

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

Québec 

REDDITION DE COMPTES 2018-2019 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 29 mai 2019.

Déposé au conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais le 20 juin 2019.

Table des matières

Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais

Comité des usagers des Collines

Comité des usagers de Gatineau

Comité des usagers de Papineau

Comité des usagers du Pontiac

Comité des usagers de la Vallée-de-la-Gatineau

Comité des usagers du CRR La RessourSe

Comité des usagers DI-TSA

Comité des usagers du CRD

Comité des usagers des CJO

REDDITION DE COMPTES 2018-2019

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

Déposé au conseil d'administration du CISSS de l'Outaouais le 17 juin 2019

Acheminée au MSSS Juin - 2019

Le 29 Mai 2019

RAPPORT D'ACTIVITÉS

1. Informations relatives à l'établissement

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

2. Mot du président

L'année 2018-2019 a été une année de renforcement pour le CUCI nous permettant d'assumer nos rôles et fonctions dans le meilleur intérêt des usagers que nous représentons, et pour toutes les clientèles surtout les plus vulnérables et cela dans tous les territoires.

Le CUCI a pour objectif de soutenir les comités des usagers et les comités de résidents dans leur mandat de défense des droits des usagers. Aussi cette année le CUCI a appuyé des projets spéciaux visant à développer des outils promotionnels adaptés à différentes clientèles et qui pourront être utilisés par les comités pour mieux faire connaître les droits des usagers. A maintes reprises, le CUCI s'est fait le porte-parole des enjeux qui préoccupent les CU et les CR. Le dévouement des membres et leur sens des responsabilités ont permis de mettre à l'avant-plan les intérêts des usagers.

Comme par les années antérieures, l'accessibilité et l'adaptation des services pour la clientèle vulnérable, particulièrement dans les territoires ruraux demeurent une préoccupation majeure pour les membres du CUCI. L'offre de services doit bien s'ajuster aux réalités locales et répondre ainsi aux besoins des usagers.

Le CUCI tente toujours de se donner de nouveaux défis, par contre le recrutement des membres pour les CU et les CR, particulièrement en territoire rural en demeure un prioritaire. L'arrivée d'une personne ressource, coordonnatrice des activités du CUCI permettra d'explorer des stratégies novatrices pour atteindre cet objectif et nous assurer que tous les territoires de l'Outaouais sont représentés au CUCI.

Je tiens à remercier les membres du comité actuel pour leur engagement et leur collaboration. Ils ont travaillé sans relâche à la défense des droits des usagers. Les rencontres du CUCI permettent beaucoup d'échanges entre les membres ce qui est profitable pour chacun d'entre nous.

Je tiens également à souligner la collaboration offerte par la DQEPE pour son soutien et collaboration au bon fonctionnement du CUCI.

Je suis fier de vous présenter notre rapport annuel d'activités et notre rapport financier pour l'année 2018-2019. Vous y trouverez l'essentiel de nos réalisations et nos principaux enjeux pour l'année 2019-2020. Enfin, vous trouverez les recommandations que le comité émet aux membres du CA du CISSS de l'Outaouais pour l'amélioration de la qualité des services en lien avec notre mandat.

Germain Charron
Président
Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

L'année 2018-2019 en a été une de continuité pour le CUCI. Les membres ont travaillé sur différents fronts et plusieurs réalisations ont vu le jour :

- ✓ La présence d'un représentant du CUCI aux divers comités du CISSS de l'Outaouais: conseil d'administration, comité de vigilance et de la qualité des services, comité de gestion des risques et comité consultatif sur le plan clinique;
- ✓ Les membres faisant partie du comité d'agrément sont demeurés disponibles pour participer à la démarche d'agrément de l'établissement;
- ✓ Deux rencontres avec les dirigeants du CISSS de l'Outaouais afin d'échanger sur différentes problématiques vécues par les usagers;
- ✓ Journée de formation portant sur « Introduction aux fonctions des comités » dispensée par le RPCU. Cette journée fut un grand succès avec la participation d'environ 50 membres des différents CU et CR du territoire de l'Outaouais.
- ✓ Journée d'échange entre le Président du RPCU et les membres du CUCI ainsi que d'autres membres des CU et CR en réponse à des questionnements concernant le Cadre de référence. Cette journée fut grandement appréciée des participants, ce qui leur a permis de mieux comprendre différents enjeux liés au nouveau Cadre de référence;
- ✓ Le dépôt d'un rapport d'activités au conseil d'administration comprenant une liste des enjeux prioritaires et des recommandations pour l'amélioration de la qualité des services.

Les comités des usagers et les comités de résidents ont poursuivi leur travail de défense des droits des usagers. La communication, les délais d'attente et le recrutement de nouveaux membres sont des aspects importants. L'arrivée de la personne ressource contribuera sûrement à atteindre en partie ces objectifs.

Composition et portrait des membres

No	Membres du comité	Rôle
1.	Germain Charron	Président du comité exécutif du CUCI Représentant du CU des installations du territoire de Papineau
2.	Claire Major	Vice-présidente du comité exécutif du CUCI Représentante du CU des installations du territoire de Gatineau
3.	Ronald Nitschke	Secrétaire-Trésorier du comité exécutif du CUCI Représentant des CR des installations du territoire de Gatineau
4.	Hélène Larivière	Représentant du CU des installations du territoire de la Vallée-de-la-Gatineau
5.	Charlène Engstrom	Représentante du CU des installations du territoire des Collines
6.	Yolaine Ruel	Représentante du CU des installations du CRR la RessourSe
7.	Vacant	Représentant du CU des installations du territoire du Pontiac
8.	Hélène Béland	Représentante du CU des installations DI-TSA
9.	Lucien Brouillette	Représentant du CU des installations du CRD de l'Outaouais
10.	Vacant	Représentant du CU des installations des CJO
11.	Hélène Tessier	Représentant du volet Santé Mentale - Gatineau
12.	Danielle Fortin	Représentante des CR des installations du territoire des Collines
13.	Lucie Brazeau	Représentante des CR des installations du territoire de Papineau
14.	Vacant	Représentant des CR des installations du territoire du Pontiac
15.	Vacant	Représentant des CR des installations du territoire de la Vallée-de-la-Gatineau

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

Président :	Prénom : Germain Nom : Charron No de téléphone : 819-983-2376 Courriel : Germain.charron.dd@videotron.ca Adresse postale : 344, Rte 321S St-André Avellin, (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 252 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;
- Des représentants ont été désigné par et parmi les membres du CUCI pour siéger au comité de gestion des risques du CISSS de l'Outaouais;
- Des représentants du CUCI sont nommés pour contribuer à la démarche d'agrément de l'établissement;
- Le CUCI a produit un rapport annuel d'activités au conseil d'administration, incluant une liste des enjeux prioritaires et des recommandations pour l'amélioration de la qualité des services.
- Participe au comité consultatif du Plan clinique

- **COORDINATION :**

- Le CUCI a coordonné la mise en œuvre de projets spéciaux visant à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations : une publicité parue dans les hebdomadaires locaux pour promouvoir la confidentialité du dossier de l'usager. Une première parution au mois de mai et une autre en septembre pour la Semaine des droits ;
- Le CUCI a coordonné la mise en œuvre de projets spéciaux visant à promouvoir les droits des usagers :
 1. Développement de matériel promotionnel sur les 12 droits des usagers,
 2. Achat de banderoles sur structure (roll-up) pour des CU et CR;
- Les membres du CUCI ont déposé au CA un rapport d'activités comprenant une liste des enjeux prioritaires et des recommandations pour l'amélioration de la qualité des services en lien avec le mandat des comités des usagers;
- Les membres du CUCI ont rencontré périodiquement des représentants du CISSS de l'Outaouais afin de les sensibiliser à certaines problématiques vécues par les usagers;

- **HARMONISATION :**

- Publication dans les hebdomadaires régionaux afin de faire connaître les droits à la confidentialité du dossier de l'usager à l'ensemble de la population du territoire du CISSS de l'Outaouais;
- Mise à jour des dépliants promotionnels des CU et des CR;
- Conception d'outils promotionnels portant sur les droits des usagers qui s'adressent à différentes clientèles et accessibles à l'ensemble de CU et CR.

6. Tenue des rencontres

Les membres du CUCI ont tenu sept (7) rencontres régulières au cours de l'année 2018-2019;

7. Orientations 2019-2020

Pour l'année 2019-2020 le CUCI verra à assurer 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, ayant pour thème en 2019 Le droit de participer aux décisions ;
- Soutien à la réalisation de projets spéciaux ;
- Participation au processus d'agrément de l'établissement ;
- Participation au sondage d'évaluation de la satisfaction de la clientèle ;
- Développement d'outils communs;
- Dépôt au conseil d'administration de l'établissement de sa reddition de compte annuelle, incluant une liste des enjeux prioritaires et de ses recommandations pour l'amélioration de la qualité des services;
- En collaboration avec la DQEPE encadrer et supporter la personne-ressource coordonnatrice dans ses fonctions de coordination du CUCI;
- Recrutement de nouveaux membres.

8. Conclusion

Nous sommes fiers du travail accompli au cours de la dernière année. L'implication et le dynamisme des membres ont largement contribué à l'atteinte de notre mission centrée sur les usagers, leurs droits et la qualité des services.

L'offre de services et son adaptation aux réalités locales demeurent une préoccupation importante pour les membres du CUCI. En effet, il a été constaté qu'une trop grande centralisation en général des processus avait eu pour conséquence la dépersonnalisation des milieux. Nous croyons qu'il serait opportun de revoir les façons de faire afin de donner plus de latitude aux milieux qui serait, alors, à même d'offrir des services mieux adaptés aux réalités territoriales et aux différentes clientèles, plus particulièrement aux résidents en CHSLD.

Nous nous engageons à poursuivre notre mandat avec diligence, dans un esprit d'ouverture et de collaboration dans le meilleur intérêt des usagers de l'Outaouais.

9. Rapport financier

Voir les annexes 3A – 3B et 4

10. Consolidation budgétaire (année financière 2018-2019)

Comité des usagers	Nombre de comités de résidents	Budget alloué	Soldes
CU du territoire de Gatineau	5	85 000\$	0,00\$
CU du territoire de Papineau	3	26 502\$	691,20\$
CU du territoire du Pontiac	3	16 579\$	13 204,00\$
CU du territoire de la Vallée-de-la-Gatineau	2	15 997\$	5 777.14\$
CU du territoire des Collines	2	9 673\$	0,00\$
CU des installations des CJO	6	21 852\$	15 229,38\$
CU des installations du CRD de l'Outaouais	0	9 900\$	0,00\$
CU des installations du CRR La RessourSe	0	9 600\$	7,00\$
CU des installations du DI-TSA	0	13 579\$	0,00\$
CUCI	0	20 000 \$	7 274,00\$
TOTAL		227 682 \$	42 182, 72 \$

11. Enjeux pour l'année 2019-2020

Plusieurs défis vont nous interpeller au cours de l'année 2019-2020. En voici quelques-uns qui nous paraissent les plus pertinents pour l'amélioration de la qualité des services aux usagers :

- I. Poursuivre nos actions pour faire connaître les rôles et mandats des comités des usagers et des comités de résidents dans toutes les installations de l'établissement, par l'utilisation de nouveaux outils promotionnels.
- II. S'assurer de la continuité du CUCI et des CU/ CR actifs et voir au recrutement de membres pour les CU/CR présentement inactifs.
- III. Encadrer et soutenir la personne ressource dans le cadre de son rôle et ses fonctions auprès du CUCI et des CU/CR.

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 mette l'emphase sur des moyens pour contrer à la dépersonnalisation des milieux (menu, environnement, aménagement physique) et de voir à la bienveillance des résidents et usagers en contexte de pénurie.
- II. Que le CISSS de l'Outaouais poursuivre ses actions en vue d'assurer un accès équitable aux services pour l'ensemble de la population (accessibilité aux personnes d'expression anglaise, aux personnes présentant des handicaps visuels ou physiques etc.)

13. Signature



Germain Charron
Président
CUCI – Outaouais

Mai – 2019

/fd

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017

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 du Centre intégré	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	---	--------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus/ (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)	(811) \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	20 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	19 189 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Soutien professionnel		5 255 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications Interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		1 098 \$
Frais de déplacement, hébergement		3 380 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		302 \$
Autres (précisez) : Frais bancaires		32 \$
Autres (précisez) : Frais de réunions		1 848 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

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

REPRÉSENTATION

Précisez :		

COORDINATION

Précisez :		

HARMONISATION

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		(g)	11 915 \$
SOLDE DES DONS		(h)	-
(d)-(f)-(h)		(i)	7 274 \$
<p>SOLDE AU 31 MARS 2017 (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé) (e) (g) (h) = (i)</p> <p><i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i></p>			

ANNEXE - 3B - RAPPORT FINANCIER SPÉCIFIQUE AUX REVENUS REPORTÉS DES COMITÉS DES USAGERS - ÉTABLISSEMENTS PUBLICS ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

Les revenus reportés doivent servir exclusivement à soutenir la réalisation de projets spéciaux non récurrents, visant à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, ou à promouvoir l'amélioration de leur qualité de vie. Ces projets seront pilotés par les CU (dans le cas des CISSS, après un arbitrage du CUCI), en tenant compte d'une représentativité équitable des différents comités, missions, clientèles et territoires desservis. Les surplus pourront ainsi être utilisés par l'un ou l'autre des CU de l'établissement, y compris par le CUCI.

