparation et sera distribué dans les prochains mois.

Le cadre de référence des services en milieu de vie, ainsi que la procédure pour contrer l'intimidation et la maltraitance nous ont été présenté par les coordonnateurs du CISSS de l'Outaouais.

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Indiquez les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité des usagers au courant de l'année. Dans le cas des CUCI, un résumé des réalisations des CU et des CR sous sa responsabilité peut également être rédigé.

Faire connaître notre rôle et mandat ainsi que les droits des usagers;

- par l'impression de dépliants disponibles dans tous les chambres et à l'entrée principale
- par des publications sur écran géant lors des activités de loisirs
- par des séances de formation aux résidents et leur proche entre autre sur les droits, la maltraitance, etc.
- par la remise à chaque résident d'un sac en vinyl transparent à usage multiple sur lequel on a fait imprimer les fonctions du comité, numéro de téléphone et ajouter un dépliant des droits des usagers.

Faciliter les communications avec les résidents et leur proche en mettant à jour le courriel, numéro de téléphone, cellulaire, adresse postal, un système skype accessible sur demande.

Recevoir et assurer un suivi des insatisfactions soumise par les résidents.

Participer au projet de TV tour, un circuit fermé mis en place pour permettre une meilleure information aux résidents, leur proche ainsi que les personnes qui ne peuvent se rendre physiquement dans les lieux publics.

Inviter la gestionnaire du milieu de vie et le responsable des activités de loisirs à assister à nos rencontres afin de mieux intégrer leur plan d'action et objectifs de réalisation dans l'amélioration de la qualité du milieu de vie.

Permettre de corriger les insatisfactions sur l'alimentation, la propreté, le lavage du linge, la baignoire (2ème bain/semaine sur demande)

4 – Composition et portrait des membres

Dressez la liste des membres composant votre comité selon les renseignements demandés ci-dessous

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
	Lucie	Brazeau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Famille	Président
2	Suzanne	Weatherton	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Famille	Membre régulier
3	Carmen	Sarrazin-Morin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Résidente	Membre régulier
4	Michel	Fecteau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Résident	Membre régulier
5	Barbara	Hayes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Famille	Membre régulier
6	Jean	Dubuc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Famille	Trésorière

7	Denise	Hamelin-Vincent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Famille	Membre régulier
8	Pierrette	Clément	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Famille	Membre régulier
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle

5 – Coordonnées des membres

Indiquez les coordonnées complètes du président, du responsable du comité des usagers de l'établissement et de la personne-ressource, si applicable.

Président	Prénom : Lucie	Nom : Brazeau
	N° de téléphone : 819-986-3265	
	Courriel : braluc@videotron.ca	
	Adresse postale : 307, rue Sauvé Gatineau (Que) J8L 1V5	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Germain	Nom : Charron
	N° de téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	
Personne-ressource, si applicable	Prénom :	Nom :
	N° de téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	

6 – Bilan des activités

Décrivez les actions prises en lien avec les trois fonctions des comités de résidents.

Le comité a un plan d'action : Oui Non

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Semaine des droits des usagers en particulier. Diverses actions ont été accomplies tout au cours de l'année tel que décrites dans les réalisations.

2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Par des formations sur l'intimidation, la maltraitance ainsi qu'avec les communications verbales avec les membres du comité.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Appréciation verbale des membres résidents à chaque rencontre et des mesures correctives sont apportées. Recevoir les appréciations des proches et apporter des correctifs. Appréciation effectuée lors des présentations sur les droits des usagers particulièrement lors des activités des fêtes car plusieurs proches sont présents.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

En traitant de façon ponctuelle les insatisfactions dont on nous fait part. Nous n'avons pas eu à traiter de plaintes formelles au cours de cette année.

7 – Tenue des rencontres

Indiquez le nombre total de réunions que le comité a tenu durant l'année. Vous pouvez aussi y indiquer la tenue des assemblées générales.

5 régulières, 1 spéciale

8 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Décrivez les projets futurs que le comité des usagers compte déployer.

- Finaliser de divulguer la grille d'évaluation sur la qualité du milieu de vie qui est en

élaboration

- Répondre à l'article 212 de la loi sur les fonctions
- Développer un plan d'action 2016-2017
- Prendre connaissance et communiquer aux membres le code d'éthique
- Maintenir des moyens de communication efficace avec les résidents et leur proche
- S'assurer de la compréhension de notre mandat auprès des résidents, des proches et des intervenants.
- Poursuivre des séances de formation et d'informations auprès des résidents et des proches entre autres sur les déficits cognitifs
- Arrimer nos actions en fonction du cadre de référence des CHSLD récemment présenté par les représentantes du CISSS de l'Outaouais.

9 – Assistance et accompagnement effectués par le comité

Cette section ne s'applique qu'aux comités des usagers. Les comités de résidents n'ont pas à remplir cette section.

10 – Conclusion

Le président du comité effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

Nous remercions l'ensemble des membres du comité pour leur implication et leur grand dévouement envers les résidents et leur proche. Nous remercions les différents intervenants pour leur support et actions de notre comité.

Particulièrement la responsable du milieu de vie et le responsable des activités de loisirs. Nous vous assurons de la continuité de nos actions à prioriser le respect des droits des résidents par la communication et la formation. Nous vous invitons à utiliser tous les moyens à votre disposition pour nous faire part de vos commentaires et appréciations.

Soyez assurés de notre écoute attentive à vos besoins et ceux de vos proches.

Procéder à l'autoévaluation de notre comité

11 – Rapport financier

*Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée **Rapport financier des comités de résidents***

et la joindre au rapport d'activités.

x Rapport financier joint

12 – Consolidation budgétaire

Cette section ne s'applique qu'aux CUCI. Les comités de résidents n'ont pas à remplir cette section.

13 – Autoévaluation du comité*

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont procédé à une autoévaluation de leur comité. Vous pouvez y inscrire les résultats généraux de l'autoévaluation.

à venir

14 – Nombre d'heures de bénévolat*

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités de résidents qui ont calculé le nombre d'heures effectuées annuellement par les membres de leur comité. Indiquez le total du nombre d'heures.

Nombre d'heures effectuées par le comité de résidents 244 h

15 – Autres informations/commentaires*

Les enjeux et recommandations:

à titre de représentant des résidents nous souhaitons être consulté avant la prise de décision ayant des impacts sur les résidents et leurs proches tel que le changement de nom de leur résidence et les coûts s'y rattachant alors que des services de soins directs (2e bain à la baignoire/par semaine pour des clientèles cibles).

La propreté et salubrité des lieux nous apparaissant plus essentiel.

16 – Signature

Signature du président/de la présidente :

Lucie Brazeau

Date :

2016-04-06

AAAA-MM-JJ

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Comité de résidents du Centre d'hébergement Vallée-de-la Lièvre		
CENTRE INTÉGRÉ			
NUMÉRO DE L'ÉTABLISSEMENT			
SOLDE AU 31 MARS 2015	(a)		367.48\$
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	(b)		8790.18\$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)=(c)		(c)	#VALEUR!
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)			9157.66\$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		240.00
Fourniture de bureau		791.22
Frais de réunions		444.53
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de communication		378.40
Frais de représentation		
Frais postaux		
Petite caisse		
Formations		
Cotisation au RPCU		150.00
Frais bancaires		210.95
Autres (précisez) :	copie rapport rpcu	51.74
Autres (précisez) :	promotion du comité	1282.81
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		3549.65

2. RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES RÉSIDENTS

Publication		
Précisez :	dépliants CU, dépliants comité résident, contenant dépliant	512.66
Activités d'information		
Précisez :	Rencontres d'information	1747.33
Matériel promotionnel		
Précisez :	carte Bienvenue, contenu sacs promo	1193.89
Autres (précisez) :		3453.88\$

2.1 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES RÉSIDENTS

Publication		
Précisez :	Fils diffusion vidéo- clé photos	33.99
Activités d'information		

Précisez :	Evaluations changement activités des Fêtes, conférence	1420.15
Matériel promotionnel		
Précisez :		
Autres (précisez) :		1454.14\$

2.2 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS		
Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :	café rencontre avec résidents	360.14
Matériel promotionnel		
Précisez :		
Autres (précisez) :		360.14\$

2.3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS		
Activités de promotion sur la défense des droits		
Précisez :		
Honoraires professionnels		
Précisez :		
Autres (précisez) :		0.00\$

TOTAL DES DÉPENSES	(d)	8817.91	0,00\$
---------------------------	-----	---------	--------

SOLDE AU 31 MARS 2016	(e)	339.85	VALEUR!
------------------------------	-----	--------	---------

(e) représente le montant devant être retourné au comité des usagers

2.3 Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels: aucune plainte majeure .


REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS

DES INSTALLATIONS DU TERRITOIRE DU PONTIAC

2015-2016

Centre de santé et de services sociaux
du Pontiac



COMITÉ DES USAGERS CSSS du PONTIAC
160, Chemin de la Chute
Mansfield, Québec
J0X 1R0

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2015-2016

(Préparé par : Fernand Roy, personne-ressource)

Couvrant la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

MANDAT

Notre mandat est de :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément à la Loi;
- S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités des résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

AVANT-PROPOS

Les membres du comité des usagers se réunissent normalement six fois ou plus l'an, à raison d'une fois aux deux mois et font relâche durant la période estivale. Cette année, à cause de la nouvelle formation du CISSS de l'Outaouais, la période de rodage du CUCI, la mouvance du personnel cadre de notre région et n'étant pas habitué de prendre nos décisions avec le reste de l'Outaouais, se sentant isoler de par nos habitudes et notre culture propre au Pontiac, notre fonctionnement a été complètement désorganisé. De plus, trois démissions sont arrivées en court de route dont les postes n'ont toujours pas été comblés.

Dans le passé, à la demande du comité, la directrice du programme soutien à l'autonomie agissait à titre de responsable et participait aux réunions. Elle nous guidait dans l'exercice de notre rôle au niveau des droits et obligations des usagers. En effet, elle nous communiquait, sur une base régulière, les informations d'intérêt général nous permettant ainsi de renseigner les usagers et de s'impliquer. Cette année, cette personne n'est malheureusement plus là et nous ne connaissons pas encore le nom de la nouvelle responsable, nous devons donc réviser notre mode de fonctionnement en devenant plus autonome.

RÉUNIONS

- Au cours de la période 2015-2016, quatre (4) réunions ordinaires ont eu lieu et une (1) réunion spéciale. Nous avons eu de la difficulté à se choisir des dates de réunions à cause de la disponibilité des membres, la tenue des réunions du CUCI, du RCUO et des comités de résidents.

- Composition du comité

Robert Ladouceur, président jusqu'au 15 décembre 2015 date de sa démission. Par la suite Gaétan Lance est devenu président

Gaétan Lance, vice-président jusqu'au 15 décembre, ainsi que représentant du comité des résidents du Manoir Sacré-Cœur

Michel Pigeon, conseiller jusqu'au 18 février 2016 date de sa démission.

Angela Lance, conseillère

Marie Lagarde, conseillère

Keith Nadeau, conseiller jusqu'au 15 décembre 2015 date de sa démission

Claudette Rainville-Stanton, représentante du comité des résidents du Centre d'accueil Pontiac et vice présidente depuis le 15 décembre 2015.

JoAnne Hobbs-Nimchuk, représentante du Comité des résidents des soins de longue durée (Hôpital)

Comité de résidents du Manoir Sacré-Cœur

- Monsieur Gaétan Lance (représentant au comité des usagers)
- Madame Ginette Soucie-Bélair
- Madame Solange Ladouceur- Léonard
- Madame Lise Boucher

Comité de résidents du Centre d'accueil Pontiac

- Madame Claudette Rainville-Stanton (représentante au comité des usagers)
- Madame Bonnie Woermke
- Madame Doris Reeves

Comité des résidents des soins de longue durée

- Madame Jo Anne Hobbs-Nimchuk (représentante au comité des usagers)
- Mr. Arnot Horner

BUDGET DES COMITÉS DES RÉSIDENTS :

Le budget de chacun des Comités des résidents est géré par le Comité des usagers du Pontiac.

Représentant au Regroupement des Comités des usagers de l'Outaouais (RCUO)

Robert Ladouceur et Gaétan Lance comme substitut jusqu'au 15 décembre 2015; par la suite ce fut Mr. Gaétan Lance et Mme Claudette Rainville Stanton comme substitut

Représentants au Comité des usagers du centre intégré de l'Outaouais (CUCI)

Marie Lagarde pour le Comité des usagers du Pontiac
Gaétan Lance pour les Comités de résidents du Pontiac

Personne -ressource et secrétaire-trésorier

Fernand Roy

ACTIVITÉS SPECIALES DE PROMOTION :

- a) Le comité en collaboration avec la direction, a participé à l'organisation d'un repas familial durant le temps de Noël. À cette occasion, nous en avons profité pour faire la promotion du comité en distribuant des accessoires de promotion aux usagers et à tous les visiteurs. Trois activités ont été tenues, dont une au Manoir Sacré-Cœur, une au Centre d'accueil du Pontiac et une aux Soins de longue durée;
- b) Le comité, en collaboration avec le comité des loisirs des CHSLD, a participé à l'organisation d'un BBQ dans chacun des 3 CHSLD, dans le but de promouvoir les droits des usagers;
- c) Le comité a apporté un support aux trois Comités des résidents, dans leurs activités de promotion et d'information auprès des résidents et des familles.
- d) Afin de faire une promotion continue du comité des usagers nous avons créé des assiettes avec le logos du comité des usagers afin de servir les repas et avoir une présence continue de notre promotion vis à vis les usagers et leurs visiteurs.

NOS RÉALISATIONS

Les principales réalisations du comité des usagers en 2015-2016 ont porté sur :

- La participation à l'assemblée annuelle du RCUO;
- La participation à des formations données par le RCUO;
- La participation et l'implication au niveau du CUCI
- La participation à un lac-à-l'épaule organisé par le CUCI
- La promotion du comité des usagers;

EN CONCLUSION

Tous les membres du comité des usagers du CSSS du Pontiac demeurent engagés et dévoués à leur clientèle, leurs résidents, leurs usagers. La collaboration avec le personnel du CISS de l'Outaouais se veut étroite, constante et agréable.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'F. Roy', written in a cursive style with a long horizontal stroke.

Fernand Roy, personne-ressource
Pour Gaétan Lance, président

**Centre de santé et de services sociaux
du Pontiac**

Copie de résolution

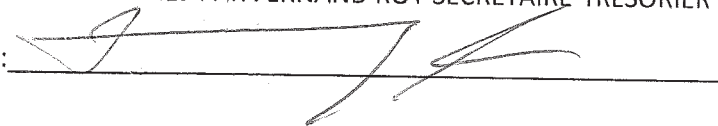
Comité des usagers du Pontiac

Rencontre du 14 avril 2016

Il est proposé par Mme Angela Lance appuyé par Mme Joanne Hobbs Nimchuck que nous acceptons le rapport des activités 2015-2016 préparé par le secrétaire-trésorier M. Fernand Roy.

ADOPTÉE

COPIE CERTIFIÉE PAR FERNAND ROY SECRÉTAIRE-TRÉSORIER CE 14 AVRIL 2016



Rapport financier Comité des usagers du CSSS du Pontiac

160 Chemin de la Chute

Mansfield QC JOX 1R0

Période du 1 avril 2015 au 31 mars 2016

Préparé par Fernand Roy

Secrétaire-trésorier

Ce 14 avril 2016

Revenus

Provenant du CSSS du Pontiac ***16 579.00***

Dépenses

Frais de déplacements ***1 832.26***

Promotions ***12 440.68***

RPCU ***450.00***

CSSS DU PONTIAC ***2 400.00***

RCUO ***300.00***

CISSS DE L'OUTAOUAIS ***4 368.00***

TOTAL DES DÉPENSES 2015-2016 **21 790.94**

SOLDE NET **(- 5 211.94)\$**

Solde caisse début d'année ***5 212.04***

solde net 2015-2016 ***(-5 211.94)***

Solde au livre ***0.10\$***

Préparé par Fernand Roy Personne ressource

: 

Notes au présente:

RÉSOLUTION ADOPTION DU RAPPORT FINANCIER 2015-2016

Proposé par Mme Claudette Rainville Stanton appuyé par Mme Angela Lance que ce comité des usagers adopte le rapport financier 2015-2016 tel que préparé par Fernand Roy secrétaire-trésorier et déposé le 14 AVRIL 2016.

Adoptée

Copie certifiée par Fernand Roy secrétaire-trésorier

Ce 14 AVRIL 2016 :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'F. Roy', is written over a horizontal line.

**Centre de santé et de services sociaux
du Pontiac**

Copie de résolution

Comité des usagers du Pontiac

Rencontre du 14 avril 2016

Il est proposé par Mme Claudette Rainville Stanton appuyé par Mme Angela Lance que nous acceptons le rapport financier 2015-2016 préparé par le secrétaire-trésorier M. Fernand Roy.

ADOPTÉE

COPIE CERTIFIÉE PAR FERNAND ROY SECRÉTAIRE-TRÉSORIER CE 14 AVRIL 2016

:



REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS

DES INSTALLATIONS DU TERRITOIRE DES COLLINES

2015-2016

Rapport d'activités 2015-2016

Comité des usagers des Collines

Instructions

Enregistrement et sauvegarde des données

Vous devez d'abord enregistrer ce formulaire sur votre ordinateur et ensuite travailler sur cette copie enregistrée. Faites régulièrement une sauvegarde de cette copie de façon pour conserver les dernières données saisies.

Champs à remplir

Les comités doivent remplir les champs qui se rapportent à leurs activités respectives. Les champs se présentent sous différentes formes :

- champs à remplir avec du texte;
- cases à cocher (fonctionnel sur Windows seulement);
- choix dans une liste déroulante (fonctionnel sur Windows seulement).

Pour les champs à remplir avec du texte, vous pouvez faire du copier-coller d'un texte rédigé (par exemple le mot du président, les activités à venir, etc.). Tenez compte que le formatage initial du texte (gras, italique, etc.) n'est pas reproduit dans le champ.

Activation des champs

Pour activer un champ et pour naviguer d'un champ au suivant, utilisez le tabulateur de votre clavier (à gauche) ou insérez le curseur à l'endroit désiré.

Questions complémentaires

Les questions suivies d'un astérisque rouge (*) ne sont pas exigées par le MSSS, mais le RPCU les propose en vue d'enrichir le rapport de données significatives et utiles pour mieux faire connaître le travail effectué par les comités au cours de l'année.

Transmission des données

Vous devez transmettre la version finale de ce document auprès du comité des usagers de votre centre intégré ou centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CUCI) accompagné de tous les rapports d'activités des comités de résidents qui sont sous votre responsabilité.

Prenez note que votre CUCI doit préparer à son tour un rapport d'activités et y inclure le vôtre, ainsi que ceux des comités de résidents, pour le transmettre au MSSS **au plus tard le 30 avril 2016**. Contactez votre CUCI pour connaître les modalités de transmission.

La section 12 n'a pas à être remplie par les comités des usagers (CU).

1 – Identification

Nom du comité des usagers

Comité des usagers des Collines

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

CISSS de l'Outaouais

Coordonnées

Adresse postale du comité :
850, Montée de la Source
Cantley (Québec) J8V 3H4

N° de téléphone du comité : (819) 459-1112 ext.2525

Courriel du comité : 07cssscollines_comiteusagers@ssss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

Comité de résidents du centre d'hébergement des Collines

Comité de résidents de l'unité d'hébergement de l'hôpital Mémorial de Wakefield(non reconnu par le ministère, démarches seront entreprises cette année)

2 – Mot du président

Le président ou la présidente du comité présente le rapport d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

Les grands enjeux pour notre région sont de taille. Nous voulions un suivi, suite à des demandes formulées par l'ancien CA du CSSS des Collines concernant l'ajout d'équipement à la salle d'urgence et l'ajout de lits d'hébergement. Nous avons envoyé une lettre au CISSS de l'Outaouais et M. Denis Chénier nous a répondu. Il n'y aura pas d'ajouts d'équipements à l'urgence du centre hospitalier Mémorial de Wakefield pour mieux desservir notre clientèle. Nous nous sentons délaissés, nous le rural. Qu'advient-il de notre hôpital? les 24 lits d'hébergement promis, quand verront-ils le jour? Un avenir incertain et préoccupant est là, pour nos usagers, surtout les plus démunis.

Nous continuons de croire en des jours meilleurs et nous avons à cœur le bien-être de nos usagers et vous pouvez voir dans la section 3, nos réalisations avec un minime budget mais beaucoup de bénévolat. Nous osons espérer que nous serons entendus très bientôt.

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Indiquez les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité des usagers au courant de l'année.

On peut regrouper les principales réalisations et priorités du CUC des Collines sous cinq (5) sujets:

1. Projet pour le respect du droit de la nonréanimation hors établissement:

La poursuite de ce projet a occupé une place importante dans le travail des membres en 2015-2016:

- préparation, promotion et la tenue d'une conférence/consultation publique le 13 octobre afin de sensibiliser les citoyens du territoire sur leur droit de nonréanimation hors établissement. Plus de 30 participants et création d'un comité de citoyens pour poursuivre la démarche
- rencontre avec la Députée de Hull, madame Maryse Gaudreault pour promouvoir la démarche
- rencontres avec le RCUO pour présenter le projet et demander leur adhésion
- participation aux travaux du comité de citoyens (4 rencontres en 2015-2016)

2. Développement de collaborations

En 2015-2016, le CUC a établi deux nouvelles collaborations:

- Table autonome des aînés des Collines (TAAC). Une rencontre deux fois par année

est prévue (janvier et juin) pour échanger sur divers sujets ainsi que les problématiques vécues par les usagers du territoire. La TAAC participera à la semaine des droits des usagers en 2016.

- Le CUC a invité monsieur Patrick Campeau, responsable du Service des RNI à notre comité pour expliquer ces types de ressources. Il a été convenu de collaborer sur une démarche d'évaluer la satisfaction des usagers aux RNI des Collines. Ces travaux sont en cours.

3. Participation à des rencontres d'évaluation de la qualité des services

La présidente du CUC ainsi que certains membres ont participé aux présentations des résultats des visites ministérielles (en juillet 2016) et de l'agrément (novembre 2016).

4. Élaboration de notre plan d'action 2015-2016

Les membres du CUC ont préparé un plan d'action annuel qui est en voie de réalisation

5. Actualisation de notre mandat

Voir point 6 pour les informations à ce sujet.

4 – Composition et portrait des membres

Dressez la liste des membres composant votre comité selon les renseignements demandés ci-dessous

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Huguette	Cloutier	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Présidente
2	Judith trésorière	Dunne	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> représente	Vice-présidente et
3	Charlene	Engstrom	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> citoyenne	Secrétaire
4	Julie	Cameron	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
5	Jean-Paul	Racine	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre régulier
6	Eddie Masham	Rousseau	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	représentant du CR de
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle

		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle

5 – Coordonnées des membres

Indiquez les coordonnées complètes du président, du responsable du comité des usagers de l'établissement et de la personne-ressource, si applicable.

Président	Prénom : Huguette	Nom : Cloutier
	N° de téléphone : (819) 456-4861	
	Courriel : hc260407@gmail.com	
	Adresse postale : 1, ch. Adam-Drouin, Duclos, QC, J0X 1S0	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Huguette	Nom : Cloutier
	N° de téléphone : 819-456-4861	
	Courriel : hc260407@gmail.com	
	Adresse postale : 1, ch. Adam-Drouin, Duclos, QC, J0X 1S0	
Personne-ressource, si applicable	Prénom :	Nom :
	N° de téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	

6 – Bilan des activités

Décrivez les actions prises en lien avec les six fonctions des comités des usagers.