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CISSS de l'Outaouais - CUCI - Projets spéciaux	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	--	--------------------	-----------

TOTAL DES SURPLUS DE L'ENSEMBLE DES CU (ET DU CUCI), À LA FIN DE L'EXERCICE FINANCIER PRÉCÉDENT (Montant des sommes non dépensées par les comités visés, au 31 mars de l'exercice précédent)	(a)	46 176 \$
REVENU REPORTÉ MIS À LA DISPOSITION DES CU (CUCI) POUR LE PRÉSENT EXERCICE FINANCIER (a) - (b)	(b)	46 176 \$

1.A - RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DES USAGERS

Nom du comité:	Publicité - Publications	
Projet:	Fin du projet 2017-2018	
Précisez :		1 450,04 \$
Nom du comité:	Banderole pour CU - CR	
Projet:	Achat de Roll-Up pour afficher les 12 Droits des Usagers	
Précisez :		949 \$
Nom du comité:	Développement de matériel promotionnel	
Projet:	Avec graphiste préparer du matériel adapté à l'ensemble de la population	
Précisez :		4 892 \$
Nom du comité:	Correction de dépliants promotionnels	
Projet:		
Précisez :		414 \$
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

1.B - PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

TOTAL DES DÉPENSES	(c)	7 699 \$
SOLDE AU 31 MARS 2019 (Somme non dépensée, à la fin de l'exercice visé) (b) - (c) - (d) Le solde de la ligne (d) représente l'excédent des sommes allouées non encourues devant être constaté au résultat de l'exercice par l'établissement	(d)	38 477 \$

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 2018 AU 31 MARS 2019

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 : CUCI			
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 : 1104-5218		Nombre total de comité de résidents : 0	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			20 000
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)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			7274\$

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.

2 CHARBON GERMAIN
Nom du président du comité des usagers :

1 [Signature]
Signature :

2019-4-24

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

Date

[Signature]
Signature :

14 juin 2019
Date

REDDITION DE COMPTES 2018-2019
DU
COMITÉ DES USAGERS DES COLLINES

Présentée le 31 mars 2019

Par

Charlene Engstrom, présidente

Approuvée par les membres du CU le 10 avril 2019

Table des matières

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE	4
2. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	6
2.1 Démarche de respect du droit de non-réanimation hors établissement	6
2.2 Élaboration d'un protocole de collaboration avec le CAAP	6
2.3 Rencontres d'information et de collaboration	7
2.4 Lutte contre la maltraitance	7
2.5 Collaboration aux projets mis de l'avant par le CUCI du CISSS de l'Outaouais .	7
2.6 Actualisation de notre mandat	8
3. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	8
4. COORDONNÉES DES MEMBRES	9
5. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS	10
5.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations et sur le comité des usagers	10
5.2 A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers	11
5.2 B) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus	11
5.3 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers	12
5.4 Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte	12
5.5 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	13
5.6 S'assurer du bon fonctionnement du Comité des usagers des Collines	13
6. TENUE DES RENCONTRES	14
7. HEURES DE BÉNÉVOLAT	15
8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	15
9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	16
10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)	16
11. RAPPORT FINANCIER 2018-2019	18

ANNEXES

1. Annexe 3A : rapport financier du CU des Collines
2. Rapport d'activités du Comité de résidents (CR) de l'hôpital de Wakefield
3. Annexe 3A : rapport financier du CR de l'hôpital de Wakefield
4. Rapport annuel du CR CHSLD des Collines (Masham) (rapport financier, annexe 3, déjà intégrés dans ce rapport)
5. Annexe 4 : formulaire de validation des paramètres budgétaires du CU des Collines

Nom de l'établissement :

Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Outaouais

Nom du comité :

Comité des usagers des Collines

850, Montée de la Source

Cantley (Québec) J8V 3H4

cudescollinesadm@gmail.com

819 459-1112, poste 332525

Comités de résidents :

Comité de résidents de l'unité d'hébergement de l'hôpital Mémorial de Wakefield

Situé au 101, rue Burnside, Wakefield, Québec.

Comité de résidents du centre d'hébergement des Collines

Situé au 9, chemin Passe-Partout, Ste-Cécile de Masham, Québec.

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Les membres du comité des usagers des Collines sont très fiers de présenter les réalisations accomplies au cours de l'année 2018-2019. Voici les faits saillants des travaux.

La démarche du projet de non-réanimation hors établissement continue à évoluer et le sous-comité pour le respect des dernières volontés a fait deux présentations au cours de l'année. La version préliminaire du site web est maintenant accessible également. Le comité des usagers tient à remercier monsieur Thierry Boyer pour son implication et son leadership dans ce projet.

Le comité a visé de nouvelles façons de rejoindre les usagers, de faire la promotion des douze droits et de se faire connaître. Notons entre autres, la tenue de l'assemblée générale annuelle au CLSC Chelsea, la rédaction d'un article dans un journal local en septembre, la participation à des kiosques d'informations à l'hôpital de Wakefield dans le cadre de la semaine de la confidentialité en novembre 2018 ainsi qu'en mars 2019, la transmission de l'information sur le rôle du comité au service des communications des quatre municipalités du territoire : Cantley, Chelsea, La Pêche et Val-des-Monts pour distribution à la population.

On reçoit de plus en plus d'appels téléphoniques et de messages par courriel de la part d'usagers qui sont à la recherche d'informations ou d'assistance dans leurs démarches d'exprimer leur insatisfaction par rapport à un service. Afin de pouvoir répondre adéquatement aux usagers selon le mandat du comité des usagers, le comité a préparé une ébauche de guide à l'intention des membres du comité. Ce document préliminaire sera finalisé dans les prochaines semaines et servira d'aide-mémoire lors de nos interactions avec les usagers.

Les membres ont participé à diverses rencontres concernant les besoins collectifs des usagers tels que les services de santé pour la population de la municipalité de Chelsea et une rencontre de réflexion sur l'avenir de l'hôpital de Wakefield. Le comité a identifié plusieurs enjeux au cours de l'année, qui sont présentés dans ce rapport.

Les membres du comité tiennent à remercier leurs proches collaborateurs :

- la répondante de l'établissement, madame Émilie Delisle;
- les membres du CUCI;
- l'équipe de gestion.

Ainsi que des remerciements très chaleureux à mesdames Julie Latour et Roxanne Charrette pour leur disponibilité continue et pour leur aide précieuse tout au long de l'année.

Je tiens à remercier très sincèrement les membres du comité des usagers et les membres des comités de résidents pour leur engagement et leur implication soutenue dans nos travaux. Grâce à ces personnes dévouées, les comités sont en mesure d'accomplir leur important mandat!

Puisque nous nous considérons comme étant les yeux, les oreilles et la voix des usagers, nous nous engageons à poursuivre notre objectif d'être *disponibles, impliqués* et *visibles* auprès des usagers des installations du territoire des Collines du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Outaouais.

Soyez convaincus, chères et chers usagers, que votre bien-être nous tient à cœur.

Charlene Engstrom
Présidente du comité des usagers

2. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Les principales réalisations et priorités du CU des Collines en 2018-2019 sont regroupées sous six (6) sujets :

2.1 Démarche de respect du droit de non-réanimation hors établissement

Le sous-comité du comité des usagers des Collines, Comité des citoyens pour le respect des dernières volontés, créé en octobre 2015, s'est vu obligé de diminuer ses actions en 2018-2019 en raison d'un manque de disponibilité de bénévoles. Les membres ont tenu trois activités importantes au cours de l'année :

- Session d'information auprès d'un groupe de proches aidants tenue le 10 avril à Val-des-Monts, soutenu par la Table autonome des aînés des Collines.
- Présentation et bilan des activités lors de l'assemblée générale annuelle du CU des Collines tenue le 10 juin 2018. Cette présentation fut bien appréciée des participants.
- Lors de ces présentations, un lien pour le site web développé en 2017-2018 <https://respectdeschoix.wordpress.com> a été remis aux participants.

Le service de police de la MRC des Collines a dû suspendre les démarches conjointes avec le comité en raison d'une réorganisation interne.

Une lettre portant sur le bilan des travaux réalisés, a été transmise à M^{me} Maryse Gaudreault, députée de Hull, le 29 janvier 2019. Madame Gaudreault s'intéresse aux travaux du comité depuis quelques années.

2.2 Élaboration d'un protocole de collaboration avec le CAAP

Le protocole de collaboration a été signé entre le CU des Collines et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) le 28 avril 2019. Malheureusement, la personne ressource du CAAP a été absente toute l'année et donc nous n'avons pas pu faire le lancement en 2017-2018. Les deux groupes reprendront des démarches en 2019-2020 pour actualiser ledit protocole.

2.3 Rencontres d'information et de collaboration

Encore cette année, le CU des Collines a poursuivi l'organisation de rencontres avec les partenaires du milieu. Lors des réunions régulières du comité, chaque collaborateur a été invité à présenter son service et champ d'expertise. Les invitées suivantes ont participé en 2018-2019 :

- 10 mai 2018 : Julie Bonneville, directrice des services multidisciplinaires
- 11 octobre 2018 : Gail Ryan, directrice des soins infirmiers et
Martine Potvin, directrice adjointe à la même direction
- 10 janvier 2019 : Marion Carrière, commissaire aux plaintes et à la qualité

2.4 Lutte contre la maltraitance

Les membres du comité ont entrepris une discussion sur trois documents portant sur la lutte contre la maltraitance :

- Politique du CISSS de l'Outaouais sur la lutte contre la maltraitance.
- Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022.
- Sondage du RPCU sur la bientraitance : en février, le CU des Collines a répondu au sondage du RPCU portant sur la bientraitance.

2.5 Collaboration aux projets mis de l'avant par le CUCI du CISSS de l'Outaouais

La présidente du CU des Collines est membre du CUCI et participe aux réunions. Cette année, le CU des Collines a été impliqué dans l'identification du matériel promotionnel dans le cadre des projets spéciaux mis de l'avant par le CUCI (cartes d'identité, cahier à colorier sur les douze droits, etc.).

Trois membres du CU des Collines ont participé à une session d'information sur le nouveau cadre de référence, organisée par le CUCI. Plusieurs des questions qui ont été précédemment soumises par le CU des Collines ont obtenu des réponses lors de cette rencontre.

2.6 Actualisation de notre mandat

Le point 5 « Bilan des activités », débutant à la page 10 du présent rapport d'activités présente le bilan des actions entreprises en 2018-2019 par le CU des Collines en lien avec leurs six fonctions.

3. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NOM	PROVENANCE	STATUT
M ^{me} Huguette Cloutier	Membre élue	Membre
M ^{me} Judith Dunne	Membre élue	Vice-présidente et Trésorière sortante
M ^{me} Charlene Engstrom	Membre élue	Présidente
M ^{me} Nicole Durocher	Membre élue	Secrétaire
M ^{me} Diane Bissonnette	Membre élue	Membre Trésorière
M ^{me} Danielle Fortin	Membre représentante du CR du centre d'hébergement des Collines	Membre
M ^{me} Nicole Dalpé	Membre représentante du CR de l'unité d'hébergement de l'hôpital de Wakefield	Membre

La durée du mandat des membres du comité des usagers est de trois ans et il est renouvelable.

La représentante au comité des usagers du CISSS de l'Outaouais

→ M^{me} Charlene Engstrom

Les représentantes au sous-comité du comité des usagers pour le respect des dernières volontés

- M^{me} Huguette Cloutier
- M^{me} Charlene Engstrom

La représentante au comité consultatif des Collines

- M^{me} Charlene Engstrom

La représentante au comité pour les liens avec la Fondation santé des Collines

- M^{me} Judith Dunne

La représentante des CR du territoire des Collines au CUCI

- M^{me} Danielle Fortin

4. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Nom	Téléphone	Courriel	Adresse
Présidente	Charlene Engstrom	819 459-1112 Poste 332525	cudescollinesadm@gmail.com	850, Montée de la Source, Cantley (Qc) J8V 3H4
Responsables du dossier des comités des usagers de l'établissement	Estelle Desaulniers-Coulombe, étant absente au cours de l'année, elle a été remplacée par trois personnes différentes. En ce moment madame Delisle assure la liaison avec le CU des Collines	819 770-6528 poste 363	estelle_desaulniers-coulombe@ssss.gouv.qc.ca	124, rue Lois, Gatineau (Qc) J8Y 3R7
	Émilie Delisle	Poste 253	emilie_delisle@ssss.gouv.qc.ca	
Personne-ressource	N/A			

5. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Le comité des usagers des Collines a rédigé un plan d'action à partir de ses fonctions telles que précisées à la Loi SSSS. Voici le sommaire des actions prises en 2018-2019.