Le comité a un plan d'action : Oui Non

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Préparation et tenue d'une conférence/consultation publique le 13 octobre visant à sensibiliser les citoyens sur leur droit de refuser un soin c.a.d. la non réanimation hors établissement
- Participation à la semaine de droits des usagers en octobre 2015 ayant pour thème le droit de consentir ou refuser un soin
- Affichage des 12 droits des usagers dans les installations de l'établissement
- Distribution des sacs à dos aux enfants qui reçoivent des services (le sac à dos fait la promotion du CU et des droits des usagers)
- Distribution de dépliants auprès des usagers
- Formation de base du RPCU pour les nouveaux membres leur permettant de bien remplir leur rôle de membre du CU
- Participation de 2 membres au colloque annuel du RPCU en octobre 2015
- Participation à divers comités locaux et faire la promotion du CU
- Collaboration avec la Table autonome des aînés des Collines pour faire connaître les droits et préoccupations des usagers des Collines
- Répondre aux appels reçus dans la boîte vocale du CU

2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- Poursuite des démarches dans le dossier de la saine alimentation
- Intervention auprès de l'établissement dans les situations préoccupantes (telles que l'utilisation des lits de réadaptation et d'hébergement, utilisation du lit double en à la chambre des soins palliatifs à l'hôpital Mémorial de Wakefield, manque de gicleurs en hébergement, accès à la salle de toilette à l'hôpital Mémorial de Wakefield pour le publique en fauteuil roulant)
- Collaboration avec la Table autonome des aînés des Collines pour promouvoir l'amélioration des services de santé et services sociaux pour les usagers des Collines
- Participation aux présentations sur les rapports d'évaluation de la qualité des services (visites ministérielles en juillet 2015 et visite d'agrément en novembre 2015)
- Participation au comité de gestion des risques

2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

- Travaux de collaboration initiés avec monsieur Patrick Campeau, responsable du services des RNI, pour évaluer la satisfaction des usagers des RI des Collines.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

- Préparation et tenue d'une conférence/consultation publique le 13 octobre visant à sensibiliser les citoyens sur leur droit de refuser un soin c.a.d. la non réanimation hors établissement

- Participation à la semaine de droits des usagers en octobre 2015 ayant pour thème le droit de consentir ou refuser un soin
- Questionnement et demande de suivi du projet d'évaluation des besoins de service de la clientèle anglophone
- Soulever des problématiques liées au coût et disponibilité de stationnement pour les usagers fréquentant l'hôpital Mémorial de Wakefield
- Commentaires sur la non consultation auprès du CU avant la distribution d'un dépliant sur l'utilisation de la salle d'urgence qui n'offre aucune option aux cas non urgents

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

- Nous répondons aux demandes de la part des usagers

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

- Budget distribué en début d'année
- Rencontres de soutien auprès des deux CR
- Efforts soutenus pour assurer le recrutement de nouveaux membres aux deux CR
- Participation par des nouveaux membres à la formation de base du RPCU

6. 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.

N/A

7 – Tenue des rencontres

Indiquez le nombre total de réunions que le comité a tenu durant l'année.
Vous pouvez aussi y indiquer la tenue des assemblées générales.

Le comité a tenu 9 réunions en 2015-2016 incluant l'assemblée générale annuelle en juin 2015. Voici le calendrier des rencontres:

- 10 juin 2015 AGA
- 18 juin 2015
- 14 juillet 2015
- 2 septembre 2015
- 15 octobre 2015
- 19 novembre 2015
- 21 janvier 2016
- 23 février 2016

17 mars 2016

8 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Décrivez les projets futurs que le comité des usagers compte déployer.

Les priorités pour 2016-2017 sont:

1. Poursuivre la démarche de respect du droit de la nonréanimation hors établissement.
2. Collaborer aux sondages d'évaluation de la satisfaction de la clientèle
3. Collaborer aux projets mis de l'avant par le CUCI du CISSS de l'Outaouais

9 – Assistance et accompagnement effectués par le comité

Mentionnez des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région.

10 – Conclusion

Le président du comité effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

Le comité des usagers a été très actif dans plusieurs dossiers au cours de l'année 2015-2016. Mentionnons entre autres notre coup de cœur, la démarche de respect du droit de non réanimation hors établissement. Nous avons eu un défi de recrutement de nouveaux membres pour les deux comités de résidents et la situation s'est stabilisée.

En 2016-2017, nous poursuivrons l'actualisation de notre plan d'action annuelle et nous nous engageons encore une fois à poursuivre notre objectif: être disponibles, impliqués et visibles auprès des usagers des installations du territoire des Collines du CISSS de l'outaouais. Nous sommes les yeux, les oreilles et la voix des usagers.

Nous continuerons aussi d'appuyer et d'apporter notre entière collaboration au CUCI

du CISSS de l'Outaouais.

11 – Rapport financier

Veillez utiliser l'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités des usagers* et la joindre au rapport d'activités.

Rapport financier joint

12 – Consolidation budgétaire

Cette section ne s'applique qu'aux CUCI. Les comités des usagers (CU) n'ont pas à remplir cette section.

13 – Autoévaluation du comité*

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont procédé à une autoévaluation de leur comité. Vous pouvez y inscrire les résultats généraux de l'autoévaluation.

Le CUC des Collines est dans le processus de préparer un sondage d'autoévaluation pour l'appréciation de son fonctionnement au cours de l'année 2015-2016.

14 – Nombre d'heures de bénévolat* (CU)

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont calculé le nombre d'heures effectuées annuellement par les membres de leur comité. Indiquez le total du nombre d'heures.

Nombre d'heures effectuées par le CU	voir point 15	h
Nombre d'heures effectuées par les CR		h
Total		h

15 – Autres informations/commentaires*

Environ 124 heures ont été consacrées aux réunions mensuelles en plus de plusieurs activités de promotion, participation aux différents comités et sous-comités, participation au RCUO, participation à l'AGA et colloque annuel du RPCU et d'autres actions communautaires (exemple MADA).

16 – Signature

Signature du président/de la présidente :

Date :

2016-03-31

AAAA-MM-JJ

15 – Autres informations/commentaires*

Environ 124 heures ont été consacrées aux réunions mensuelles en plus de plusieurs activités de promotion, participation aux différents comités et sous-comités, participation au RCUO, participation à l'AGA et colloque annuel du RPCU et d'autres actions communautaires (exemple MADA).

16 – Signature

Signature du président/de la présidente :

10

RPCU – Modèle de rapport d'activités 2015-2016 – CU
Comité des usagers des Collines

Hequette Oshor

Date :

2016-03-31
AAAA-MM-JJ

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Comité des usagers des Collines		
NUMÉRO DE L'ÉTABLISSEMENT			1104-4401
SOLDE AU 31 MARS 2015	(a)		190,79 \$
BUDGET ALLOUÉ POUR LE COMITÉ DES USAGERS ET RÉSIDENTS	(b)		8 673,00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)=(c)	(c)		8 863,79 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		750,00
Fourniture de bureau		595,68
Formations		50,00
Colloques, congrès, conférences		896,80
Frais de déplacement		2 316,83
Frais d'hébergement		783,16
Frais de communication		639,26
Frais de représentation		276,21
Frais postaux		24,49
Frais bancaires		73,40
Frais de réunion		
Cotisation au RPCU		400,00
Petite caisse		
Autres (précisez) :	Cotisation RCUO	300,00
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2. DÉPENSES SPÉCIFIQUES AUX COMITÉS DE RÉSIDENTS

*Budget alloué aux comités de résidents	980,00
---	--------

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES USAGERS

Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :	Journée de la maltraitance	0,00
Matériel promotionnel		
Précisez :	posters, dépliants, rencontres avec les CR	175,00
Autres (précisez) :	Sacs a dos pour jeunes. Vestes pour les membres du CU	563,96

2.2 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :	Journée de la maltraitance. Comité-Saine alimentation-suivi nutrition	0,00\$
Matériel promotionnel		
Précisez :	Dépliants	0,00
Autres (précisez) :		

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS		
Outil d'évaluation		
Précisez :	Prévu en 2016	
Activités d'évaluation		
Précisez :		
Honoraires professionnels		
Précisez :		
Autres (précisez) :		

2.4 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS		
Activités de promotion sur la défense des droits		
Précisez :	Publication,distribution dépliants, séance publique-Mes dernières volontés-	1332,52
Honoraires professionnels		
Précisez :		
Autres (précisez) :	rencontres groupes cibles, création comité de citoyens	0,00

2.5 ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ		
Frais d'accompagnement		
Précisez :		
Honoraires professionnels		
Précisez :		
Autres (précisez) :	Formation de base RPCU	0,00

TOTAL DES DÉPENSES	(d)	8 824,79 \$
RETOUR COMITÉS DE RÉSIDENTS	(*)	
SOLDE AU 31 MARS 2016	(e)=(c)-(d)+(*)	39,00 \$

(*) représente le montant qui n'a pas été dépensé par chacun des comités de résidents

(e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement

IL reste aux comités de résidents: Masham, 37.22\$ pour frais bancaires et pour Wakefield 42,52\$ et pour le CU 39\$



ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez le joindre au rapport d'activités

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS	
Nom de l'établissement: Comité des usagers des Collines	
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant): CISSS DE L'OUTAOUAIS	
<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers	<input type="checkbox"/> Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré	
N° de permis de l'établissement: 1104419	Nombre total de comités de résidents: 2
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES	MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel versé par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers en 2015-2016	\$ 8,673. ⁰⁰
Indiquez le montant total versé pour les comités de résidents en 2015-2016	\$ 988. ⁰⁰
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers en date du 31 mars 2016	\$ 39. ⁰⁰

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous, soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

SIGNATURE	
Nom du président du comité des usagers:	
<i>HUGOETTE CHOUTIER</i>	
Signature	Date:
<i>Huguelle Choutier</i>	10/05/2016
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente):	
Stéphane Pleau Directeur des ressources financières Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais	
Signature	Date:
<i>[Signature]</i>	8 mai 2016

Rapport d'activités 2015-2016

Comité de résidents du CHSLD des Collines

Instructions

Formulaire

Ce modèle de rapport d'activités est un formulaire à remplir optimisé pour la version 2013 du logiciel Word pour Windows. Les utilisateurs de Macintosh doivent demander la version modifiée pour Macintosh. Pour utiliser le formulaire, vous cliquer sur « Affichage » dans le menu supérieur, et sélectionner « Modifier le document » dans le menu déroulant.

Enregistrement et sauvegarde des données

Vous devez d'abord enregistrer ce formulaire sur votre ordinateur et ensuite travailler sur cette copie enregistrée. Faites régulièrement une sauvegarde de cette copie de façon pour conserver les dernières données saisies.

Champs à remplir

Les comités doivent remplir les champs qui se rapportent à leurs activités respectives. Les champs se présentent sous différentes formes :

- champs à remplir avec du texte;
- cases à cocher (fonctionnel sur Windows seulement);
- choix dans une liste déroulante (fonctionnel sur Windows seulement).

Activation des champs

Pour activer un champ et pour naviguer d'un champ au suivant, utilisez le tabulateur de votre clavier (à gauche) ou insérez le curseur à l'endroit désiré.

Questions complémentaires

Les questions suivies d'un astérisque rouge (*) ne sont pas exigées par le MSSS, mais le RPCU les propose en vue d'enrichir le rapport de données significatives et utiles pour mieux faire connaître le travail effectué par les comités au cours de l'année.

Transmission des données

Vous devez transmettre la version finale de ce document auprès de votre comité des usagers (CU). Contactez votre comité pour connaître les modalités de transmission.

Prenez note que votre comité des usagers doit préparer à son tour un rapport d'activités et y inclure le vôtre, ainsi que ceux des autres comités de résidents, pour le transmettre au MSSS **au plus tard le 30 avril 2016**.

Les sections 9 et 12 n'ont pas à être remplies par les comités de résidents.

1 – Identification

Nom du comité de résidents

Comité de résidents du CHSLD des Collines

Indiquez le nom de votre comité des usagers.

Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais, territoire des Collines

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

CISSS de l'Outaouais

Coordonnées

Adresse postale du comité :

9, ch. Passe-Partout, Masham, QC, J0X 2W0

N° de téléphone du comité : 819-459-1112 poste 2525

Courriel du comité : 07csssollines_comiteusagers@ssss.gouv.qc.ca

2 – Mot du président

Le président ou la présidente du comité présente le rapport d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

aucun

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Indiquez les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité des usagers au courant de l'année. Dans le cas des CUCI, un résumé des réalisations des CU et des CR sous sa responsabilité peut également être rédigé.

s/o

4 – Composition et portrait des membres

Dressez la liste des membres composant votre comité selon les renseignements demandés ci-dessous

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Edward	Rousseau	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Président
2	Isabelle	Diotte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Trésorière
3	Gaetane	Carignan Guerra	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre régulier
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle

5 – Coordonnées des membres

Indiquez les coordonnées complètes du président, du responsable du comité des usagers de l'établissement et de la personne-ressource, si applicable.

Président	Prénom : Edward	Nom : Rousseau
	N° de téléphone : 819-456-1268	
	Courriel : erousseau@sympatico.ca	

	Adresse postale : 8, rue Principale ouest, La Pêche, QC, J0X 2W0
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Hugnette Nom : Cloutier
	N° de téléphone : 819-456-4861
	Courriel : hc260407@gmail.com
	Adresse postale : 1, ch. Adam-Drouin, Duclos, QC, J0X 1S0
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Nom :
	N° de téléphone :
	Courriel :
	Adresse postale :

6 – Bilan des activités

Décrivez les actions prises en lien avec les trois fonctions des comités de résidents.

Le comité a un plan d'action : Oui Non

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Créer un cahier d'information

2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Faire un sondage sur l'alimentation

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

7 – Tenue des rencontres

Indiquez le nombre total de réunions que le comité a tenu durant l'année.
Vous pouvez aussi y indiquer la tenue des assemblées générales.

3

8 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Décrivez les projets futurs que le comité des usagers compte déployer.

Sondages et augmenter le nombre de membres

9 – Assistance et accompagnement effectués par le comité

Cette section ne s'applique qu'aux comités des usagers. Les comités de résidents n'ont pas à remplir cette section.

10 – Conclusion

Le président du comité effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

aucun

11 – Rapport financier

Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités de résidents* et la joindre au rapport d'activités.

Rapport financier joint

12 – Consolidation budgétaire

Cette section ne s'applique qu'aux CUCI. Les comités de résidents n'ont pas à remplir cette section.

13 – Autoévaluation du comité*

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont procédé à une autoévaluation de leur comité. Vous pouvez y inscrire les résultats généraux de l'autoévaluation.

14 – Nombre d'heures de bénévolat*

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités de résidents qui ont calculé le nombre d'heures effectuées annuellement par les membres de leur comité. Indiquez le total du nombre d'heures.

Nombre d'heures effectuées par le comité de résidents

h

15 – Autres informations/commentaires*

16 – Signature

Signature du président/de la présidente :



Date : 31 MARS 2016

AAAA-MM-JJ

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Comité de résidents du CHSLD des Collines		
CENTRE INTÉGRÉ	CISSS de l'Outaouais		
NUMÉRO DE L'ÉTABLISSEMENT			1104-4401
SOLDE AU 31 MARS 2015	(a)		717,14 \$
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	(b)		1 000,00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)=(c)	(c)		1 717,14 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		10,88 \$
Frais de réunions		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		163,02 \$
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentation		
Frais postaux		
Petite caisse		
Formations		
Cotisation au RPCU		
Frais bancaires		84,00 \$
Autres (précisez) :	Remise de l'excédent au CU	350,00 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2. RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES RÉSIDENTS

Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :		
Marériel promotionnel		
Précisez :	cartables pour résidents	897,49 \$
Autres (précisez) :	Vestes pour les membres du CR	174,53 \$

2.1 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES RÉSIDENTS

Publication

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

2.2 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS

Publication

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

2.3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(d)

1 679,92 \$

SOLDE AU 31 MARS 2016

(e)

37,22 \$

(e) représente le montant devant être retourné au comité des usagers

C'est le :Comité de résidents du centre d'hébergement des Collines

Rapport d'activités 2015-2016

Comité de résidents de l'Hôpital mémorial de Wakefield

Instructions

Formulaire

Ce modèle de rapport d'activités est un formulaire à remplir optimisé pour la version 2013 du logiciel Word pour Windows. Les utilisateurs de Macintosh doivent demander la version modifiée pour Macintosh. Pour utiliser le formulaire, vous cliquez sur « Affichage » dans le menu supérieur, et sélectionner « Modifier le document » dans le menu déroulant.

Enregistrement et sauvegarde des données

Vous devez d'abord enregistrer ce formulaire sur votre ordinateur et ensuite travailler sur cette copie enregistrée. Faites régulièrement une sauvegarde de cette copie de façon pour conserver les dernières données saisies.

Champs à remplir

Les comités doivent remplir les champs qui se rapportent à leurs activités respectives. Les champs se présentent sous différentes formes :

- champs à remplir avec du texte;
- cases à cocher (fonctionnel sur Windows seulement);
- choix dans une liste déroulante (fonctionnel sur Windows seulement).

Activation des champs

Pour activer un champ et pour naviguer d'un champ au suivant, utilisez le tabulateur de votre clavier (à gauche) ou insérez le curseur à l'endroit désiré.

Questions complémentaires

Les questions suivies d'un astérisque rouge (*) ne sont pas exigées par le MSSS, mais le RPCU les propose en vue d'enrichir le rapport de données significatives et utiles pour mieux faire connaître le travail effectué par les comités au cours de l'année.

Transmission des données

Vous devez transmettre la version finale de ce document auprès de votre comité des usagers (CU). Contactez votre comité pour connaître les modalités de transmission.

Prenez note que votre comité des usagers doit préparer à son tour un rapport d'activités et y inclure le vôtre, ainsi que ceux des autres comités de résidents, pour le transmettre au MSSS **au plus tard le 30 avril 2016.**

Les sections 9 et 12 n'ont pas à être remplies par les comités de résidents.

1 – Identification

Nom du comité de résidents

Comité de résidents de l'Hôpital mémorial de Wakefield

Indiquez le nom de votre comité des usagers.

Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais, territoire des Collines

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

CISSS de l'Outaouais

Coordonnées

Adresse postale du comité :

101, rue Burnside, Wakefield, Québec J0X 3G0

N° de téléphone du comité : 819-459-1112 poste 2525

Courriel du comité : 07cssscollines_comiteusagers@ssss.gouv.qc.ca

2 – Mot du président

Le président ou la présidente du comité présente le rapport d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

Les difficultés de recrutement de nouveaux membres ont été le plus grand défi du comité de résidents de l'unité d'hébergement de l'hôpital Mémorial de Wakefield au cours de l'année 2015-2016. Au cours de l'année, il n'y avait que deux membres actifs au sein du comité. Ils ont passé beaucoup de leur temps dans les démarches de recrutement.

En février, ces deux personnes ont démissionné du CR en voulant consacrer leurs énergies au bénévolat à l'hôpital, ce qui est une action importante pour les usagers. Nous sommes confiants que l'année 2016-2017 apportera de la stabilité à ce comité. Le 22 mars dernier, lors d'une rencontre des familles dont deux membres du CU étaient présents, trois membres de familles ont laissé leur nom pour faire partie de ce CR. Il y a eu une première rencontre le 30 mars 2016 avec ces membres et une autre est prévue le 19 avril prochain.

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Indiquez les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité des usagers au courant de l'année. Dans le cas des CUCI, un résumé des réalisations des CU et des CR sous sa responsabilité peut également être rédigé.

Les membres du comité ont priorisé le recrutement de nouveaux membres au cours de l'année 2015-2016. La préparation de cartables, avec des informations au résident sur les droits, a été partagée par le CR de l'hébergement des Collines.

4 – Composition et portrait des membres

Dressez la liste des membres composant votre comité selon les renseignements demandés ci-dessous

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Patrick	Megan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> démission fév. 2016	Président
2	Phil	Cohen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> quitté fév 2016	Trésorier
3	Nicole	Dalpe	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> représentante	Membre régulier
4	Lori	Murray	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> représentante	Membre régulier
5	Ron	Murray	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> représentant	Membre régulier
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle

	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Rôle
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Rôle

5 – Coordonnées des membres

Indiquez les coordonnées complètes du président, du responsable du comité des usagers de l'établissement et de la personne-ressource, si applicable.

Président	Prénom : _____ Nom : _____
	N° de téléphone : _____
	Courriel : _____
	Adresse postale : _____
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : _____ Nom : _____
	N° de téléphone : _____
	Courriel : _____
	Adresse postale : _____
Personne-ressource, si applicable	Prénom : _____ Nom : _____
	N° de téléphone : _____
	Courriel : _____
	Adresse postale : _____

6 – Bilan des activités

Décrivez les actions prises en lien avec les trois fonctions des comités de résidents.

Le comité a un plan d'action : Oui Non

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Collaboration avec le CR d'hébergement des Collines pour la distribution d'un cahier d'information à l'intention des résidents

Achat de vestes de promotion à être portée par les membres du CR

2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services

obtenus.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

7 – Tenue des rencontres

Indiquez le nombre total de réunions que le comité a tenu durant l'année.
Vous pouvez aussi y indiquer la tenue des assemblées générales.

Le comité a tenu 4 rencontres avec la présidente et quelques membres du comité des usagers dans le but d'identifier des solutions au recrutement de nouveaux membres.

8 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Décrivez les projets futurs que le comité des usagers compte déployer.

En 2016-2017, le CR prévoit élaborer un plan d'action et veut prioriser l'amélioration de la nourriture pour les résidents de l'unité d'hébergement de l'hôpital Mémorial de Wakefield.

9 – Assistance et accompagnement effectués par le comité

Cette section ne s'applique qu'aux comités des usagers. Les comités de résidents n'ont pas à remplir cette section.

10 – Conclusion

Le président du comité effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

11 – Rapport financier

Veillez utiliser l'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités de résidents* et la joindre au rapport d'activités.

Rapport financier joint

12 – Consolidation budgétaire

Cette section ne s'applique qu'aux CUCI. Les comités de résidents n'ont pas à remplir cette section.

13 – Autoévaluation du comité*

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont procédé à une autoévaluation de leur comité. Vous pouvez y inscrire les résultats généraux de l'autoévaluation.

s/o

14 – Nombre d'heures de bénévolat*

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités de résidents qui ont calculé le nombre d'heures effectuées annuellement par les membres de leur comité. Indiquez le total du nombre d'heures.

Nombre d'heures effectuées par le comité de résidents _____ h

15 – Autres informations/commentaires*

16 – Signature

Signature du président/de la présidente :

Voir copie avec signature

Date : 27/05/2016

2016-03-31

AAAA-MM-JJ

Huguette Carter
pour M. Patrick Morgan

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Comité de résidents de l'Hôpital mémorial de Wakefield		
CENTRE INTÉGRÉ	CISSS de l'Outaouais		
NUMÉRO DE L'ÉTABLISSEMENT			1104-4401
SOLDE AU 31 MARS 2015	(a)		402,05 \$
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	(b)		230,00 \$
	TOTAL DES REVENUS (a)+(b)=(c)	(c)	632,05 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource			
Charges de l'employeur			
Soutien professionnel			
Fourniture de bureau			
Frais de réunions			
Colloques, congrès, conférences			
Frais de déplacement			
Frais d'hébergement			
Frais de communication			
Frais de représentation			
Frais postaux			
Petite caisse			
Formations			
Cotisation au RPCU			
Frais bancaires			165,00 \$
Autres (précisez) :	remis au CU excédent (garde une balance pour frais bancaires)		250,00 \$
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			

2. RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES RÉSIDENTS

Publication			
Précisez :			
Activités d'information			
Précisez :			
Marériel promotionnel			
Précisez :	Vestes pour les membres du CR		174,53 \$
Autres (précisez) :			

2.1 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES RÉSIDENTS

Publication

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

2.2 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS

Publication

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

2.3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(d)

589,53 \$

SOLDE AU 31 MARS 2016

(e)

42,52 \$

(e) représente le montant devant être retourné au comité des usagers

C'est le comité de résidents de l'unité d'hébergement à l'hôpital Mémorial de Wakefield

Comité de résidents

Unité d'hébergement à l'hôpital Mémorial de Wakefield

Coordonnées des membres

24 mars 2016

Nicole Dalpé

99, ch. Péninsule ,

Duclos, QC, J0X 1S0

Tél :819-456-3559

Lori Murray

46, Bédard, apt.# 204,

Gatineau, QC, J8Y 5Z8

Tél :613-371-7302

Ron Murray

11, Khymer Crt,

Nepean, Ont, K2R 1E4

Tél :613-915-6195

ÉBAUCHE

Compte rendu de la rencontre du comité des usagers et des membres potentiels au comité de résidents de l'unité d'hébergement de l'hôpital de Wakefield tenue à l'hôpital Mémorial de Wakefield à Wakefield, le mardi 19 avril 2016 à 16h00.