5.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations et sur le comité des usagers

- Achat de sacs à dos et matériel pour distribution aux enfants à l'urgence de Wakefield et aux CLSC du territoire.
- Distribution des sacs à dos aux enfants qui reçoivent des services à l'urgence et au CLSC (le sac à dos fait la promotion du CU et des droits des usagers).
- Distribution de dépliants et de cartes d'affaires auprès des usagers lors d'événements et aux installations du territoire des Collines.
- Distribution du matériel promotionnel (stylos, blocs-notes, balles anti-stress) lors d'événements.
- Distribution des balles anti-stress en CLSC aux enfants qui doivent recevoir un vaccin.
- Réponse aux appels reçus à la boîte vocale du CU et aux messages reçus à l'adresse courriel du CU. S'assurer de faire les suivis requis auprès des usagers.
- Affichage des informations dans toutes nos installations lors de la semaine des droits des usagers du 18 au 23 septembre 2018. Thème : droit à la confidentialité.
- Tenue d'un kiosque d'information sur le droit à la confidentialité lors de la semaine de la confidentialité. À l'hôpital de Wakefield le 18 et 21 novembre 2018.
- L'information sur le rôle du comité des usagers affichée sur les tableaux d'affichage dans toutes les installations du territoire des Collines (en français et en anglais).
- Envoi de l'information sur le rôle du comité des usagers au service des communications des quatre municipalités du territoire des Collines pour publication dans les bulletins d'information (en français et en anglais).

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

- Plusieurs interventions auprès de l'établissement dans des situations préoccupantes telles que :
 - L'évaluation et la supervision clinique du personnel clinique.
 - L'utilisation de la salle familiale au CHSLD des Collines.
 - La non disponibilité de certaines informations en anglais au site web du CISSS de l'Outaouais.
 - Le manque régulier de places de stationnement à l'hôpital de Wakefield pendant les travaux liés à la Maison des Collines.
 - La sécurité du stationnement à l'hôpital de Wakefield.
 - Le message d'accueil sur la boîte vocale du territoire des Collines : un très long message en français et peu d'accessibilité en langue anglaise.
 - Un manque d'information à la population sur le changement des postes téléphoniques (ajout du préfixe « 33 ») sur l'ensemble du système téléphonique au territoire des Collines.
 - Un questionnement sur le changement du fonctionnement du centre de prélèvements au laboratoire à l'hôpital de Wakefield depuis décembre 2018.
- Participation à la rencontre bilan du 21 mars avec Mme Sylvie Girard du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) faisant suite à la visite ministérielle à l'unité d'hébergement à l'hôpital de Wakefield et au CHSLD des Collines à Masham, au territoire des Collines les 20 et 21 mars 2019.

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

- Le comité des usagers des Collines avait prévu de collaborer avec le gestionnaire responsable des salles d'urgence pour sonder la satisfaction des usagers à l'hôpital de Wakefield. Des démarches ont débuté en 2018 mais en raison du changement de gestionnaire, le projet a été suspendu.
- Les membres ont suivi les démarches d'évaluation par les deux comités de résidents, de la satisfaction à l'égard de la nourriture en hébergement.

5.3 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Participation à la semaine des droits des usagers du 18 au 23 septembre 2018, ayant pour thème « La confidentialité des services, j’y ai droit ». Affichage des informations provenant du RPCU dans toutes les installations du territoire des Collines.
- Poursuite de la démarche de respect du droit de consentir ou refuser un service ou un soin, incluant la non-réanimation hors établissement.
- Interventions auprès de l’établissement pour identifier des solutions au manque d’espaces de stationnement à l’hôpital de Wakefield.
- Participation à une rencontre d’information sur la mission future de l’hôpital de Wakefield, tenue le 4 juin avec le CISSS de l’Outaouais et la Fondation santé des Collines. Rédaction, par le CU des Collines, d’un article dans le journal local « The LowDown » en septembre pour réclamer que les usagers soient consultés par le CISSS de l’Outaouais avant la prise de toute décision concernant le futur de l’hôpital de Wakefield.
- Participation à une rencontre d’échanges avec le Groupe de santé Chelsea et le Comité consultatif des Collines en juin 2019. Réception et lecture du rapport du Groupe de santé Chelsea en janvier 2019. Communication avec le président du Groupe Chelsea et engagement de faire la promotion des recommandations qui sont en lien avec le mandat du CU des Collines.

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

- Le CU des Collines a fait plusieurs suivis aux demandes de la part des usagers au cours de l’année en lien avec les services reçus (service de laboratoire, stationnement, besoin de services etc.).

5.5 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 Cu des Collines tient à respecter ses responsabilités envers les deux comités de résidents. À cet effet, les démarches suivantes sont entreprises :
 - Budget distribué en début d'année, mi-année et ajustements en fin d'année.
 - Augmentation de leur budget en 2018-2019.
 - Rencontres de soutien au besoin, auprès des deux présidentes des CR.
 - Participation d'un des deux présidents du CR annuellement au congrès du RPCU, financé par le CU.
- Rencontre d'échange et de collaboration en novembre 2018. Lors de cette rencontre, il a été convenu de tenir deux rencontres formelles par année (juin et décembre) entre le président et le vice-président du CU ainsi que les deux présidents des comités de résidents pour discuter du fonctionnement et de la collaboration.

5.6 S'assurer du bon fonctionnement du Comité des usagers des Collines

Les membres ont entrepris diverses actions au cours de l'année ayant pour objectif d'améliorer le fonctionnement du comité.

- Le comité a implanté quelques procédures visant à rendre les réunions plus efficaces (transmettre certains suivis par courriel, encadrer le temps pour certains points de discussion à l'ordre du jour, etc.). En 2018-2019, les points principaux de discussion : le cadre de référence sur le rôle des comités des usagers et des comités de résidents, la lutte contre la maltraitance, le rapport du Groupe de santé Chelsea.
- Trois membres du CU ont participé au congrès du RPCU en octobre 2018. Le thème étant « De l'insatisfaction à l'amélioration : le rôle des comités ».
- Les membres ont pris connaissance du nouveau cadre de référence ministériel sur le rôle et les responsabilités des comités des usagers et des comités de résidents, rendu public en mai 2018. Un temps de discussion sur le contenu du nouveau cadre de référence a eu lieu à la réunion d'octobre. Les membres ont préparé une liste de questions et de sujets

nécessitant des clarifications en lien avec ce document. Cette liste a été transmise au CUCI en octobre 2018 en demandant un suivi aux questionnements. En février 2019, trois membres du CU ont participé à une session d'information sur le cadre de référence, organisée par le CUCI.

- En mars 2019, le comité a effectué une évaluation de son fonctionnement en utilisant le sondage développé par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). Les résultats du sondage serviront à améliorer le fonctionnement du comité pendant la prochaine année.
- Inscription de quatre membres à la formation de base du RPCU prévue le 2 avril 2019.
- Préparation d'une ébauche de guide à l'intention des membres du CU des Collines sur la gestion des insatisfactions des usagers.

6. TENUE DES RENCONTRES

Le comité a tenu 10 rencontres en 2018-2019 incluant l'assemblée générale annuelle.

Les rencontres	
12 avril 2018	Assemblée régulière
10 mai 2018	Assemblée régulière
7 juin 2018	Assemblée générale annuelle
12 juin 2018	Rencontre spéciale sur le futur de l'hôpital de Wakefield
6 septembre 2018	Assemblée régulière
11 octobre 2018	Assemblée régulière
8 novembre 2018	Assemblée régulière
8 décembre 2018	Annulée
10 janvier 2019	Assemblée régulière
21 février 2019	Assemblée régulière
14 mars 2019	Assemblée régulière

7. HEURES DE BÉNÉVOLAT

Les membres ont effectué plusieurs heures de bénévolat au cours de l'année. Entre autres :

- Participation aux rencontres mensuelles.
- Participation aux différents comités tels que CUCI, comité consultatif des Collines.
- Participation à des rencontres de la Fondation santé des Collines.
- Organisation et participation à différentes activités lors de la semaine des droits des usagers en septembre 2018.
- Participation à d'autres rencontres.
- Lecture et échange sur les politiques, programmes, plans d'actions.

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

- Le comité des usagers des Collines entretient une très bonne relation avec le commissaire aux plaintes et à la qualité ainsi qu'avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de l'Outaouais.
- Le CU des Collines et le CAAP ont signé un protocole de collaboration en avril 2018. Les travaux se poursuivront au cours de l'année 2019-2020.
- Lors de notre rencontre d'échange du 10 janvier, avec M^{me} Marion Carrière, commissaire aux plaintes et à la qualité, les membres ont particulièrement apprécié sa transparence et sa volonté de collaboration.
- Le CU des Collines a interpellé le commissaire aux plaintes dans trois situations au cours de l'année : le manque de places de stationnement à l'hôpital de Wakefield, le changement de fonctionnement du centre de prélèvements à l'hôpital de Wakefield et la non disponibilité de certaines informations en anglais au site web du CISSS de l'Outaouais.

- Le comité des usagers des Collines et le commissaire aux plaintes ont convenu d'une collaboration et échange d'informations dans le cadre de nos mandats respectifs.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Les priorités établies pour l'année 2019-2020 sont de :

1. *Poursuivre la démarche de respect du droit de consentir ou refuser un service ou un soin, incluant la non-réanimation hors établissement.*
2. *Réviser et implanter le protocole de collaboration avec le CAAP.*
3. *Finaliser le guide à l'intention des membres du comité des usagers sur la gestion des insatisfactions des usagers.*
4. *Élaborer et actualiser le plan d'action 2019-2020 (par exemple, recrutement, identification de nouvelles stratégies pour informer les usagers de leurs droits, révision des règles de fonctionnement).*
5. *Faire des représentations auprès du CUCI et du CISSS de l'Outaouais afin de faire augmenter les budgets des comités de résidents. Sensibiliser le RPCU sur la problématique de sous-financement des comités de résidents.*

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Au cours de l'année, les membres du comité ont reçu des réponses à certaines préoccupations soulevées en 2017-2018. Entre autres, les présentations par les deux directeurs cliniques en soins infirmiers et en services multidisciplinaires ont permis de constater les améliorations en implantation quant à l'évaluation et l'encadrement clinique du personnel. Concernant l'accès rapide à un médecin de famille, l'ouverture de la nouvelle clinique médicale des Collines a permis à plusieurs usagers d'avoir accès à un médecin de famille.

Les membres ont vraiment apprécié la rencontre d'échange avec la nouvelle commissaire aux plaintes et le développement d'un lien de confiance et de collaboration avec le bureau du commissaire aux plaintes.

L'actualisation du protocole de collaboration avec le CAAP demeure une priorité pour la prochaine année également.

En 2018-2019, les membres du comité ont rencontré certaines problématiques ou enjeux desquels on devra se préoccuper au cours de la prochaine année :

- **Accès à l'information :**

- Nous constatons que la population du territoire des Collines ne reçoit pas l'information nécessaire pour accéder aux services en temps opportun (site web, communications verbales et écrites, etc).
- Cet enjeu est encore plus évident pour la population d'expression anglaise (souvent lorsque l'information est disponible, elle n'est pas traduite ou communiquée en anglais).
- Le CU et les CR n'ont pas été inclus sur la liste d'envoi des communications importantes telles que le fonctionnement de certains services, changements de gestionnaires, données statistiques en lien avec le mandat des comités, consultations par le CISSS de l'Outaouais, etc.

- **Problème d'accessibilité à des lits de longue durée :**

- Retards constants de la mise en œuvre des 24 nouveaux lits au CHSLD des Collines à Masham, ce qui fait en sorte que la clientèle en besoin est sans solution. Cette situation a un impact néfaste pour le territoire des Collines ainsi qu'au niveau régional.

- **Centre de prélèvements à l'hôpital de Wakefield :**

- Le commissaire aux plaintes et le CU des Collines ont reçu plusieurs insatisfactions concernant le changement de fonctionnement de ce service depuis l'implantation en décembre 2018.
- La population n'a pas été informée du changement au fonctionnement sans rendez-vous.
- Il semble qu'il y a beaucoup de désinformation qui circule également (quota par jour, heures d'ouvertures, etc.).
- Le gestionnaire responsable fera un bilan en septembre 2019 de ce nouveau fonctionnement et le comité des usagers a l'intention de suivre la situation de près.

Le comité des usagers émet deux recommandations pour l'amélioration de la qualité des services en lien avec son mandat. À noter que ces recommandations ont été émises en 2017-2018 par le CUCI au conseil d'administration du CISSS de l'Outaouais :

- 1. *Que le CISSS de l'Outaouais mette l'emphase sur des moyens pour améliorer la communication à l'ensemble de la population (tous les usagers);***
- 2. *Que l'accès équitable aux services de toute la région demeure une priorité pour le CISSS de l'Outaouais et que ce dernier poursuive les actions en cours pour y arriver.***

11. RAPPORT FINANCIER 2018-2019

Un budget est confié annuellement au comité des usagers pour le soutenir dans l'exercice de ses fonctions. À cet effet, toutes les dépenses qui sont engagées doivent être en lien avec ces mêmes fonctions. Le rapport financier est en annexe.