- Présences : Mme Huguette Cloutier, présidente du comité des usagers
Mme Nicole Dalpé, représentante de famille à l'unité d'hébergement
Mme Lori Murray, représentante de famille à l'unité d'hébergement
M Ron Murray, représentant de famille à l'unité d'hébergement
- Absence : Mme Francine Gervais-Boyd, représentante de famille à l'unité d'hébergement

Madame Huguette Cloutier, présidente du CU, souhaite la bienvenue aux personnes présentes .

Points à l'ordre du jour :

- 1.-Élection des officiers et d'un représentant du CR au CU
 - 2.-Changement de signataires à la caisse des Collines- de- l'Outaouais
 - 3.-Budget
 - 4.-PV
 - 5.-Règles de fonctionnement
 - 6.-Plan d'action 2016-2017
 - 7.-Prochaine rencontre
-
1. Madame Cloutier explique le processus d'élection. Le résultat est le suivant :
Madame Nicole Dalpé est élue présidente,
Monsieur Ron Murray, vice-président,
Madame Lori Murray, secrétaire-trésorière ainsi que représentante du CR au CU.
 2. Comme Monsieur Ron Murray est un peu moins disponible, il est décidé à l'unanimité que les deux signataires du compte soient, Mesdames Nicole Dalpé et Lori Murray. Les documents sont remis à ces dernières, elles les complètent et feront le suivi auprès de la caisse dans les prochains jours.
 3. Un montant de 500.00\$ sera transféré du compte du CU au compte du CR
 4. Un exemple de procès-verbal est remis à Madame Lori Murray pour faciliter son travail.
 5. Les règles de fonctionnement des CU et CR est remise à la présidente.
 6. Un exemple de plan d'action est remis également à la présidente
 7. La date de la prochaine rencontre sera discutée entre les membres du CR et ils inviteront au besoin un ou des membres du CU, ou feront leur réunion avec l'autre CR à Masham

Mme Cloutier remercie tous les participants pour leur présence à la réunion et de leur implication au sein du CR.

Compte rendu rédigé par

Huguette Cloutier

ÉBAUCHE

Compte rendu de la rencontre du comité des usagers et des membres potentiels au comité de résidents de l'unité d'hébergement de l'hôpital de Wakefield tenue à l'hôpital Mémorial de Wakefield à Wakefield, le mercredi 30 mars 2016 à 17h30.

Présences : Mme Huguette Cloutier, présidente du comité des usagers
Mme Charlene Engstrom, secrétaire du comité des usagers
Mme Nicole Dalpé, représentante de famille à l'unité d'hébergement
Mme Lori Murray, représentante de famille à l'unité d'hébergement
M Ron Murray, représentant de famille à l'unité d'hébergement

Absence : Mme Francine Gervais-Boyd, représentante de famille à l'unité d'hébergement

1. Objet de la rencontre

Madame Huguette Cloutier, présidente du CU, souhaite la bienvenue aux personnes présentes et précise que les objectifs de la réunion sont d'expliquer les rôles et responsabilités d'un comité de résidents et de faire compléter les informations et formulaires nécessaires pour devenir membre du CR.

2. Contenu de la réunion

Mme Cloutier demande aux participants de compléter le formulaire de vérification des antécédents judiciaires, démarche qui est exigée pour chaque personne souhaitant être membre d'un CU ou d'un CR. Par la suite, Mesdames Cloutier et Engstrom expliquent les rôles et responsabilités des membres d'un comité des usagers et d'un comité de résidents.

On distribue et explique les documents suivants aux membres :

Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des CU et des CR

Dépliant du Comité des usagers des Collines

Règles de fonctionnement du CU

Plan d'action annuel du CU 2015-2016

Rapport annuel 2014-2015 du CU

Code d'éthique du CSSS des Collines

Formulaire de frais de déplacements

Suite à la présentation de ces informations, les participants confirment leur intérêt à devenir membre du CR de l'unité d'hébergement à l'hôpital Mémorial de Wakefield et signent le formulaire d'engagement à la confidentialité.

3. Prochaines étapes

Mme Cloutier enverra le formulaire de vérification des antécédents judiciaires et les documents pertinents à la sécurité publique.

Les membres prendront connaissance de la documentation remise pour la prochaine réunion.

4. Prochaine rencontre

La date de la prochaine rencontre pour nommer les membres de l'exécutif est le 12 avril à 16h00. Mme Cloutier remercie tous les participants pour leur présence à la réunion et de leur implication future au sein du CR.

Compte rendu rédigé par
Charlene Engstrom et
validé par Huguette Cloutier

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS

DES INSTALLATIONS DU TERRITOIRE

DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

2015-2016

Rapport annuel du comité des usagers du CISSO

Vallée de la Gatineau

Rencontre en juillet avec les nouveaux dirigeants du CISSO, qui demande a la remise sur pied de comités des résidents dans les deux foyers. Avec l'aide de Mesdames Larocque et Tremblay une rencontre est organisé et par la suite une formation du RPCU pour informer les personnes intéressés. Il y a 15 personnes et par la suite Madame Josée Rochon prends en charge le comité des Résidents du foyer Père Guinard. Présentement 5 personnes siègent sur ce comité qui se rencontre une fois par mois.

Comité de Résidents de Gracefield ne fonctionne pas, le départ de Madame Tremblay en congé de maladie et son affectation à Maniwaki ne m'a pas permis de donner suite a cette tache. La responsabilité de mettre sur pied un tel comité est la responsabilité de la direction et il est présentement en congé de maladie. Une demande a été faite pour le rencontrer. Réponse négative à date.

Quand au comité des usagers, après la démission de quatre membres sur sept, j'ai pensé à partir mais après réflexion si on veut comme région avoir une voix c'est en étant présent au CUCI que nous pourrons transmettre des informations telles que la prochaine construction d'un nouveau foyer à Maniwaki.

Ma façon d'être présente cette année fut en lien avec le comité des résidents déjà en place. J'ai participé a leurs rencontres, assister aux présentations du CISSO dans la place et aider au bon fonctionnement du nouveau comité.

On a vidé notre région, il est difficile de reprendre notre souffle pourtant les besoins sont criants.

Plan action pour année 2016-2017

- _ Mettre sur pied un comité des résidents au Foyer de Gracefield
- _ Continuer a supporté le comité des résidents du Foyer de Maniwaki
- _ Augmenter le nombre de membres au comité des usagers
- _ Assister au congrès du RPCU avec d'autres membres comme moyen de ressourcements
- _ Organiser une formation sur les sondages avec l'aide du RPCU car la population ne s'expriment pas.
- _ Travailler avec des organismes du milieu qui ont les mêmes objectifs que nous soit des donner aux usagers les services auquel ils ont droit : la société Alzheimer de l'Outaouais et Voix et Solidarité des aidants naturels de la Vallée de la Gatineau.

Informations :

Mensuellement faire paraître une description d'un droit dans notre journal régional avec nos coordonnés.

Travailler pour donner des informations sur les plaintes avec le commissaire aux plaintes et le CAAP Outaouais.

Notre enjeux, redonner une voix aux usagers qui présentement se trouvent abandonnés. La population de notre coin n'est pas à l'heure de la communication internet.

CONTRÔLE BUDGÉTAIRE

PÉRIODE DU 1er avril 2015 AU 31 MARS 2016

		MANIWAKI	GRACEFIELD	FOND COMMUN
Solde au 1 avril 2015				13 165,36 \$
			-	\$
Transfert au fond commun 2015-2016				15 997,00 \$
Transfert au fond commun				
TOTAL DU BUDGET ALLOUÉ				29 162,00 \$
TOTAL COLONNE E,F,G UTILISATION				
Activité Mki	100		0 \$	
Frais voy. Mki	105		0 \$	
Publicité Mki	110		0 \$	
Imprimerie Mki	115		0 \$	
Divers Mki	120			
Activité Grac	200			
Frais voy. Grac	205		0 \$	
Publicité Grac	210		0 \$	
Imprimerie Grac	215		0 \$	
Divers Grac	220			
Activité F.C	300			5 997,26 \$
Frais voy. F.C	305			2 980,36 \$
Publicité F.C	310			613,91 \$
Imprimerie F.C	315			
Divers F.C	320			14 924,00 \$
TOTAL DES DÉBOURSÉS			0 \$	24 515,00 \$
SOLDE DISPONIBLE				4 647,28 \$
TOTAL COLONNE E,F,G				



EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez le joindre au rapport d'activités

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS	
Nom de l'établissement : centre de santé et des services sociaux de la Vallée de la Gatineau	
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CISSS de l'Outaouais	
<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers	<input type="checkbox"/> Comité des usagers continué <input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré
N° de permis de l'établissement : 1104419	Nombre total de comités de résidents : 1
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES	MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel versé par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers en 2015-2016	15997
Indiquez le montant total versé pour les comités de résidents en 2015-2016	1000
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers en date du 31 Mars 2016	4647.28

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous, soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

SIGNATURE	
Nom du président du comité des usagers : LÉVELLE PATRY	
Signature 	Date : 4 mai 2016
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) : Stéphane Pleau Directeur des ressources financières Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais	
Signature 	Date : 8 mars 2016

Comité des Résidents du Foyer Père-Guinard

Vallée de la Gatineau

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ

(Novembre 2015 à Avril 2016)

* *Le comité des résidents du Foyer Père-Guinard a été créé en novembre 2015.*

A) Voici les activités réalisées depuis sa création :

1. Une rencontre des membres du comité a été tenue le 3^{ième} mercredi de chaque mois, avec un ordre du jour et un procès-verbal pertinents.
Les documents sont disponibles sur demande .
2. Établissement de règles de fonctionnement du comité
3. Établissement d'un document de confidentialité rempli par tous les membres.
4. Des entrevues multiples avec les médias locaux soit, la Radio CHGA, le Journal La Gatineau et le Journal Le Choix ont permis de faire connaître notre mission, nos fonctions et notre plan d'action à une large part de la population val-gatinoise.
5. Deux rencontres avec les familles et les bénéficiaires ont été organisées. D'abord, un dîner de Noël en décembre, et ensuite, une rencontre échange-sondage en février.
6. Rencontres multiples avec différents gestionnaires avec la responsable des infections et avec le responsable des services techniques, etc...
7. Mise en fonction d'une boîte vocale spécifique aux résidents et leur famille.
8. Pose d'affiches informatives telles que les **Droits des Usagers**.
9. Installation d'une boîte à suggestions.
10. Relations étroites avec la Fondation pour achats dans l'aile prothétique.
11. Travail soutenu sur le dossier de la construction d'un nouveau CHSLD, qui fut défendu, publicisé, actualisé et relancé à travers des rencontres avec les médias, la députée et le CA du CISSSO, par l'entremise de notre agente de liaison, Mme Kim Morin

B) Dépenses liées aux activités du comité des résidents :

1.	Travail clérical externe :	345.00
2.	Soirée pour les familles (17 fév.)	246.33
3.	Boîte à suggestions :	<u>130.00</u>
	Total :	721.33 \$

C) Membres du comité des résidents :

- Madame Josée Rochon, présidente
- Madame Michèle Mantha, vice-présidente
- Madame Marie-Claude Lemieux (repr. des usagers)
- Madame Cécile Patry
- Madame Doris Moore
- Monsieur Roland Patry
- Mme Kim Morin, représentante du CISSSO

D) Mot de la fin :

* Le comité des résidents réitère fortement ses inquiétudes quant à la vétusté du Foyer.

* Le comité des résidents souhaite ardemment retrouver le 1^{er} rang dans la liste des priorités du CISSSO .

RL / pour : Josée Rochon, présidente

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS

DES INSTALLATIONS DU CENTRE DE RÉADAPTATION

EN DÉFICIENCE PHYSIQUE, LE CENTRE RÉGIONAL

DE RÉADAPTATION LA RESSOURCE

2015-2016



**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS
2015-2016
COMITÉ DES USAGERS
DU C. R. R. LA RESSOURCE**

MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS:

Mme Sylvie Rocheleau, présidente
Mme Valérie Chénier, vice-présidente
M. Marc Bédard, secrétaire-trésorier
Mme Line Chartrand
M. Benoit Cazabon
M. Richard Lemieux
M. Claude Ménard
M. Yan Rainville

Le Comité des usagers s'est réuni à 7 reprises et a tenu son AGA le 15 septembre 2015. Un membre a quitté en cours de mandat pour des raisons familiales et le poste n'a pas été comblé en raison du processus d'intégration.