ANNEXES

1. Annexe 3A : rapport financier du CU des Collines
2. Rapport d'activités du Comité de résidents (CR) de l'hôpital de Wakefield
3. Annexe 3A : rapport financier du CR de l'hôpital de Wakefield
4. Rapport annuel du CR CHSLD des Collines (Masham) (rapport financier, annexe 3, déjà intégrés dans ce rapport)
5. Annexe 4 : formulaire de validation des paramètres budgétaires du CU des Collines

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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 des Collines	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
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)		9 673 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)		
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).	(d)		
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)		9 673 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		210 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		237 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		2 863 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 112 \$
Frais postaux		10 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		- \$
Autres (précisez) :	comité de résidents CHSLD Masham	1 305 \$
Autres (précisez) :	comité de résidents CHSLD Wakefield (incluant achat laptop)	1 321 \$
Autres (précisez) :	frais bancaires	35 \$
Autres (précisez) :	RPCU adhésion 2019-20	445 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f) - \$

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 : Encarts, cartes d'affaires, affiches, sacs à dos etc. (réf Bilan des activités)

Précisez : AGA publicité

Précisez : AGA goûter

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

1 448 \$

626 \$

60 \$

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 : réf Bilan des activités

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) : réf Bilan des activités

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) : réf Bilan des activités

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

- \$

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTE

Frais de déplacement

Honoraires professionnels

Autres (précisez) : réf Bilan des activités

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

- \$

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	9 673 \$
SOLDE DES DONS	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	(0) \$

RAPPORTS ANNUELS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

**COMITÉ DE RÉSIDENTS DE L'UNITÉ D'HÉBERGEMENT
DE L'HÔPITAL DE WAKEFIELD**
Rapport d'activité 2018-2019

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le comité de résidents s'est impliqué dans plusieurs dossiers en 2018-2019. Nous tenons à souligner la belle collaboration des gestionnaires, mesdames Kim Morin et Céline Héroux et les remercier pour leur soutien au cours de l'année. Nous désirons aussi remercier la technicienne en loisirs, madame Karine Lamarche pour sa collaboration soutenue.

Nicole Dalpé, présidente

2. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NOM	PROVENANCE	STATUT
Mme Nicole Dalpé	Membre élue	Présidente
M. Ron Murray	Membre élu	Vice-président Démissionné en mai 2018
Mme Lori Murray	Membre élue	Trésorière Démissionnée le 15 mars 2019
Mme Marie Charron	Membre élue	Membre Démissionnée en septembre 2018
Mme Francine Gervais Boyd	Membre élue	Membre
Mme Danielle Sincennes	Membre élue	Membre Nouveau membre depuis septembre 2018

3. BILAN DES PRINCIPALES ACTIVITÉS

Voici un résumé des principales activités :

- Présence de quelques membres aux rencontres de famille à Masham au cours de l'année.

- Le tableau et la boîte à suggestions ont enfin été installés dans l'unité.
- Les 12 droits sont inscrits en français et en anglais dans le tableau.
- Le numéro de téléphone est également écrit dans le tableau pour rejoindre le comité de résidents.
- Photos des membres apparaissent aussi dans le tableau.
- Création d'une adresse courriel spécifiquement pour le comité de résidents : crwakefieldadm@gmail.com.
- Assemblée générale annuelle en septembre, a eu lieu à Masham. Organisée conjointement avec le comité de résidents du CHSLD des Collines.
Invité : responsable des finances, monsieur Jaime Paz pour présenter les aspects financiers de vivre en CHSLD. Plusieurs familles y étaient présentes ainsi qu'un membre du comité des usagers des Collines, madame Judith Dunne.
- Règles de fonctionnement du CR Wakefield complétées en collaboration avec la présidente du CR du CHSLD des Collines, madame Danielle Fortin.
- Dossier fait sur la formation de nouveaux membres. La première session de formation a eu lieu le 10 décembre 2018 pour le nouveau membre, madame Danielle Sincennes.
- Liste des décès et de l'arrivée de nouveaux résidents envoyée régulièrement par l'agente administrative.
- Cartes de sympathies et cartes de bienvenues envoyées aux familles concernées. Les coordonnées du comité de résidents sont inscrites dans chaque carte.
- Un membre du comité de résidents a participé à la fête de Noël.
- La présidente du CR Wakefield participe aux réunions du comité des usagers des Collines.

Suivi de dossiers avec le gestionnaire responsable :

- Sondage sur l'alimentation complété par les familles et des membres du personnel.
- Sondage sur la salubrité et l'entretien complété également par les familles.
 - Réponses : 4 sur 10 ont complété le sondage et la gestionnaire était satisfaite du taux de réponse.
 - Un nouveau gestionnaire responsable est en poste, monsieur Maurice Gauvreau pour l'ensemble du dossier
- Un deuxième bain pour les résidents a été mis en place depuis janvier 2019.

- Un bouton panique pour le département est brisé et à toutes nos rencontres, nous demandons s'il est réparé. Aucune réponse encore et nous faisons un suivi à chaque réunion.
- Dans le cadre d'une visite ministérielle à l'unité d'hébergement à Wakefield, une rencontre a eu lieu le 20 mars 2019 avec les membres de l'équipe de visiteurs sur le comité de résidents.
- Rencontre le 20 mars en après-midi avec madame Ginette Boivert questionnant le comité de résidents sur notre fonctionnement. Voici quelques questions spécifiques :
 Les gestionnaires, nous renseignent-ils sur les plaintes (commissaire aux plaintes)?
 Explications sur les droits.
 Les fonctions légales du comité de résidents.
 Nos enjeux.
 Le souci du milieu de vie de nos résidents.
- Le 21 mars, un bilan fut présenté et un rapport nous parviendra d'ici à deux ou trois semaines.

4. TENUE DES RENCONTRES

Le comité de résidents a tenu dix rencontres en 2018-2019. Certains membres ont aussi participé à diverses rencontres en lien avec le mandat du comité.

5. RÉALISATIONS ET PROJETS AU COURS DE L'ANNÉE

- Règles de fonctionnements complétées.
- Document sur la formation de nouveaux membres complété et mis en exécution le 10 décembre 2018.
- Les deux présidentes des comités de résidents et la présidente et la vice-présidente du comité des usagers ont tenu une rencontre d'échange le 20 novembre afin d'établir un mode de collaboration. Il a été décidé de tenir deux rencontres formelles chaque année pour discuter des dossiers.

- Ce qui nous a beaucoup préoccupé durant cette année fut le sujet « alimentation ». Avec le comité de résidents des Collines, rencontres avec madame France Lavallée, gestionnaire du service alimentaire au CISSS de l'Outaouais :
 1. 11 décembre 2018 : beaucoup de questions et peu de réponses à cette rencontre.
 2. 5 mars 2019 : encore avec M^{me} Lavallée. Plan d'action sera mis en place suite à cette rencontre.
 3. 26 mars 2019 : comité ad hoc formé toujours avec le comité de résidents du CHSLD des Collines : attendons date de la prochaine rencontre avec M^{me} Lavallée.
 4. Également une rencontre aura lieu avec la directrice adjointe, madame Whissel.
 5. Une autre rencontre prévue en avril, à suivre.
 6. Surveillance des chariots d'alimentation car les plats sont trop chauds.
 7. Déjeuner est préparé par l'établissement. Les « rôties » sont froides.

6. PROJETS PRÉVUS EN 2019-2020

- Toujours explication des douze droits des résidents.
- Rencontres plus souvent à l'hôpital de Wakefield avec les familles; c'est surtout une clientèle anglophone.
- Suivre encore et commenter l'implantation des nouveaux menus à l'unité d'hébergement.
- Essayons de faire du milieu de vie un milieu joyeux, agréable en installant des cadres représentant le lieu, le voisinage, la nature où les résidents demeureraient avant de vivre à l'unité.

7. CONCLUSION

Les membres du comité de résidents continueront à remplir leur mandat. C'est-à-dire renseigner, promouvoir, évaluer et défendre les droits des résidents, l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et voir au degré de satisfaction face aux services dispensés.

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Comité de résidents de l'unité d'hébergement à l'hôpital de Wakefield - CU des Collines	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
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)	1 021 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>		(c)	
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).		(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	1 021 \$
1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
Soutien professionnel			
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			136 \$
Publication de documents du comité			
Communications interurbaines			
Frais de recrutement			
Formations des membres du comité			
Colloques, congrès, conférences			
Frais de déplacement, hébergement			628 \$
Frais postaux			20 \$
Allocation personne-ressource			120 \$
Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement	Frais bancaires		116 \$
représentant les comités d'usagers			
Autres (précisez) :			
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)	
2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ			
REPRÉSENTATION			
Précisez :			
COORDINATION			
Précisez :			
HARMONISATION			
Précisez :			

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 DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement
Honoraires professionnels

Autres (précisez) :
Autres (précisez) :
Autres (précisez) :
Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES		(g)	1 021 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)		(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		(i)	- \$

Rapport annuel

2018-2019

31 mars 2019

COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD DES COLLINES

Table des matières

Mot de la présidente.....	1
Fonctions du comité	3
Priorités	3
Plan d'action 2018-2019	4
Composition	5
Réunions	5
Heures de bénévolat	6
Activités réalisées	7
Ressources humaines.....	12
Bilan financier.....	13
Plan d'action 2019-2020	17
Enjeux et recommandations.....	18
Conclusion.....	22
Annexes	23

Aux résidents

Mot de la présidente

La Loi sur la santé et les services sociaux (LSSS) est l'assise fondamentale de ce qui existe en matière de santé et de services sociaux au Québec notamment la raison d'être d'un comité de résidents.

Depuis sa création, celui-ci joue un rôle essentiel dans l'amélioration de la qualité de la prestation des soins et services. En effet, la mission du comité de résidents est de défendre les droits des résidents et travailler à améliorer la qualité des services qui leur sont offerts ; ses membres en sont la voix citoyenne.

L'année 2018-2019 fût une année faste pour le comité de résidents du CHSLD des Collines. En effet, le comité peut maintenant compter sur 2 nouveaux membres qui se sont ajoutés ainsi que la collaboration du comité de résidents de l'unité d'hébergement de l'Hôpital de Wakefield pour faire avancer certaines causes communes. En consultant notre rapport, vous serez en mesure de prendre connaissance de l'ampleur des activités réalisées en cours d'année.

Malgré que le mandat des membres du comité demeure toujours un mandat d'apprentissage, de défi et d'adaptation continue, nous le relevons avec vigueur et ténacité.

Ainsi de nombreux dossiers ont été repris avec les gestionnaires en place dont certains, couronnés de succès. D'autres méritent des efforts à plus long terme et demeurent toujours actifs à l'agenda du comité.

C'est avec cœur et dévouement que le comité a travaillé et continue de travailler à l'amélioration du mieux-être des personnes hébergées avec les gestionnaires en place dont la présence constante et la collaboration méritent d'être soulignées.

La prochaine année nous semble une année de transition pour notre comité : comme la grande proportion de la clientèle hébergée au CHSLD des Collines est constituée de personnes vulnérables qui ne sont malheureusement pas en mesure d'évaluer ou de défendre leurs droits, nous devons ajuster nos façons de faire à cette réalité de plus en plus présente.

Ce défi supplémentaire nécessite donc que le comité s'attarde davantage à la participation et l'inclusion des proches notamment dans la revendication des droits des résidents et l'amélioration des conditions de vie.

Finale­ment dans notre volon­té de se conformer aux normes prescrites, soit l'élaboration et la diffusion d'un rapport annuel d'activités auprès des résidents et surtout celle de rendre compte des activités réalisées pour notre clientèle, c'est avec grande fierté que je vous présente le rapport annuel 2018-2019 du comité de résidents du CHSLD des Collines. Il présente l'essentiel des travaux réalisés en cours d'année et un aperçu des enjeux, projets pour la prochaine année.

Bonne lecture

Danielle R. Fortin, présidente comité de résidents CHSLD des Collines

Fonctions du comité

Le comité de résidents est encadré par des principes directeurs, un mandat et des fonctions légales. Ces fonctions sont :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations (voir annexe A);
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'installation;
- Défendre les droits et intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et intérêts en tant que résident de l'installation ou tout autre autorité compétente.

Elles sont aussi :

- Élaborer des règles de fonctionnement;
- Produire un rapport annuel incluant un compte-rendu d'activités et un rapport financier.

C'est donc à partir de ces fonctions légales énumérées ci-haut que le comité de résidents a encadré ses travaux et priorisé ses actions.

Priorités du comité

« Un des meilleurs moyens d'aller dans le sens voulu et de réaliser ses objectifs est d'établir des priorités. »

Cette phrase, qui a guidé notre plan d'action 2017-2018, (voir tableau qui suit) a inspiré encore une fois les membres du comité vers l'énoncé de ses priorités pour l'année 2018-2019. Force a été de constater que différentes fonctions attribuées au comité de résidents méritaient une grande attention. Une répartition équivalente de nos priorités au sein des 5 fonctions d'ordre clinique ou administratif vous est présentée dans notre plan d'action 2019-2020.