Les Comités

Le Comité siège au :

- Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais

Il est membre du :

- RCUO (Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais)
- RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers) interlocuteur auprès des partenaires régionaux et provinciaux et des instances gouvernementales.
- RAPHO (Regroupement des personnes handicapées de l'Outaouais)

Et a participé activement à la mise en place du Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais. Cette année a été marquée par tout le processus de fusion pour créer une entité unique qui devrait contribuer à une meilleure accessibilité aux soins et une prise en charge centralisée pour assurer un meilleur suivi dans l'ensemble du réseau. Cette année toutes nos actions ont été conditionnées par ce processus d'intégration. Nous avons cependant maintenu nos partenariats avec les organismes du milieu pour évaluer l'impact de la fusion des établissements sur l'offre de services. Une année difficile pour la clientèle et le milieu associatif.

Formation, Colloque et Congrès

Les membres ont participé aux activités suivantes:

- Congrès du RPCU à Laval du 21 au 23 octobre 2015 sur le thème de « L'amélioration de la qualité des services »
- Formation du RPCU sur les droits des usagers et le rôle du comité des usagers pour les nouveaux membres
- AGA et session d'information du RCUO
- Contribution à la mise en place du Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais
- Participation au Lac à l'Épaule du nouveau CU du CISSS de l'Outaouais

Les activités

Certaines des activités que le comité tenait à la RessourSe n'ont pu être mises de l'avant en raison de la fusion et du démantèlement des équipes et le départ de personnes clés qui nous soutenaient dans nos objectifs de diffusion de l'information. Nous avons poursuivi les démarches suivantes :

- Distribution du dépliant du comité au moment de l'accueil des nouveaux usagers
- Utilisation de l'affichage numérique pour faire connaître le comité et faire la promotion des droits des usagers
- Utilisation de l'affichage numérique pour la promotion d'activités en lien avec la clientèle en déficience physique
- Kiosque d'information à l'entrée principale pour la Semaine des droits des usagers du 25 septembre au 2 octobre 2015 dont le thème était «Le droit de consentir aux soins ou de les refuser »
- Distribution d'un feuillet à toute la clientèle sur la thématique de la Semaine des droits
- Collaboration au sondage annuel sur la qualité et la satisfaction de la clientèle
- Rencontre de la nouvelle direction DI-DP-TSA
- Suivi concernant des enjeux d'accessibilité pour la clientèle en déficience physique auprès de la municipalité.

Demandes et suggestions

Le processus de fusion a eu plusieurs conséquences sur la clientèle du CRR la RessourSe et sur le comité lui-même qui peinait à trouver la bonne personne , le bon intervenant, la bonne ressource pour répondre à nos nombreuses interrogations et tenter d'établir de nouveaux liens pour assurer le bon

fonctionnement du comité et une bonne représentation de notre clientèle.

La centralisation de certaines opérations a eu des impacts négatifs pour la clientèle. Le comité a dû intervenir à plusieurs reprises pour rapporter des insatisfactions sur des actions qui ont été posées sans avertissement préalable et sans consulter les principaux intéressés : les usagers. Voici les principaux motifs d'insatisfactions :

- La fermeture de Moca Loca
- L'entretien intérieur des lieux
- L'entretien extérieur des voies d'accès à l'entrée principale en période hivernale
- Machines distributrices inaccessibles
- Le coin repas inaccessible
- Peu de variété dans l'offre alimentaire
- Manque d'espace de stationnement pour les visiteurs
- Propreté dans les chambres
- Délais pour l'obtention de services
- Accueil téléphonique compliqué

Il y a eu échange de correspondances avec le PDG du CISSSO, la direction DI-DP-TSA, la direction des services techniques pour faire part des insatisfactions de la clientèle. Ces échanges ont été suivis d'une rencontre le 21 mars 2016 avec la direction de l'installation, la direction des services techniques et la direction de la qualité, évaluation, performance et éthique pour faire le point, expliquer les contraintes physiques de la clientèle et discuter de tous les aspects de l'offre alimentaire (accessibilité des distributrices et des équipements de la cafétéria, variété des produits, propreté des lieux etc) .La direction des services techniques fera des recherches pour trouver des équipements adaptés à notre clientèle.

En automne 2016 un sondage en collaboration avec la direction DI-DP-TSA sera réalisé pour évaluer le degré de satisfaction de la clientèle à propos de l'offre alimentaire.

Orientations 2016-2018

Le Comité continuera de faire la promotion des droits des usagers et procédera à la révision de son plan d'action en raison des nombreux chambardements occasionnés par la mise en place de la nouvelle structure d'organisation du CISSS de l'Outaouais et la mise en place du nouveau Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais. Le CUCI deviendra notre interlocuteur privilégié auprès de la direction générale et son rôle de coordination et d'harmonisation permettra d'établir des balises communes à tous les CU et favorisera l'uniformisation de nos représentations et nos outils de communication. Il participera aux différents groupes de travail qui pourraient avoir un impact sur notre organisation et la représentativité de notre clientèle avec les nouvelles structures qui seront créées au courant de

l'année.

Le comité souhaite également poursuivre sa collaboration au sondage qui se déroule habituellement en octobre et voir revenir le Carrefour des organismes en déficience physique qui avait connu un très grand succès en 2014 et auquel le comité avait participé.

Les enjeux du comité

La prochaine année sera particulièrement importante et le comité a identifié certains enjeux qu'il voudra partager avec la nouvelle direction DI-DP-TSA. Mais le principal enjeu sur lequel il s'est arrêté est celui de la communication. Il est impératif d'établir de nouveaux canaux de communications entre le comité des usagers et la nouvelle direction DI-DP-TSA. Il faut absolument remettre l'utilisateur au cœur des actions du réseau. La raison d'être du CISSS de l'Outaouais c'est l'utilisateur et il est primordial qu'il participe activement aux décisions qui le concernent.

Le comité est également préoccupé par l'offre de services à notre clientèle. Déjà des échos de clients nous parviennent concernant des services dispensés en groupe plutôt que sur une base individuelle. Certes certains services peuvent s'y prêter mais ici comme ailleurs le mur à mur peut avoir des effets inappropriés voir négatifs selon la nature des déficiences.

Reconnaissance

Heureusement qu'il y a eu jusqu'à assez récemment du personnel de la RessourSe qui n'avait pas encore été déplacé ou relocalisé nous avons pu compter sur leur soutien pour nous aider à nous orienter vers les bonnes ressources au meilleur de leur connaissance. Nous leur en sommes très reconnaissants et leur souhaitons du succès dans leurs nouvelles fonctions. Le comité souhaite remercier les employés (ées) qui depuis de nombreuses années se sont impliqués et dévoués au mieux être de la clientèle en déficience physique. Les sondages clientèles et les différentes reconnaissances en ont témoigné largement.

Sylvie Rocheleau
Présidente du Comité des usagers
CRR La RessourSe

SR/15 avril 2016

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1 ER AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CRR LA RESSOURCE DU CISS DE L'OUTAOUAIS		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	1104419		
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		0 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		9 600 \$
	TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)	(c)	9 600 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		1 298 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		796 \$
Publication de documents du comité		968 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		634 \$
Colloques, congrès, conférences		3 558 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 097 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		640 \$
Autres (précisez) : Frais de réunions		273 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

- Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
- Activités d'information auprès des usagers et des proches
- Déplacement, hébergement
- Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez : _____

Précisez : _____

Précisez : _____

Précisez : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

- Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
- Activités d'information auprès des usagers et des proches
- Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez : _____

Précisez : _____

Précisez : _____

Précisez : _____

Précisez : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

- Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers
- Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)
- Honoraires professionnels

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

- Activités de promotion sur la défense des droits
- Honoraires professionnels

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

- Frais de déplacement
- Honoraires professionnels

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

TOTAL DES DÉPENSES	(d)	9 264 \$
SURPLUS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT LE 31 MARS 2016	(e)	336 \$

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 20 15 AU 31 MARS 20 16

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CRR La RessourSe			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CISSS de l'Outaouais			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1104419		Nombre total de comités de résidents :	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé			9600.\$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers à la fin de l'exercice visé			336.\$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Sylvie Rocheleau

Nom du président du comité des usagers :

Signature :

Stéphane Pleau
Directeur des ressources financières
Centre intégré de santé et de services
sociaux de l'Outaouais

20 mai 2016

Date

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Signature :

Date

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS

**DES INSTALLATIONS DU CENTRE DE RÉADAPTATION
EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET EN TROUBLE DU
SPECTRE DE L'AUTISME, LE PAVILLON DU PARC**

2015-2016



Rapport d'activités 2015-2016

Comité des usagers DI-TSA
(Déficiência intellectuelle-Trouble du spectre de l'autisme)

Instructions

Enregistrement et sauvegarde des données

Vous devez d'abord enregistrer ce formulaire sur votre ordinateur et ensuite travailler sur cette copie enregistrée. Faites régulièrement une sauvegarde de cette copie de façon pour conserver les dernières données saisies.

Champs à remplir

Les comités doivent remplir les champs qui se rapportent à leurs activités respectives. Les champs se présentent sous différentes formes :

- champs à remplir avec du texte;
- cases à cocher (fonctionnel sur Windows seulement);
- choix dans une liste déroulante (fonctionnel sur Windows seulement).

Activation des champs

Pour activer un champ et pour naviguer d'un champ au suivant, utilisez le tabulateur de votre clavier (à gauche) ou insérez le curseur à l'endroit désiré.

Conformité

Ce modèle reprend l'exemple proposé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Toutefois, le RPCU a ajouté des éléments utiles aux comités.

Questions complémentaires

Les questions suivies d'un astérisque rouge (*) ne sont pas exigées par le MSSS, mais le RPCU les propose en vue d'enrichir le rapport de données significatives et utiles pour mieux faire connaître le travail effectué par les comités au cours de l'année.

Transmission des données

Vous devez transmettre la version finale de ce document auprès du comité des usagers de votre centre intégré ou centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CUCI) accompagné de tous les rapports d'activités des comités de résidents qui sont sous votre responsabilité.

Prenez note que votre CUCI doit préparer à son tour un rapport d'activités et y inclure le vôtre, ainsi que ceux des comités de résidents, pour le transmettre au MSSS **au plus tard le 30 avril 2016**. Contactez votre CUCI pour connaître les modalités de transmission.

La section 12 n'a pas à être remplie par les comités des usagers (CU).

1 – Identification

Nom du comité des usagers

Comité des usagers DI-TSA (Déficience intellectuelle-Trouble du spectre de l'autisme)

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

CISSS de l'Outaouais

Coordonnées

Adresse postale du comité :

124 rue Lois, Gatineau, QC, J8Y 3R7

N° de téléphone du comité : 819-770-6528 poste 101

Courriel du comité :

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

S/O

2 – Mot du président

Le président ou la présidente du comité présente le rapport d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

Bonsoir et bienvenue à l'assemblée générale annuelle de votre comité des usagers. Je vous remercie d'avoir accepté notre invitation en si grand nombre et j'espère que vous passerez une excellente soirée. Il me fait plaisir de vous présenter le rapport de la présidente qui décrit bien les activités du comité durant l'année 2015-2016 et nos objectifs pour l'année 2016-2017.

En cette année de changements apportés par la nouvelle Loi 10, votre comité des usagers a essayé de s'adapter de son mieux à cette nouvelle façon de fonctionner tout en tentant de conserver les acquis si précieux au bien-être de nos usagers. Le Pavillon du Parc n'existe plus comme établissement et se nomme maintenant Direction des programmes déficience intellectuelle, déficience physique et trouble du spectre de l'autisme (DI-DP-TSA) et fait maintenant partie du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO). Par conséquent, le comité des usagers

du Pavillon du Parc doit changer son nom pour Comité des usagers DI-TSA, c'est-à-dire que notre comité continuera de s'occuper de la même clientèle, tandis que le comité continué de la Ressource continuera de veiller sur les intérêts des usagers en déficience physique (DP). Un nouveau comité des usagers du centre intégré de l'Outaouais (CUCI) regroupe maintenant tous les usagers du CISSSO qui sont représentés par un membre de chacun des comités des usagers et des résidents de l'Outaouais. Madame Hélène Béland nous représente au CUCI.

Ceci ne change rien au fait que nous continuerons toujours de défendre les droits des usagers des programmes DI-TSA et nous tenterons d'établir une meilleure communication avec eux, par le biais des deux publications du Journal l'Impact. Afin de se faire mieux connaître, le comité travaille présentement à la révision de son dépliant qui parle des droits des usagers et donne d'autres informations et à l'élaboration d'une affiche (Poster) qui sera installée dans tous nos points de services.

Nous avons demandé à la direction des programmes DI-TSA, de nous rencontrer plus fréquemment, afin d'être en mesure de mieux informer nos usagers et leurs proches. Lors de ces rencontres statutaires avec la direction des programmes DI-TSA, les sujets discutés touchaient entre autres, les services aux usagers, les enjeux de transport adapté et la tarification sociale, les soins de santé, l'accessibilité aux soins dentaires sous anesthésie, la communication, le vieillissement de la clientèle, les activités et l'accès au bassin thérapeutique, la restructuration, l'hébergement, la gestion des comportements agressifs ainsi que divers sujets d'information ponctuelle.

Durant l'année, nous avons assisté à plusieurs conférences et réunions d'information et suivi une formation de base pour les comités des usagers. Nous avons rencontré la nouvelle commissaire-adjointe aux plaintes et à la qualité du CISSS de l'Outaouais et avons participé à quelques réunions d'information sur le nouveau CUCI, avec les représentants du CISSS de l'Outaouais.

Nous avons assisté à la réunion annuelle du Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais (RCUO) et au forum du Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de l'Outaouais. Nous avons rencontré un représentant du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et avons eu des discussions avec l'Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS). Madame Jacqueline Leduc nous représente au RCUO et Madame Béland siège aussi sur les comités Gestion des risques et Éthique à l'intervention sous la direction des programmes DI-TSA.

Nous avons aussi rencontré des représentants et des proches des usagers pour discuter de leurs droits et les conseiller dans leurs démarches auprès de la direction. Nous avons révisé et adopté nos règles de fonctionnement afin de les rendre conformes à la nouvelle Loi.

Pour l'année 2016-2017, nous finaliserons le poster qui sera distribué dans tous nos points de services. Nous reviserons le dépliant du comité des usagers et nous préparerons la deuxième édition du journal L'Impact qui sera publiée en décembre prochain. Un compte bancaire a été ouvert et nous assurerons la gérance du budget du comité des usagers. Nous participerons aux rencontres statutaires de la direction des programmes DI-TSA et aux autres invitations de nos partenaires du réseau. À leur demande, nous accompagnerons les usagers et leurs proches dans leurs démarches et tenterons de répondre à leurs questions.

Nous souhaitons que la nouvelle année nous apporte de meilleurs moyens de communication dans tous les domaines, pour être en mesure de mieux informer nos usagers de leurs droits et autres sujets pertinents.

En terminant, je tiens à remercier tous les membres du comité des usagers pour leur grande collaboration, leur dévouement de tous les instants, leur aide et leurs bons conseils. Je vous invite à vous joindre au comité des usagers, pour continuer à travailler ensemble à une meilleure qualité de vie pour tous nos usagers.

Merci de votre attention!

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Indiquez les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité des usagers au courant de l'année.

Révision et adoption des règles de fonctionnement du comité des usagers DI-TSA; préparation et diffusion des deux éditions du journal L'Impact; élaboration d'un poster; lors des rencontres statutaires avec la direction des programmes DI-TSA, les sujets discutés touchaient entre autres, les services aux usagers, les enjeux du transport adapté et la tarification sociale, les soins de santé, l'accessibilité aux soins dentaires sous anesthésie, la communication, le vieillissement de la clientèle, les activités et l'accès au bassin thérapeutique, la restructuration, l'hébergement, la gestion des comportements agressifs ainsi que divers sujets d'information ponctuelle.

4 – Composition et portrait des membres

Dressez la liste des membres composant votre comité selon les renseignements demandés ci-dessous

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Pierrette	Bastien	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Mère et curatrice	Présidente
2	Hélène présidente	Béland	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Mère et curatrice	Vice-
3	Jacqueline trésorière	Leduc	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Mère et curatrice	Secrétaire-
4	Robert	Arseneau	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Père et curateur	Membre
5	Suzanne	Arseneau	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Mère et curatrice	Membre
6	Hélène	Bellemare	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Mère et curatrice	Membre
7	Anne	Dambremont	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Sœur et curatrice	Membre
8	Nicole	Leguerrier	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Mère et curatrice	Membre
9	Micheline	Lepage	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Mère et curatrice	Membre
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle

5 – Coordonnées des membres

Indiquez les coordonnées complètes du président, du responsable du comité des usagers de l'établissement et de la personne-ressource, si applicable.

Président	Prénom : Pierrette	Nom : Bastien
	N° de téléphone : 819-561-6066	
	Courriel : pierrette.bastien@gmail.com	
	Adresse postale : 79, rue De Troyes, Gatineau, QC, J8T 6E3	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Jean	Nom : Dansereau
	N° de téléphone : 819-770-1022 poste 206	
	Courriel : jean.dansereau@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 124, rue Lois, Gatineau, QC J8Y 3R7	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Catherine	Nom : Baril
	N° de téléphone : 819-770-1022 poste 383	

	Courriel : catherinebaril@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 124 rue Lois, Gatineau, QC, J8Y 3R7

6 – Bilan des activités

Décrivez les actions prises en lien avec les six fonctions des comités des usagers.

Le comité a un plan d'action : Oui Non

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Oui, journal l'Impact, dépliant, poster

2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Oui, rencontres statutaires avec la direction des programmes DI-TSA, Agrément Canada, rencontres avec le Commissaire aux plaintes et à la qualité.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Oui, articles dans le journal l'Impact, le dépliant et le poster, réunion générale annuelle.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Oui, rencontres avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité et CAAP Outaouais

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

Oui

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

S/O

6. 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.

S/O

7 – Tenue des rencontres

Indiquez le nombre total de réunions que le comité a tenu durant l'année.
Vous pouvez aussi y indiquer la tenue des assemblées générales.

Durant l'année 2015-2016, le comité a tenu cinq (5) rencontres régulières et deux (2) réunions spéciales, une assemblée générale annuelle et cinq (5) rencontres statutaires avec la direction des programmes DI-TSA.

8 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Décrivez les projets futurs que le comité des usagers compte déployer.

1. Finalisation, impression et distribution du poster
2. Révision, impression et distribution du dépliant
3. Préparation, impression des deux envois du journal l'Impact
4. Ouverture d'un compte bancaire et gérance du budget du comité des usagers
5. Rencontres statutaires avec la direction des programmes DI-TSA

9 – Assistance et accompagnement effectués par le comité

Mentionnez des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région.

Entretiens avec des proches et/ou représentants d' usagers concernant les services reçus.

En collaboration avec CAAP Outaouais, participation en tant que représentants d'usagers à des plaintes collectives auprès du Protecteur du citoyen et au CISSS de l'Outaouais.

10 – Conclusion

Le président du comité effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

Diffusion de deux publications du journal l'Impact; révision des règles de fonctionnement du comité; projet «poster»; ajustement au nouveau système de santé; participation et collaboration avec la direction des programmes DI-TSA et le CUCI.

11 – Rapport financier

Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités des usagers* et la joindre au rapport d'activités.

Rapport financier joint

12 – Consolidation budgétaire

Cette section ne s'applique qu'aux CUCI. Les comités des usagers (CU) n'ont pas à remplir cette section.

13 – Autoévaluation du comité*

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont procédé à une autoévaluation de leur comité. Vous pouvez y inscrire les résultats généraux de l'autoévaluation.

14 – Nombre d'heures de bénévolat* (CU)

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont calculé le nombre d'heures effectuées annuellement par les membres de leur comité. Indiquez le total du nombre d'heures.

Nombre d'heures effectuées par le CU

h

Nombre d'heures effectuées par les CR	h
---------------------------------------	---

Total	h
--------------	---

15 – Autres informations/commentaires*

16 – Signature

Signature du président/de la présidente :

Date :

AAAA-MM-JJ

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Comité des usagers DI-TSA (Déficience intellectuelle-Trouble du spectre de l'autisme)		
NUMÉRO DE L'ÉTABLISSEMENT			
SOLDE AU 31 MARS 2015	(a)		6 038,41 \$
BUDGET ALLOUÉ POUR LE COMITÉ DES USAGERS ET RÉSIDENTS	(b)		13 579,00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)=(c)	(c)		19 617,41 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		3 035,34
Formations		
Colloques, congrès, conférences		45,00
Frais de déplacement		653,75
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentation		
Frais postaux		2 729,06
Frais bancaires		25,00
Frais de réunion		589,57
Cotisation au RPCU		
Petite caisse		
Autres (précisez) :	CUCI - Surplus 2014-2015	5 060,00
Autres (précisez) :	AQUIS Renouvellement 2016	150,00
Autres (précisez) :	RPCU Formulaires Rapports d'activités et financiers	310,03
Autres (précisez) :	RCUO Renouvellement Affiliation 2015	300,00

2. DÉPENSES SPÉCIFIQUES AUX COMITÉS DE RÉSIDENTS

*Budget alloué aux comités de résidents	
---	--

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES USAGERS

Publication		
Précisez :	Impression, traduction et mise sous enveloppe du journal Impact	6 727,29
Activités d'information		
Précisez :		
Matériel promotionnel		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

Autres (précisez) :

2.2 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publication

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Outil d'évaluation

Précisez :

Activités d'évaluation

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.4 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.5 ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais d'accompagnement

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

RETOUR COMITÉS DE RÉSIDENTS

SOLDE AU 31 MARS 2016

(e)=(c)-(d)+(*)

(d)

19 625,04 \$

(*)

(e)

-7,63 \$

(*) représente le montant qui n'a pas été dépensé par chacun des comités de résidents

(e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement

Note:

Comité



Users' Committee

ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez le joindre au rapport d'activités

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS	
Nom de l'établissement : Comité des usagers DI-TSA (Déficience intellectuelle-Trouble du spectre de l'autisme)	
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CISSS DE L'OUTAOUAIS	
<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers continué <input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré
N° de permis de l'établissement : 1104419	Nombre total de comités de résidents :
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES	MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel versé par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers en 2015-2016	13579,00
Indiquez le montant total versé pour les comités de résidents en 2015-2016	0
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers en date du 31 mars 2016	-7,63

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous, soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

SIGNATURE	
Nom du président du comité des usagers :	
PIERRETTE BASTIEN	
Signature	Date :
	2016-04-11
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :	
Stéphane Pleau Directeur des ressources financières Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais	
Signature	Date :
	8 mars 2016

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS

DES INSTALLATIONS DU CENTRE DE RÉADAPTATION

EN DÉPENDANCE DE L'OUTAOUAIS

2015-2016

COMITÉ DES USAGERS



CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DE L'OUTAOUAIS

Rapport d'activité 2015-2016

L'année 2015-2016 fut très mouvementée pour le comité suite au départ de certains membres. De plus, prendre notre personne ressource et responsable des bénévoles a suscité des préoccupations majeures.

Le comité a tenu 10 réunions régulières et 2 réunions de planification budgétaire. De plus, Nous avons été présents aux réunions du nouveau Comité des Usagers du Centre Intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais.

Le comité a tenu 10 rencontres auprès des résidents des services avec hébergement adulte et jeunesse. De plus, nous avons été présents auprès des usagers à l'interne lors des fêtes de Noël, du jour de l'An, et de Pâques. Également, nous avons été présents dans l'ensemble activités organisées par les groupes et comités bénévoles.

Aucune plainte n'a été manifestée. Nos profitons de l'occasion pour remercier toutes les personnes qui ont contribué à nous permettre de bien remplir notre mandat et nos différentes responsabilités.

OBJECTIFS et activité prévues pour 2016-2017

Dossiers :

* Accessibilité : Les usagers peuvent rejoindre le comité ou l'accompagnateur au plaintes au 819 776-5584, poste 309; par l'adresse courriel soit le cu.crdoutaouais@hotmail.com

* Mobilisation des membres du comité des usagers ;

Priorités :

* Renseigner les usagers face à leurs droits, obligations et responsabilité ;

* Poursuivre la distribution de matériel promotionnel afin de mieux faire connaître le comité.