Plan d'action 2018-2019

Activités prévues	Échéancier de réalisation	Budget
Fonction : Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations		
<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place les stratégies de communication identifiées au plan de communication 	mars 2018	
Fonction : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie et évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'installation		
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer un suivi au sondage portant sur l'offre alimentaire • Participer aux travaux d'un comité sur l'aménagement des aires de vie au CHSLD. • Poursuivre les interventions menées auprès des gestionnaires concernées visant l'amélioration des conditions de vie des résidents 	mars 2018	
Fonction : Défendre les droits et intérêts collectifs des résidents		
<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer avec le comité de résidents de Wakefield sur des enjeux collectifs 	en continu	
Fonction : Elaborer des règles de fonctionnement		
<ul style="list-style-type: none"> • Finaliser le guide d'accueil des nouveaux membres • *Finaliser le document « règles de fonctionnement » • *Assurer le bon fonctionnement du comité • *Rencontrer les exigences administratives prévues au cadre de référence <p>*ces 2 activités se sont rajoutées en cours d'année, au plan initial</p>	mars 2018	
Fonction : Produire un rapport annuel incluant un compte-rendu d'activités et un rapport financier		
<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le rapport annuel et financier 2017-2018 	mars 2018	

Composition du comité

Les membres du comité croient fermement à la participation citoyenne des résidents ou représentants de résidents et l'encouragent fortement ; ils sont l'essence même de l'existence du comité.

L'exercice de recrutement a permis au comité de s'adjoindre deux nouveaux membres. Le comité se compose ainsi de résidents, familles et bénévoles ayant à cœur la cause des personnes hébergées. Voici donc la composition du comité de résidents du CHSLD des Collines ainsi que leurs fonctions au sein du dit comité.

Nom	Provenance-représentant	Statut
Danielle R. Fortin	Représentante de famille	Présidente
Nathalie Bourget	Bénévole	Secrétaire
Charles-Omer Gauvreau	Résident	Trésorier
Debbie Levett	Représentante de famille	Membre
Yvonne Robertson Brazeau	Résidente	Membre

Réunions

Le comité de résidents du CHSLD des Collines a tenu 6 réunions au cours de l'année 2018-2019 soit avril, octobre, novembre, décembre, février et mars et 2 réunions spéciales en juillet et décembre. La formule d'organisation de ces réunions est demeurée la même soit une première partie dédiée exclusivement aux travaux du comité et une seconde partie consacrée à la présentation des sujets litigieux retenus par les membres qui ont un impact sur les droits des résidents et la qualité des soins et services dispensés, à la coordonnatrice du milieu de vie.

Cette année, en lien avec nos priorités, nous avons poursuivi nos rencontres avec les 2 gestionnaires qui ont été responsables du service alimentaire en cours d'année. Cet échange a permis aux membres du comité de sensibiliser ceux-ci aux différents enjeux liés à l'offre alimentaire notamment le choix des menus, la distribution des repas ainsi que l'environnement entourant cette activité. A ces réunions s'ajoutent d'autres rencontres en lien avec les comités

ad hoc mis sur pied portant sur les projets d'aménagement des aires de vie et le nouveau projet de collaboration initié par les comités de résidents avec la gestionnaire du service alimentaire sur l'amélioration de l'offre alimentaire.

Heures de bénévolat

Depuis la mise en place du nouveau comité de résidents, les heures de bénévolat qui ont été effectuées ont été réparties dans les activités suivantes :

- Activités d'ordre administratives : La préparation et l'animation des rencontres, la rédaction des comptes-rendus des rencontres, le classement des documents, la rédaction des règles de fonctionnement et du guide d'accueil du nouveau membre, la tenue de livres, l'achat de fournitures de bureau, la rédaction du plan de communication, la rédaction du rapport annuel et du bilan financier, l'élaboration des outils de communication, la préparation d'une session d'orientation pour les nouveaux membres, etc.
- Activités d'ordre clinique : les rencontres avec la coordonnatrice milieu de vie, les rencontres avec la gestionnaire du service alimentaire, le développement d'une proposition de projet sur l'aménagement des aires de vie et la mise en place de son comité, le suivi de dossiers d'ordre clinique, etc.

Vous trouverez dans le tableau qui suit la liste complète des différentes activités réalisées en 2018-2019, selon les fonctions du comité.

Activités réalisées 2018-2019

Activités prévues	Échéancier de réalisation	Réalizations
Fonction : Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations		
<p>Mettre en place les stratégies de communication identifiées au plan de communication portant sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Faire connaître l'existence du comité auprès des résidents et des familles ○ Recruter des membres au sein du comité ○ Faire connaître les droits des résidents auprès des résidents, familles et employés 	mars 2019	<ul style="list-style-type: none"> ○ Encart sur l'existence du comité de résidents produit et joint à l'invitation à l'AGA aux membres de famille. ○ Cartes de Noel distribuées aux résidents ou répondants incluant un mot sur l'existence du comité de résidents, son mandat et comment nous joindre. ○ Cartes de bienvenue distribuées à tous nouveaux résidents ou répondants incluant un mot sur l'existence du comité de résidents, son mandat et comment nous joindre. ○ Article dans le journal Milieu de vie édition décembre 2018 portant sur l'existence du comité. ○ Montage photos des membres du comité de résidents installé au tableau d'affiche ainsi que les coordonnées du comité ○ Présentation lors de la rencontre de famille de février 2019 ○ Activités ponctuelles de recrutement réalisées ○ Publicité sur le recrutement de membres au sein du comité incluse à l'envoi aux membres de familles sur la tenue de l'AGA. ○ Présentation par la direction des finances du CISSSO sur les droits et obligations des résidents et du CISSSO sur l'aspect financier, réalisée lors de l'AGA . ○ Création d'une affiche sur le droit à la confidentialité installée au tableau d'affiche du comité.

Activités prévues	Échéancier de réalisation	Réalizations
<ul style="list-style-type: none"> o Informer les résidents et leurs familles sur la façon de procéder lorsque les droits sont non respectés. 		<ul style="list-style-type: none"> o Affichage des 12 droits des résidents au tableau d'affiche du comité. o Avis aux membres de familles affiché au babillard, pour s'inscrire, par voie électronique, et recevoir des informations de la part du comité de résidents o Présentation auprès du personnel sur les droits des résidents lors de la semaine des droits des usagers o Affichage du nouvel outil élaboré par le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSSO.
<p>Fonction : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie et évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'installation</p>		
<p>Assurer un suivi au sondage portant sur l'offre alimentaire</p>	<p>mars 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> o Rencontres avec gestionnaire du service alimentaire post dégustation et suivis o Rencontre post implantation de l'offre alimentaire : CHSLD des Collines, unité d'hébergement Hôpital de Wakefield et nouvelle gestionnaire service alimentaire o Sensibilisation du gestionnaire du service alimentaire sur l'impact des nouvelles pratiques sur les résidents <ul style="list-style-type: none"> A- o Plan d'action visant l'amélioration de la satisfaction des résidents à l'égard des repas élaboré B- o Mise en place d'un comité ad hoc sur l'offre alimentaire C- o Projet de collaboration avec la gestionnaire du service alimentaire à la mise en œuvre du plan.

Activités prévues	Échéancier de réalisation	Réalizations
<p>Participer aux travaux d'un comité sur l'aménagement des aires de vie au CHSLD.</p> <p>Poursuivre les interventions menées auprès des gestionnaires concernées visant l'amélioration des conditions de vie des résidents</p>		<ul style="list-style-type: none"> ○ Participation à l'organisation de l'activité de consultation auprès des résidents, familles, employés, visiteurs en vue de l'aménagement de la salle de bain des résidents. ○ Poursuite des activités en vue de l'aménagement des aires de vie des résidents notamment l'aménagement des corridors. ○ Sensibilisation de la gestionnaire sur l'impact de bris de service des services professionnels contractuels, ou de pratiques non respectueuses par certains services professionnels contractuels sur les résidents et l'application de moyens d'atténuation récurrents pour régler toute autre situation de même nature. ○ Instauration d'un système de suivi de dossiers avec les gestionnaires et coordonnatrice Milieu de vie
Fonction : Défendre les droits et intérêts collectifs des résidents		
<p>Collaborer avec le comité de résidents de Wakefield sur des enjeux collectifs</p>		<ul style="list-style-type: none"> ○ Relance ponctuelle auprès des différents gestionnaires sur la participation de résidents dans les choix ou prises de décision organisationnels qui touchent les résidents. ○ Approche de collaboration avec le comité de résidents de Wakefield concluante. Cette collaboration est devenue un appui important lors de la défense d'enjeux communs aux droits collectifs des résidents.

Activités prévues	Échéancier de réalisation	Réalizations
Fonction : Élaborer des règles de fonctionnement		
<p>Finaliser le guide d'accueil des nouveaux membres</p> <p>*Finaliser le document « règles de fonctionnement »</p> <p>*Assurer le bon fonctionnement du comité</p> <p>*Rencontrer les exigences administratives prévues au cadre de référence</p> <p>*ces 2 activités se sont rajoutées en cours d'année, au plan initial</p>		<ul style="list-style-type: none"> ○ Guide d'accueil pour tout nouveau membre du comité finalisé. <i>Cependant en raison des modifications apportées au cadre de référence ministériel, le document sera revu et mis à jour en 2019</i> ○ Document sur les règles de fonctionnement élaboré, présenté et adopté par le comité de résidents et par les membres lors de l'AGA de septembre 2018. <i>Cependant en raison des modifications apportées au cadre de référence ministériel, le document sera revu et mis à jour au besoin, en 2019</i> ○ Recrutement de 2 nouveaux membres au sein du comité de résidents à l'automne 2018. ○ Programme d'accueil élaboré et session d'orientation pour nouveaux membres dispensée en décembre 2018. ○ Règles de conduite rédigées et adoptées en janvier 2019 ○ Politique de communication rédigée et adoptée par le comité en janvier 2019. ○ Assemblée générale annuelle tenue en septembre 2018. ○ Embauche d'une personne-ressource pour un nombre d'heures établies

Activités prévues	Échéancier de réalisation	Réalizations
Fonction : Produire un rapport annuel incluant un compte-rendu d'activités et un rapport financier		
<ul style="list-style-type: none">Rédiger le rapport annuel et financier 2017-2018	mars 2018	<ul style="list-style-type: none">Dépôt du rapport annuel 2017-2018 effectué auprès du CU des Collines et du CUCI et également déposé et rendu disponible lors de l'AGA en septembre 2018.D-Tenue d'une assemblée générale annuelle en septembre 2018

Ressources humaines

Pour répondre adéquatement au rôle de membre au sein du comité de résidents, il fût donc important que chacun des membres reçoive la formation nécessaire pour assumer ses responsabilités dans l'exercice de ses fonctions. Ainsi pour remplir adéquatement son rôle, un programme d'orientation a été élaboré et une session tenue, à laquelle ont participé les 2 nouveaux membres ainsi qu'un nouveau membre du comité de résidents de l'unité d'hébergement de Wakefield.

Malgré sa bonne volonté, le comité s'est vu contraint de faire appel à une ressource extérieure afin de l'aider dans son mandat particulièrement lorsque les tâches à accomplir font appel à des habiletés techniques tel le traitement de texte et la mise en page de documents officiels. Ainsi le comité a fait appel à des services professionnels pour la mise en page des règles de fonctionnement, le guide d'accueil des nouveaux membres, le rapport annuel, etc. Un contrat pour l'exécution de ces travaux a donc été signé avec une personne-ressource. Cet engagement financier se retrouve au bilan financier 2018-2019.

Bilan financier

Comme prévu, l'année fiscale (avril-mars) du comité de résident du CHSLD des Collines a débuté avec un budget de 1000\$ remis en tranche de 500\$ en début et mi -année.

Ce montant est soumis à des règles strictes prescrites par le ministère de la Santé et des Services sociaux. L'argent mis à notre disposition pour l'année 2018-2019 a servi à jouer notre rôle, à soutenir nos actions, à réaliser nos activités et à nous donner les moyens pour se faciliter la tâche.

Cependant, un manque à gagner anticipé au compte, pour la période de janvier 2019 à mars 2019, lequel ne pouvait être anticipé en début d'année 2018 par le comité des résidents des Collines en raison de l'augmentation des frais de déplacements, a nécessité que le comité fasse une demande de majoration de son budget 2018-2019 d'un montant de 305\$ auprès du Comité des usagers de Collines; à noter que le MSSS n'autorise aucun déficit à la fin de l'année financière de la part des comités de résidents.

Le budget 2018-2019 a été réparti majoritairement dans des fonctions administratives que l'on retrouve sous la rubrique "Dépenses générales du bilan financier".