Maël Pettit
Vice Président



**Comité des Usagers
Centre de Réadaptation en Dépendance
CISSS de l'Outaouais**

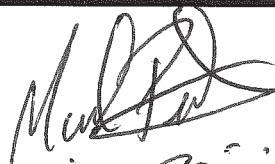
**État des revenus et dépenses
1er avril 2015-31 mars 2016**

Revenus	2015-2016	2014-2015
Solde au 1er avril 2015	\$143.24	\$50.09
Subvention 2015-2016 (1er vers:\$4900-2ieme vers:\$5000)	\$9 900.00	\$9 900.00
Intérêts		
Autres revenus		
Ligne 1	TOTAL \$10 043.24	\$9 950.09

DÉPENSES RELIÉES AUX MANDATS	2015-2016	2014-2015
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations.		
* Rencontre d'information (déplacements)	\$163.83	\$38.70
* Publications		
* Journaux et revues		
* Formation (déplacements)	\$0.00	\$0.00
* Colloques	\$1 494.46	\$817.66
* Activités (conférences, formation)	\$243.81	\$118.26
* Frais de représentation (activités, rencontres)	\$0.00	\$125.21
* Matériel de promotion (calendriers, agenda, autres items)	\$3 770.06	\$1 624.75
*		
*		
*		
Ligne 2	TOTAL \$5 672.16	\$2 724.58

	2015-2016	2014-2015
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.		
* Rencontres		
* Honoraires professionnels		
* Sondage sur la satisfaction		
* Outils d'évaluations		
* Frais de déplacements	\$235.64	\$46.87
*		
*		
Ligne 3	TOTAL \$235.64	\$46.87

	2015-2016	2014-2015
3. Évaluer le degré de satisfaction des usagers.		
* Rencontres		
* Honoraires professionnels		
* Sondage sur la satisfaction		
* Outils d'évaluation		
* Frais de déplacements	\$111.37	\$78.26
*		
*		
Ligne 4	TOTAL \$111.37	\$78.26


 vice président

4. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'usager.		2015-2016	2014-2015
	* Honoraires professionnels		
	* Avis juridiques		
	* Frais de déplacements		
	*		
Ligne 5	TOTAL	\$0.00	\$0.00

5. Accompagner et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.		2015-2016	2014-2015
	* Frais de déplacement		
	* Honoraires		
	* Autres dépenses (Précisez)		
	Nombre d'intervention:		
Ligne 6	TOTAL	\$0.00	\$0.00

6. Gestion et administration		201-2016	2014-2015
	* Publication des règles de fonctionnement		
	* Production de rapport		
	* Frais postaux, photocopies		
	* Papeterie, fournitures de bureau	\$410.13	\$0.00
	* Frais de repas(réunion régulière, spéciale, sous-comité)	\$668.95	\$199.59
	* Frais de déplacements	\$2 303.15	\$3 428.57
	* Cotisation RPCU 2015-2016	\$300.00	\$600.00
	* Système informatique	\$103.58	\$1 993.70
	* Téléphone, télécopieur		
	* Frais de secrétariat		
	* Achat de service (2 contrats)	\$0.00	\$0.00
	* Cotisation RCUO 2014	\$0.00	\$600.00
	* Frais bancaire	\$22.00	\$24.90
	* Assemblée annuelle		
	* Reconnaissance	\$0.00	\$110.38
	* Autres dépenses (rédition Surplus 2014-2015: CISSS)	\$143.24	
Ligne 7	TOTAL	\$3 951.05	\$6 957.14

DÉPENSES NON RELIÉES AUX MANDATS		2015-2016	2014-2015
	* Loisir et mieux-être, dons, cadeaux, immobilisation, etc		
	* Autres dépenses (précisez)		
Ligne 8	TOTAL	\$0.00	\$0.00

SOMMAIRE		2015-2016	2014-2015
	Ligne 1	\$10 043.24	\$9 950.09
	TOTAL DE DÉPENSES (LIGNES 2 A 8 INCLUSIVEMENT):	\$9 970.22	\$9 806.85
	Surplus	\$73.02	\$143.24
	Solde en banque au 31 MARS 2016 :	\$73.02	\$143.24

Marcel Pelletier,
Trésorier

Marcel Pelletier
Vice PRÉSIDENT

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 20 15 AU 31 MARS 20 16

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS	
Nom de l'établissement : <u>CENTRE DE READAPTATION EN DÉPENDANCE DE L'OUTAOUAIS</u>	
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) :	
<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers	<input type="checkbox"/> Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré	
Numéro de permis de l'établissement : <u>1104419</u>	Nombre total de comités de résidents :
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES	MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé	<u>\$9 900.00</u>
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.	
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers à la fin de l'exercice visé	<u>\$73.02</u>

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Marcel Pelletier
Nom du président du comité des usagers :

Stéphane Pleau
Signature :
Stéphane Pleau
Directeur des ressources financières
Centre intégré de santé et de services
sociaux de l'Outaouais

30 AVRIL 2016

Date

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

[Signature]
Signature :

8 juin 2016
Date

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS DES INSTALLATIONS DES CENTRES JEUNESSE DE L'OUTAOUAIS

2015-2016

Annexe 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03-01.53.01)

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Centre intégré des services sociaux et de santé de l'Outaouais,
Comité des Usagers continué des Centres jeunesse.

2. MOT DU PRÉSIDENT

Le comité des usagers continué des centres jeunesse fût un grand défi pour nous cette année. Étant donné que le comité des usagers était plus ou moins actif depuis un certain moment, il a fallu reconstruire complètement le comité puisque les membres actifs au moment de l'embauche de la nouvelle agente de liaison ce sont désistés. Ceci étant dit, les priorités premières étaient de recruter des membres bénévoles désireux de s'impliquer au sein du comité. Il était donc nécessaire de faire connaître le comité aux usagers en faisant de la publicité au travers de l'ensemble des services offerts par les centres jeunesse. Nous avons donc commencé par rencontrer les cadres des centres jeunesse pour que ceux-ci fassent part à leur personnel de publiciser le comité à la clientèle et de leur communiquer que nous avions besoin de parents, de jeunes, d'anciens bénéficiaires ou de tout autre personne qui aimerait s'impliquer. Les résultats furent moindres et c'est alors que l'actualisation d'un dépliant a été mise en place. Le dépliant aurait été distribué dans toutes les unités de réadaptations, dans les centres administratifs (à Gatineau, Buckingham, Pontiac etc.) et ceci aurait permis de faire connaître la mission et les objectifs du comité et ainsi pouvoir soit faire de l'accompagnement avec la clientèle ou de leur donner envie de contribuer à l'amélioration des services. Nous avons donc travaillé sur ce dépliant et nous avons obtenu un modèle qui nous plaisait. Un comité des résidents a aussi été mis sur pied à l'Héritage garçon (un centre de réadaptation) où des changements se sont faits dans le code de vie.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Les priorités étaient comme énumérées plus haut, de mettre en place des éléments pouvant faire connaître le comité des usagers à la clientèle. Nous étions alors dans la communication, dans la publicité, dans l'élaboration d'un dépliant, dans les rencontres avec les cadres etc. Notre

plus grande réalisation fût l'actualisation du dépliant et le comité des résidents qui fût une réussite pour les usagers.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Puisque notre comité était composé de seulement deux membres, nous avons décidé d'un commun accord de n'élire aucun membre à titre de président, de vice-président etc. Pendant la période de recrutement, nous trouvions plus facile de simplement se distribuer les tâches de façon équilibrée.

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
(819) 777-7783	Louise	Bouffard		X	Membre régulier
(819) 412-1428	Chimène	Aniabossou	X (ancienne usagère)		Membre régulier

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

<p>Louise Boivin Bouffard- Membre régulier</p> <p>Maison : (819) 777-7783</p> <p>Adresse : 17 des Mangliers, J8Y 6J8, Hull</p> <p>Courriel : bouffardjcl@videotron.ca</p> <p>Disponibilités : en tout temps</p>	<p>Chimène Aniabossou- Membre régulier</p> <p>Maison : (819) 412-1428</p> <p>Cellulaire : (819) 661-3579</p> <p>Adresse : 14 Edgar-Chénier, app.6, J8X 4E2, Hull</p> <p>Courriel : globe35@gmail.com</p> <p>Disponibilités : soir 16h30</p>
--	---

POUR LES COMITÉS DES USAGERS, COMITÉS DES USAGERS CONTINUÉS ET COMITÉS DE RÉSIDENTS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Dans le dépliant que nous avons mis sur pied, les droits et obligations sont inscrits.

- Lors des accompagnements qui ont été faits, nous avons acheminé soit par courriel, soit par courrier les droits et obligations des usagers

- Des affiches ont été affichées un peu partout dans les établissements

2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- À suivre

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

- À suivre

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

- Trois accompagnements ont été faits afin de défendre les intérêts individuels des usagers. Deux d'entre eux ont exprimés leur contentement à l'égard des services reçus du comité des usagers et un d'entre eux a mentionné que le problème a été réglé sans l'aide du comité.

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

- Lors des accompagnements nous avons redirigé la clientèle soit vers le commissaire local aux plaintes, soit vers le CAAP et nous avons fait les suivis nécessaires avec les personnes en question pour assurer que la personne est comprise et entendue durant le processus.

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

- Le comité de résident a connu un succès à l'héritage garçons où des modifications ont été apportées au code de vie. Quatre rencontres ont eue lieu avec le président et le vice-président depuis le mois d'Octobre.

6. 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 ».

- À suivre

7. TENUE DES RENCONTRES

Il y a eu 5 rencontres avec le comité des usagers depuis le mois de septembre. De plus, l'agente de liaison s'est présentée à toutes les rencontres organisés par le RCUO.

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEUR DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Un seul accompagnement a nécessité l'assistance du CAAP ainsi que du commissaire local aux plaintes.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour l'année prochaine les objectifs seront de :

1. Avoir un comité stable et durable avec au moins 5 membres bénévoles et pour cela nous allons :

- Poursuivre la publicité du comité (avec le dépliant créer par le CISSS) dans les divers établissements qui sont en contact avec la clientèle du centre jeunesse.
- Visiter les groupes d'interventions composés de parents désireux d'apporter des modifications à leurs méthodes de « parenting » pour leur parler du comité.
- Visiter les rencontres mensuelles des cadres, des chefs d'unités et des gestionnaires (application, orientation) pour leur demander de recruter des usagers potentiellement intéressés à faire parti du comité.
- Organiser des rencontres où les usagers pourront volontairement venir s'informer sur leurs droits et obligations.

2. D'ici la fin de l'été, nous allons mettre sur pied un sondage permettant d'évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus.

3. Créer des comités de résidents dans l'ensemble des centres de réadaptation pour que ceux-ci puissent faire partie intégrante à l'élaboration de plans d'action permettant d'accroître la satisfaction.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Puisque les objectifs premiers étaient de remettre sur pied le comité des usagers, il est invariable que d'autres objectifs ont dû être légèrement négligés. Par contre, nous allons remédier à cette situation pour l'année en cours et allons s'assurer que nous remplissons adéquatement notre mandat en effectuant les tâches énumérées plus haut.

11. RAPPORT FINANCIER

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1^{ER} AVRIL 2015** __ AU **31 MARS 2016** __

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Comité des usagers Centre jeunesse		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :			
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		0 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		21 852 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)	(c)		21 852 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
Soutien professionnel			
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			196 \$
Publication de documents du comité			
Communications interurbaines			
Frais de recrutement			
Formations des membres du comité			15 \$
Colloques, congrès, conférences			
Frais de déplacement, hébergement			14 \$
Frais postaux			
Allocation personne-ressource			
Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			300 \$
Autres (précisez) : Dépenses salariales			46 112 \$
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ			
REPRÉSENTATION			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
COORDINATION			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
HARMONISATION			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		200 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(d)	46 837 \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (c)-(d)=(e) <i>Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(e)	(24 985 \$)

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : <i>Les Centres Jeunesse</i>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <i>CISSS de l'Outaouais</i>			
<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers	<input type="checkbox"/> Comité des usagers continué	<input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré	
Numéro de permis de l'établissement : <i>1104419</i>		Nombre total de comités de résidents : <i>6</i>	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé			<i>15852</i>
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			<i>6000</i>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers à la fin de l'exercice visé			<i>0</i>

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Stéphane Pleau en l'absence du président
Nom du président du comité des usagers :

Stéphane Pleau
Signature : Stéphane Pleau
Directeur des ressources financières
Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais

2016-06-07

Date

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Signature :

8 juin 2016
Date