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1 ^{er} AVRIL 2018 au 31 MARS 2019		
NOM DE L'INSTALLATION	CHSLD des Collines :Comité de résidents	
CENTRE INTÉGRÉ	CISSS de l'OUTAOUAIS	
NUMÉRO DE L'ÉTABLISSEMENT		
SOLDE AU 31 MARS 2018	(a)	\$0
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	(b)	1305,00\$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)=(c)	(c)	1305,00\$
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		
Allocations personne-ressoruce		200.00\$
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		142,43\$
Frais de réunions		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacements		896,86\$
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentations		
Frais postaux		29.33\$
Petite caisse		
Formations		
Cotisations au RPCU		
Frais bancaires		35.40\$
Autres (précisez)		
	Remise de l'excédent au CU	

2. RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES RÉSIDENTS

Publication <i>Précisez :</i> <input type="text" value="affiche confidentialité,"/>	0\$
Activités d'information <i>Précisez :</i> <input type="text"/>	0\$
Matériel promotionnel <i>Précisez :</i> <input type="text"/>	0\$
Autres <i>Précisez :</i> <input type="text"/>	0\$

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

Publication <i>Précisez :</i> <input type="text"/>	0\$
Activités d'information <i>Précisez :</i> <input type="text"/>	0\$
Matériel promotionnel <i>Précisez :</i> <input type="text"/>	0\$
Autres <i>Précisez :</i> <input type="text"/>	0\$

2.2 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS

Publication <i>Précisez :</i>	<input type="text"/>	0\$
Activités d'information <i>Précisez :</i>	<input type="text"/>	0\$
Matériel promotionnel <i>Précisez :</i>	<input type="text"/>	0\$
Autres <i>Précisez :</i>	<input type="text"/>	0\$

2.3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Publication <i>Précisez :</i>	<input type="text"/>	0\$
Activités d'information <i>Précisez :</i>	<input type="text"/>	0\$
Matériel promotionnel <i>Précisez :</i>	<input type="text"/>	0\$
Autres <i>Précisez :</i>	<input type="text"/>	0\$

TOTAL DES DÉPENSES	(d)	1304,02\$
SOLDE AU 31 MARS 2019 (e) représente le montant devant être retourné au comité des usagers	(e)	0,98\$

DATE : 31 mars 2019

SIGNATURE :

 Charles-Omer Gauvreau, trésorier

Aperçu des objectifs et activités pour 2019-2020

Actions prévues	Echéancier de réalisation	Budget
Fonction : Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations		
<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les stratégies existantes et mettre en place d'autres stratégies de communication identifiées au plan de communication 	en continu	
Fonction : 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'installation.		
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la finalisation du projet sur l'aménagement des aires de vie du CHSLD des Collines amorcées en 2018. • Réaliser une activité d'évaluation de la satisfaction des résidents à l'égard d'un service obtenu de l'installation 	en continu	
Fonction : Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents		
<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les rencontres avec les gestionnaires concernés par les différents dossiers actuels et émergents relatifs aux droits et intérêts des résidents • Poursuivre les rencontres ponctuelles avec le comité de résidents de Wakefield • Recenser, par différents moyens, les situations portant atteintes aux droits et intérêts des résidents, prioriser une situation et mettre en place un plan d'action visant à remédier à la situation jugée problématique 	en continu en continu	
Fonction : Elaborer des règles de fonctionnement		
<ul style="list-style-type: none"> • Finaliser le guide d'accueil des nouveaux membres et les règles de fonctionnement <p><i>*en raison des modifications apportées en 2018 au cadre de référence ministériel, une mise à jour des document « règles de fonctionnement et guide d'accueil » sera faite en 2019.</i></p>	mai 2019	
Fonction : Produire un rapport annuel incluant un compte-rendu d'activités et un rapport financier		
<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger et diffuser le rapport annuel et financier 2018-2019 	septembre 2019	

Enjeux et Recommandations

Préambule

Pour les personnes hébergées, le centre d'hébergement représente un milieu de vie substitut, leur nouveau domicile au sein duquel elles poursuivent leur cheminement de vie.

E- Enjeux reliés à l'environnement

En 2000, le MSSS diffusait ses nouvelles orientations en matière d'hébergement d'où le concept de Milieu de vie. Le milieu de vie en hébergement se définit ainsi : » Un milieu où le résident se sent « chez lui » et est valorisé comme membre de la collectivité. »

Le CHSLD des Collines est une construction de 1987. Cet établissement de 30 lits héberge une clientèle en perte d'autonomie sévère reliée à des limitations physiques et/ou cognitives. La lourdeur de la clientèle s'est accrue au fil des ans et peu d'aménagement a été fait afin de contrer ou limiter certaines pertes fonctionnelles ou pour créer un milieu familial, convivial, invitant.

B. Enjeux reliés à la gestion des programmes

Selon les statistiques en provenance de la TRACO, le pourcentage d'individus, regroupant le plus de 55 ans ou + ainsi que le nombre de 75 ans ou +, dans les cinq municipalités régionales de comté (MRC) 2017, demeurent dans les MRC de la Vallée de la Gatineau, du Pontiac et de Papineau. De plus, dans l'ensemble des CHSLD du CISSSO, 10/14 des CHSLD sont situés en région rurale.

Fonctions principales	Enjeux prioritaires	Recommandations
Information aux usagers		
Accessibilité aux soins et aux services		
Gestion des programmes/clientèles	<p>i. <u>Dépersonnalisation des milieux par la centralisation des processus.</u></p> <p>La modernisation et la centralisation des processus de gestion de l'offre alimentaire mur à mur occulte, chez la clientèle hébergée, un de leur seul plaisir au quotidien soit le repas » Les changements apportés au cours de la dernière année ont modifié ce plaisir quotidien d'une importance capitale, par une activité essentiellement clinique et ou thérapeutique. Pour répondre à des besoins organisationnels et à la commande ministérielle de renouveler l'offre alimentaire en CHSLD, cette commande s'est transformée en incluant une clientèle (hospitalière) chez qui les objectifs alimentaires sont différents d'une clientèle hébergée.</p> <p>A vouloir plaire à tous, on rend tout le monde insatisfait.</p> <p>La conséquence de cette prise de décision soit l'approche unique, s'est reflétée par une centralisation et l'application de processus unilatéraux au détriment des particularités des clientèles et de leur milieu de vie.</p> <p>Favoriser l'uniformité pour l'ensemble des CHSLD du territoire n'est pas souhaitable puisqu'elle ne tient pas compte de la réalité propre à chaque CHSLD.</p>	<p>Attendu que la raison d'être des services est la personne qui les requiert (LSSSS), le comité de résidents du CHSLD des Collines recommande au CISSSO que ce dernier reconnaisse que le mur-à-mur n'est pas une approche adéquate particulièrement pour une clientèle hébergée dans une réalité rurale, qu'il reconnaisse également que chaque site connaît mieux que quiconque ses particularités et sa clientèle et, est donc en mesure d'adapter l'action du CISSSO à sa réalité sur le terrain.</p> <p>Suite à cette reconnaissance, le comité recommande que le CISSSO revoit ses façons de faire notamment au plan de la gestion de l'offre alimentaire auprès de la clientèle hébergée, notamment au CHSLD des Collines, avec la participation des parties concernées (les résidents ou représentants de résidents) du milieu.</p>

Installations et sécurité	<p>i. Aménagement physique : Bien que des efforts dans les pratiques cliniques ont été déployés pour répondre aux orientations Milieu de vie, peu de place a été accordée au déploiement d'un environnement convivial, familial et thérapeutique au sein du CHSLD des Collines.</p> <p>Les effets pervers du milieu institutionnel traditionnel notamment par une dépersonnalisation de l'environnement sont souvent associés à des horaires rigides et à un environnement physique non stimulant.</p> <p>Au regard des personnes présentant des troubles cognitifs, la documentation confirme qu'en plus des facteurs neurologiques, il existe un lien important entre les conditions environnementales et les différents comportements dysfonctionnels pouvant se manifester, donnant lieu à des comportements difficiles notamment un accroissement du phénomène de l'errance et l'intrusion dans les chambres des autres résidents brimant ainsi leur intimité.</p>	<p>i. Attendu que la vision « médicale ou institutionnelle » du milieu d'hébergement devient caduque et doit faire place à des services et des soins de qualité, organisés et dispensés de manière à assurer le bien-être physique, mental et social du résident dans un milieu de vie de qualité ;</p> <p>Attendu que les connaissances acquises tant par l'expérimentation que par l'extrapolation, auprès de ces clientèles, indiquent que l'environnement a une influence sur le comportement et la qualité de vie de toutes les personnes hébergées</p> <p>Attendu que des mesures environnementales, peuvent compenser à des problèmes de désorientation, de perte de mémoire, de perte de capacités au niveau social,</p> <p>Le comité de résidents recommande que le CISSSO priorise l'aménagement du milieu de vie des résidents du CHSLD des Collines en concevant et aménageant des espaces évoquant le milieu familial et familial et rappelant ainsi le milieu ou le résident évoluait avant son admission, tout en étant fonctionnel, thérapeutique et sécuritaire.</p> <p>Le comité recommande également que le CISSSO apporte les changements structurels requis à l'environnement physique actuel, contribuant ainsi à la promotion de l'autonomie et de l'indépendance fonctionnelle et psychosociale, pouvant réduire, sinon éliminer, les comportements perturbateurs des résidents présentant cette problématique.</p>
---------------------------	---	---

	<p>ii. <u>Odeur</u></p> <p>Le profil des clientèles hébergées démontre un nombre accru de personnes atteintes d'incontinence. Les dommages collatéraux à ce phénomène (odeurs désagréables soutenues) atteints toute personne hébergée dans sa dignité et son intimité.</p> <p>Une telle problématique dans un environnement collectif et moins bien aménagé pour faire face à cette situation, entraîne des conséquences significatives notamment auprès des résidents désirant maintenir des liens sociaux. Cet irritant majeur s'exprime notamment par des visites écourtées ou l'arrêt des visites de la part des familles visitant leurs proches en raison de cette situation.</p>	<p>ii. Odeur</p> <p>Attendu que tout résident a droit à sa dignité ;</p> <p>Attendu que tout résident a le droit de conserver les liens sociaux avec l'extérieur, d'abord par sa famille, qui demeure le lien privilégié avec ce monde extérieur ;</p> <p>Attendu que l'environnement actuel brime le maintien des liens sociaux auquel tout résident a droit, le comité de résidents recommande fortement au CISSSO</p> <p>que ce dernier facilite le maintien des liens sociaux des résidents avec leur famille, proches et favorise le respect de l'intimité de la personne résidente et de sa vie privée, par l'application de mesures structurantes menant à l'éradication complète des odeurs désagréables.</p>
Traitement des plaintes		

Conclusion

Notre prochaine année en sera une à l'image de la dernière : une année de défi et de réalisations. Nos énergies seront principalement consacrées à la cristallisation des activités amorçées en 2018-2019 notamment l'amélioration des conditions de vie des résidents, et surtout la préservation des droits des résidents. Elles seront également au service des enjeux ponctuels, récurrents ou émergents dont nous aurons été sollicités ou été témoins en cours de mandat.

Je nous souhaite une année chargée de belles réalisations contribuant au bien-être des résidents : principale source de motivation de nos actions.

Annexe A

DROITS DES RÉSIDENTS

- Droit de recevoir des soins
- Droit à l'information
- Droit aux services
- Droit de consentir aux soins
- Droit de participer aux décisions
- Droit d'être accompagné et assisté
- Droit à la confidentialité
- Droit à l'accès au dossier
- Droit à des services d'hébergement
- Droit de porter plaintes et d'exercer un recours
- Droit au professionnel et à l'établissement de son choix
- Droit de recevoir des services en langue anglaise

Annexe B

COORDONNÉES DES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD DES COLLINES

Danielle R Fortin
présidente
Tél 819-459-1112 poste 332525

Charles-Omer Gauvreau
Trésorier
Tél 819-459-1112 poste 332525

Yvonne Robertson Brazeau
membre
Tél 819-459-1112 poste 332525

Debbie Levett
membre
Tél : 819-459-1112 poste 332525

Nathalie Bourget
secrétaire
Tél 819-459-1112 poste 332525

Informations sur le comité de résidents

Comité de résidents du CHSLD des Collines
9, chemin Passe-Partout
La Pêche, Québec JOX 2W0
Tél. : 819-459-1112 poste 332525
www.cirosso.com

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 2018 AU 31 MARS 2019

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>CU des Colines</i>		
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <i>CISSS de l'Outaouais</i>		
<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 : <i>1104-5218</i>		Nombre total de comité de résidents : <i>2</i>
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES		MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.		<i>7673</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>2000</i>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité 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.

Charlene Engstrom

Nom du président du comité des usagers :

Charlene Engstrom

Signature :

2019-04-11

Date

Murielle Côté

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

Murielle Côté

Signature :

6 juin 2019

Date

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS DE GATINEAU

2018-2019

ANNEXE -2- RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019 DU COMITÉ DES USAGERS DE GATINEAU

1- INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Centre de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO)

2- MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au nom du comité des usagers de Gatineau, il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel du comité des usagers de Gatineau. Au cours de l'année 2018-2019 trois grands enjeux ont animé nos activités soit, faire connaître le comité des usagers et son rôle auprès des usagers, former nos membres aux rôles et fonctions du comité et accompagner et assister les usagers dans toute démarche qu'ils entreprennent. Vous verrez, à la lecture de ce rapport, les moyens mis en place pour y parvenir. Nous sommes fiers du travail accompli cette année. Je profite de cette occasion pour remercier tous les membres du comité des usagers de Gatineau ainsi que nos personnes-ressource qui ont démontré, tout au long de l'année, un engagement profond envers les droits des usagers et la qualité des services. Mes remerciements vont aussi à toutes les personnes et organismes qui ont collaboré avec le comité des usagers au cours de l'année. Nous leur en sommes reconnaissants.

3- PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité des usagers s'est doté d'un plan d'action comportant les priorités suivantes :

- ⇒ Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations :
 - En diffusant le dépliant du comité dans tous les sites du territoire de Gatineau et en installant des affiches sur les 12 droits des usagers ;
 - En élaborant un nouveau feuillet du comité des usagers plus facile à consulter et plus attrayant ;
 - En se procurant des bannières rétractables personnalisées à chaque comité et énumérant les 12 droits des usagers.
- ⇒ Inviter des gestionnaires du CISSS de l' Outaouais à nous présenter les résultats de sondages faits au cours de l'année ;
- ⇒ Défendre les droits des usagers en établissant une correspondance soutenue avec les acteurs du CISSS de l' Outaouais (PDG, DQPEP) ;
- ⇒ Recevoir les plaintes et les insatisfactions des usagers et les diriger à la bonne personne ;
- ⇒ S' assurer du bon fonctionnement des comités de résidents et les soutenir dans leurs fonctions;

⇒ Former les membres des comités à l'exercice de leurs rôles (congrès RP CU, formation CPM).

4- COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ			TYPE DE MEMBRE		
Numéro	Prénom	Nom	Usager	Autres	Rôle
1.	Paul	Belisle	X		Vice-président
2.	Sophie	Bosijoly	X		
3.	Danielle	Boisvenue	X		Secrétaire
4.	Thierry	Gahungu	x		
5.	Colette	Guay	X		CR Lionel-Émond
6.	Roland	Hévey	X		
7.	Lisa	Ker	X		
8.	Mona	Lechasseur	X		
9.	Claire	Major	X		Trésorière
10.	Frédérique	Moulin	X		Présidente
11.	Ronald	Nitschke	X		CR Ernest-Brisson
12.	Hélène	Tessier	X		Représentante santé mentale

5- COORDONNEES DES MEMBRES

Fonction	Prénom	Nom	Téléphone	Courriel	Adresse postale
Présidente	Frédérique	Moulin	(819) 918-5599	frederiquemoulin@gmail.com	222 de la Galène, Gatineau
Agent de liaison	Émilie	Delisle	(819) 770-6528 p 33253	emiliedelisle@ssss.gouv.qc.ca	124 rue Lois, Gatineau
Personne-ressource	Madeleine	Chabot	(819)966-6200 p 335909	Madeleine_chabot@ssss.gouv.qc.ca	116, boul Lionel-Émond

6- BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :
 - Participer à la semaine des droits des usagers 2018 ;
 - Tenir une assemblée générale annuelle le 27 septembre 2018 ;
 - Organiser un panel des candidats des 4 parties politiques lors de l'AGA pour répondre à des questions concernant les soins et services de santé à Gatineau ;
 - Organiser, pour nos membres, une journée de formation donnée par le CPM et tenue le 24 mars 2019 ;
 - Participer au Congrès 2018 du Regroupement provincial des comités d'usagers ;
 - Se procurer des bannières rétractables personnalisées à chaque comité du comité des usagers et énumérant les 12 droits des usagers ;
 - Refonte du feuillet du comité des usagers de Gatineau.
2. A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :
 - Participer à certains comités de l'établissement : comité sur l'offre de services alimentaires, propreté et sécurité des lieux, comité don d'organes et de tissus, comité des communications et comité des usagers du centre intégré (CUCI) ;
 - Participer à 2 rencontres synthèse suite à la visite ministérielle en CHSLD.
- B) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services rendus ;
 - Recevoir les résultats du sondage sur la qualité des soins offerts en RNI, résidence La Gappe ;
 - Demande à l'agent de liaison de recevoir la liste des projets d'évaluation du degré de satisfaction des usagers sur le territoire de Gatineau ;
 - Recevoir les résultats de l'évaluation de la satisfaction des usagers qui ont reçu des services de soutien à domicile ;
 - Information reçue lors d'une de nos réunions sur le projet ratios à l'urgence de Hull ;
 - Participation au sondage sur la bien-être du PPCU.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers :
 - Participer aux différents comités du CISSSO :
 - Comité alimentation, propreté et sécurité des lieux

- Comité révision de l'offre alimentaire en CHSLD
- Comité don d'organes et de tissus
- Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais (CUCI)
 - Comité consultatif dossier clinique informatisé
- Invitation à l'une de nos réunions de la chef de la centrale de rendez-vous et du coordonnateur en gestion des lits et continuum de services pour connaître les mécanismes d'accès à la centrale de rendez-vous et exprimer nos inquiétudes face à l'accès de ce service ;
- Correspondance au PDG demandant de s'assurer que les usagers souffrant de douleurs chroniques ne soit pas privé d'opioïde lorsque nécessaire ;
- Correspondance au PDG pour connaître les moyens qui seront mis en place pour s'assurer que les usagers auront accès aux soins d'urgence suite à la démission de plusieurs médecins aux urgences de Hull et Gatineau ;
- Correspondance au PDG concernant les délais d'analyse au laboratoire de l'hôpital de Hull et les moyens qui seront mis en place pour éviter que cela se reproduise ;
- Correspondance au PDG concernant la présence de malbouffe dans les boutiques des hôpitaux de Hull et Gatineau ;
- Correspondance au CUCI concernant notre position favorable pour une vaccination gratuite contre le zona ;
- Correspondance au CUCI leur signifiant notre position concernant l'aide médicale à mourir pour qu'elle soit accessible à plus d'utilisateur ;
- Correspondance au PDG concernant notre inquiétude face à la qualité et l'accessibilité des lits de soins palliatifs à l'hôpital de Hull.

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

Type de demande							Objet de la demande							Action du CUG			
Nombre de demandes	Renseignement/info	Suggestions	Plainte	Assistance	Défenses droits	Autres	Accessibilité	Soins/services	Relations interpersonnelles	Ress. matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres	Renseignement	Défense droits	Assistance*	Autres
128	2	2	54	35	3	1	10	79	1	8	2	11	17	19	6	96	7
	26%	2%	42%	27%	2%	1%	8%	62%	1%	6%	1%	9%	13%	15%	5%	75%	5%
*Assistance																	
	Référence au Commissaire aux plaintes			Référé au CAAP				Référé au DAO				Référé à l'agent de liaison					
	34/26%			5/4%				6/5%				15/12%					

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 :
- Adoption des règles de fonctionnement du CR Pierre Janet ;
 - Correspondance au PDG concernant le soutien administratif pour le volet financier des comités et l'assurance que la responsabilité individuelle des membres qui signent un chèque est endossée par le CISSS de l'Outaouais ;
 - Tenir à jour notre comptabilité et s'assurer du respect du budget.
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

En 2018-2019 le comité a tenu 6 réunions régulières et une assemblée générale annuelle.

8- COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité a reçu 54 plaintes, de ces plaintes, 34 ont été dirigées au commissaire aux plaintes, 5 au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, 6 à Droits Accès Outaouais et 15 à l'agent de liaison.

9- REALISATIONS ET PROJETS PREVUS POUR L'ANNEE PROCHAINE

Nos priorités pour l'année 2018-2019 ont été la promotion du comité des usagers de Gatineau et la formation de nos membres.

Le comité des usagers a mis beaucoup d'énergie à améliorer ses outils de promotion pour faire connaître le comité aux usagers. Nous avons élaboré un nouveau feuillet du comité qui sera diffusé dans tous les sites et nous nous sommes procuré des bannières rétractables personnalisées au nom de chaque comité du CUG et sur lesquelles sont inscrits les 12 droits des usagers. Ces bannières pourront être utilisées lors d'activités des comités.

Nous avons aussi mis de l'emphase sur la formation de nos membres pour qu'ils soient outillés pour répondre à leurs mandats. Nos membres ont participé au Congrès du RPCU et à la journée de formation du Conseil de la protection des malades.

Nous avons fait des représentations pour que soit présent à nos réunions un représentant de la direction de la qualité afin de mieux faire connaître les enjeux que nous observons ou qui nous sont rapportés.

Pour l'année 2019-2020, nous continuerons à mettre de l'énergie à la formation de nos membres en participant au Congrès RPCU et en recevant des formations du Conseil de la Protection des Malades.

Nous voulons aussi participer à des projets d'évaluation du degré de satisfaction des usagers à l'égard des services rendus conjointement avec les ressources du milieu.

10- CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

À la lecture du rapport annuel, vous voyez que le comité des usagers de Gatineau a su accomplir les six fonctions qui lui sont accordées par la Loi. Pour y arriver, le comité a favorisé la formation de ses membres ainsi que la promotion de son rôle.

Les plaintes reçues concernant les soins et services (62%) demeurent une préoccupation pour le comité. Ayant le mandat de renseigner les usagers et défendre leurs droits, ceci demeure un enjeu. Nous notons une belle collaboration des différents acteurs du CISSS de l'Outaouais à chacune de nos demandes pour trouver des solutions aux situations vécues par les usagers.



Frédérique Moulin, présidente
Comité des usagers de Gatineau

9 MAI 2019

Date

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019 DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD ERNEST-BRISSON (BON SÉJOUR)

MEMBRES

Monsieur Ronald Nitschke, président

Monsieur Marc Bélanger vice-président

Madame Claudette Lepage, secrétaire-trésorière

Madame Diane Lebrun, résidente

Madame Catherine Pearl-Côté conseillère et représentante de famille

Madame Monique Groulx conseillère et représentante de famille

Madame Denise Bourgeois, conseillère et membre de familles.

RENCONTRES

- Le comité a tenu 8 rencontres régulières
- Une rencontre extraordinaire pour remplir le sondage du RPCU traitant de la bienveillance
- Une assemblée publique d'information conjointement avec le comité des usagers de Gatineau
- Le CR a tenu ses élections le 7 juin 2018.

ACTIVITÉS EN LIEN AVEC : RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

- Maintien d'une communication constante avec l'établissement par l'entremise du coordonnateur de sites.
- Recrutement de membres de familles pour participer au CR.
- Remise d'une trousse d'information une semaine après l'admission de nouveaux résidents.
- Remise d'un calendrier de l'année en cours indiquant les coordonnées du comité.
- Participation aux rencontres de familles
- Présence au bureau des résidents

ACTIVITÉS EN LIEN AVEC : PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES RÉSIDENTS ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DE CEUX-CI À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE L'ÉTABLISSEMENT.

- Élaboration d'un plan d'actions suite au sondage hygiène et salubrité.
- Participations aux comités de l'établissement : Comité de saine alimentation, comité de milieu de vie, comité des usagers (CUG), comité des usagers du centre intégré (CUCI), comité de réaménagement du Rez-de-chaussée (affecté le bureau du comité de résidents)
- Participation au sondage du RPCU sur la bienveillance
- Distribution d'affiches dans le cadre de la semaine des droits des usagers ayant pour thème la confidentialité.
- Participation à une visite d'évaluation de la direction de la qualité

ACTIVITÉS EN LIEN AVEC : 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.

Insatisfactions et plaintes reçues ou émises

- Le comité a demandé que les employés en service soient identifiés au tableau sur l'unité et que celui-ci soit mis à jour au début de chaque quart de travail.
- Le manque d'ustensiles dans le cabaret et le manque de bol pour les céréales.
- Le CR ne reçoit pas toujours les avis de décès et de nouvelle admission
- Le fait que le personnel utilise le lavabo plutôt que les bassins prévus à cet effet pour mouiller les débarbouillettes (pas hygiénique).
- Insatisfaction face au non remplacement de la thérapeute en réadaptation physique 3 jours/semaine et inquiétude face au maintien du programme de marche auquel participent plusieurs résidents en ce moment.
- Il arrive qu'il n'y ait personne à l'unité pour accueillir un résident qui est ramené par un bénévole après avoir participé à une activité de loisirs.
- Un résident violent entre dans les chambres des autres et il est arrivé qu'il les frappe. Il y aurait lieu d'augmenter la surveillance et de trouver une solution pour assurer la sécurité des résidents et des familles.
- Un résident a été oublié et n'a pas reçu son repas du soir. Lorsqu'on lui a finalement apporté son repas (après l'intervention de la famille), on lui a servi un repas froid qu'il n'a pas mangé.
- Plainte d'un résident à l'effet que le délai est trop important (2heures) pour recevoir un antidouleur.

- Plainte de familles à l'effet que le personnel parle très fort et chiale beaucoup.
- Un résident passe des repas parce qu'il n'aime pas ce qu'on lui sert à manger et qu'on ne lui offre rien d'autre ex. sandwich.

PLAN D' ACTIONS 2019-2020

- Suivi du plan d'actions hygiène et salubrité en particulier, la gestion des odeurs.
- Faire un sondage pour évaluer le degré de satisfaction des résidents face aux soins reçus.
- Organiser une activité dans le cadre de la semaine des droits des usagers.
- Organiser une activité de reconnaissance envers le personnel.
- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction.
- 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.



Monsieur Ronald Nitschke, président du comité des résidents au CHSLD Ernest-Brisson (Bon Séjour)

Adopté par le comité de résidents le

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019 DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD D'AYLMER

MEMBRES

Madame Hélène Proulx, présidente

Madame Nicole Keekey, vice-présidente

Madame Andrée Dubois, secrétaire-trésorière

Madame Gabrielle Lavigne, conseillère

Madame Monique Lortie, conseillère et représentante de famille

Madame Monique Sabourin, conseillère et représentante de famille

Madame Angèle Ferland, conseillère

Madame Denise Marion conseillère

RENCONTRES

- Le comité a tenu 9 rencontres régulières
- Une rencontre extraordinaire pour remplir le sondage du RPUCU traitant de la bienveillance
- Une assemblée publique d'information conjointement avec le comité des usagers de Gatineau.
- Le CR a tenu ses élections le 16 mai 2018

ACTIVITÉS EN LIEN AVEC : RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

- Maintien d'une communication constante avec l'établissement par l'entremise du coordonnateur de sites.
- Recrutement de membres pour participer au CR.
- Remise d'une trousse d'information une semaine après l'admission de nouveaux résidents.
- Remise d'un calendrier de l'année en cours indiquant les coordonnées du comité.
- Participation aux rencontres de familles
- Distribution d'affiches dans le cadre de la semaine des droits des usagers portant sur la confidentialité.

ACTIVITÉS EN LIEN AVEC : PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES RÉSIDENTS ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DE CEUX-CI À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE L'ÉTABLISSEMENT.

- Élaboration d'un plan d'actions suite au sondage hygiène et salubrité.
- Participation à l'organisation de la fête de Noël pour les résidents en collaboration avec le service des loisirs.

ACTIVITÉS EN LIEN AVEC : 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.

Insatisfactions et plaintes reçues

- Le lavage et la perte des vêtements (2 plaintes)
- L'odeur d'urine et les planchers collants (2 plaintes)
- Les cabarets sont chauds et les préposés omettent parfois d'en informer les résidents ce qui cause des risques de brûlure.
- Les nouveaux postes des infirmières sont davantage fermés et celles-ci n'ont plus les résidents à la vue. Ceci insécurise beaucoup certains résidents.
- Lorsque des collations sont servies aux résidents, il faudrait s'assurer de leur fournir un breuvage (pour éviter qu'ils s'étouffent) et des serviettes pour essuyer leurs mains.

PLAN D'ACTIONS 2019-2020

- Suivi du plan d'actions hygiène et salubrité.
- Augmenter les communications en lien avec la maltraitance.
- Contribuer à la distribution des sondages sur la satisfaction des résidents face aux activités de loisirs et rédiger un plan d'actions en lien avec les résultats obtenus.
- Suivi de l'implantation de la stimulation autour de l'activité repas.
- Suivi de l'implantation de la nouvelle offre alimentaire.
- Suivi du projet d'implantation des micro-milieus adaptés.
- Suivi et participation à l'implantation du programme Opus-AP.
- Suivi des plaintes des résidents et des familles.



Madame Hélène Proulx, présidente du comité des résidents au CHSLD D'Aylmer

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019 DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD LA PIETA

MEMBRES

Monsieur Jean-Guy Laviolette, président

Madame Liette Demers, vice-présidente et trésorière

Madame Denise Lessard, secrétaire

Madame Colette Beaudoin, résidente

Monsieur Mario Vallé, résident

Madame Jacqueline Séguin, résidente

Madame Lucille Roy, conseillère

Madame April McMillan, conseillère

RENCONTRES

- Le comité a tenu 6 rencontres régulières
- Une rencontre extraordinaire pour remplir le sondage du RPCU traitant de la bientraitance
- Une assemblée publique d'information conjointement avec le comité des usagers de Gatineau.
- Le CR a tenu ses élections le 4 octobre 2018

ACTIVITÉS EN LIEN AVEC : RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

- Maintien d'une communication constante avec l'établissement par l'entremise du coordonnateur de sites.
- Recrutement de membres de familles pour participer au CR.
- Remise d'une trousse d'informations une semaine après l'admission des nouveaux résidents.
- Remise d'un calendrier de l'année en cours indiquant les coordonnées du comité.
- Participation aux rencontres de familles
- Présence au local du bureau des résidents

ACTIVITÉS EN LIEN AVEC : PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES RÉSIDENTS ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DE CEUX-CI À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE L'ÉTABLISSEMENT.

- Participation au comité de soins palliatifs
- Élaboration d'un plan d'actions suite au sondage hygiène et salubrité.
- Suivi de l'implantation du 2^e bain.
- Une demande à la Fondation pour la réouverture du dépanneur.
- Une lettre pour demander un coin non-fumeur à l'extérieur et une meilleure ventilation à l'intérieur
- Distribution d'affiches dans le cadre de la semaine de sensibilisation aux droits des résidents qui avait pour thème la confidentialité.

ACTIVITÉS EN LIEN AVEC : DEFENDRE 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.

Insatisfactions et plaintes reçues

- Plainte concernant l'entretien de l'aquarium et la cage d'oiseaux
- Plainte concernant la fumée de cigarette à l'intérieur et à l'extérieur
- Plainte concernant le manque de tables à langer dans les salles de bain communes,
- Plainte d'un résident à l'effet que l'horaire rigide pour le changement de culottes l'empêche de participer aux activités.

PLAN D' ACTIONS 2019-2020

- Suivi du plan d'actions hygiène et salubrité
- Améliorer la cohabitation des résidents
- Offrir des visites individuelles pour briser l'isolement et mieux connaître les besoins des résidents
- Rendre disponible l'internet pour les résidents
- Faire un sondage de satisfaction de la clientèle par rapport aux activités de loisirs
- Faire un potager en bacs avec les résidents
- Préparer une présentation en collaboration avec Kim Morin, la coordonnatrice de sites, pour promouvoir les droits des résidents. Celle-ci sera présentée lors de la rencontre de familles à la fin mai 2019
- Inviter Dr Findlay à donner une formation aux proches aidants sur l'approche à privilégier avec une personne atteinte de démence en septembre 2019

Monsieur Jean-Guy Laviolette, président du comité des résidents au CHSLD La Pietà

Adopté au comité de résidents du CHSLD La Pietà le 19 mars 2019

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019 DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD LIONEL-ÉMOND (FOYER DU BONHEUR)

MEMBRES

Madame Colette Guay, présidente

Madame Laurette Girard, vice-présidente

Madame Hélène Arial, secrétaire

Monsieur Jean-Paul Charron, trésorier

Monsieur Luc Gauvreau, conseiller

Madame Christine Delage, conseillère et représentante de famille

Monsieur Nelson Harvey, conseiller

Madame Diane Paradis, conseillère et représentante de famille

Madame Madeleine Ollivier, conseillère et représentante de famille.

Monsieur Ronald Girard, résident

RENCONTRES

Le comité a tenu neuf (9) rencontres régulières

Une rencontre extraordinaire pour remplir le sondage du RPCU traitant de la bientraitance

Une assemblée publique d'information conjointement avec le comité des usagers de Gatineau.

La présidente participe aux rencontres du comité des usagers de Gatineau.

Deux (2) membres ont participé au congrès du RCPU

Le CR a tenu ses élections le 30 mai 2018 : tous les membres ont été réélus.

ACTIVITÉS EN LIEN AVEC : RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

- Participation à l'organisation de la fête des 90 ans et plus. en collaboration avec le service des loisirs.
- Maintien d'une communication constante avec l'établissement par l'entremise du coordonnateur de sites.
- Participation à la visite ministérielle.

- Recrutement de membres de familles pour participer au CR.
- Remise d'une trousse d'information une semaine après l'admission de nouveaux résidents.
- Remise d'un calendrier de l'année en cours indiquant les coordonnées du comité.
- Tenue d'un kiosque sur le thème de la confidentialité dans le cadre de la semaine des droits des usagers.
- Participation aux rencontres de familles
- Le comité assure une présence au local du comité de résidents 4 jours/semaine

ACTIVITÉS EN LIEN AVEC : PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES RÉSIDENTS ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DE CEUX-CI À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE L'ÉTABLISSEMENT.

- Participation aux différents comités de l'établissement : sous-comité service alimentaire (aménagement des salles à manger), comité tactique de bien-être, comité de préadmission (simplifier l'arrivée d'un nouveau résident en fournissant l'information plus tôt), comité milieu de vie, comité de gestion des risques, Opus-AP (deux membres représentent les familles)
- Plusieurs suggestions ont été apportées dans le but de stimuler les résidents autour de l'activité repas.
- Élaboration d'un plan d'actions suite au sondage hygiène et salubrité, notamment en ce qui a trait à la gestion des odeurs.
- Participation au sondage du RPPU portant sur la Bien-être

Demandes en attente de réponses ou d'actualisation

- Téléviseurs pour toutes les salles à manger
- Décorer l'extérieur de la salle Snoezelen afin qu'elle soit plus attrayante et présence de personnel pour initier les familles et résidents à la façon de l'utiliser.
- Visite virtuelle du CHSLD afin de partager l'information aux familles avant et lors de l'admission
- Agrandissement des salles à manger
- Présentation d'un notaire pour répondre aux questions des familles concernant les mandats en cas d'incapacité, les procurations, les directives préalables pour les soins en fin de vie et les curatelles.
- L'utilisation d'un nouveau produit pour régler le problème de mauvaises odeurs soulevé à plusieurs reprises lors du sondage hygiène et salubrité.

ACTIVITES EN LIEN AVEC : DEFENDRE LES DROITS ET LES INTERETS COLLECTIFS DES RESIDENTS, OU, À LA DEMANDE D'UN RESIDENT, SES DROITS ET SES INTERETS EN TANT QU'USAGER AUPRES DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE TOUTE AUTORITE COMPETENTE.

Insatisfactions et plaintes reçues ou émises

Les résidents qui portent des prothèses dentaires et des lunettes ne les ont pas en tout temps.

Manque d'activités de loisirs lors des fins de semaines et journées fériées.

Plainte concernant la fermeture du dépanneur

Manque d'encadrement des dames de compagnie

Manque de bénévoles pour l'aide à l'alimentation.

PLAN D'ACTIONNS 2019-2020

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations ;
- Suivi du plan d'actions hygiène et salubrité ;
- Suivi de l'implantation du projet de stimulation entourant l'activité repas ;
- S'assurer que les résidents ont le temps et l'espace nécessaire pour manger;
- Faire des représentations concernant le manque d'espace pour les résidents;
- Suivi du projet d'installation de téléviseurs dans les salles à manger ;
- S'assurer que les tableaux des menus et du personnel soient mis à jour tous les jours;
- S'assurer que les droits des résidents soient respectés (transfert interne, chambre de fin de vie, etc) ;
- S'assurer que les résidents et leur famille aient accès au dépanneur ;
- Suivi des plaintes des résidents et de leur famille.



Mme Colette Guay, présidente

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019 DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DE PIERRE JANET

MEMBRES

Monsieur Robert Graveline, résident Lionel-Émond, vice-président

Monsieur Alain Grondin, résident Gabriel-Boisé

Madame Françoise Lapointe, résidente Lionel-Émond, secrétaire

Monsieur Daniel Philippe, résident Gabriel-Boisé

Monsieur Michel Laplaine, résident Lionel-Émond

Monsieur Michel Boulrice, résident Lionel-Émond, président

RENCONTRES

Le comité a tenu 9 rencontres régulières.

Le CR a élu ses officiers le 3 mai 2018.

Les règles de fonctionnement du comité ont été adoptées le 5 avril 2019.

ACTIVITÉS EN LIEN AVEC : RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

- A partir de la réunion du 22 janvier 2019, point régulier à l'ordre du jour pour informer les résidents des décisions qui sont prises concernant l'application de l'interdiction de fumer sur les terrains du CISSS de l'Outaouais et qui sera mise en place le 1^{er} juin 2019.

ACTIVITÉS EN LIEN AVEC : PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES RÉSIDENTS ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DE CEUX-CI À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE L'ÉTABLISSEMENT.

- Inviter un responsable des services alimentaires à la réunion du 3 mai pour discuter de certaines problématiques vécues par les résidents en lien avec l'offre alimentaire actuelle ;
- Information en lien avec les activités spéciales prévues pour les résidents au cours de l'année;
- Point régulier aux ordres du jour : offre alimentaire, pour ainsi avoir l'opportunité de discuter des insatisfactions et trouver des pistes de solutions ;
- Demande de mise en place d'une programmation d'activités à Lionel-Émond ;
- Pour éviter les conflits entre résidents, discussion sur l'utilisation du téléphone aux deux résidences et solution mise en place ;

ACTIVITÉS EN LIEN AVEC : DEFENDRE LES DROITS ET LES INTERÊTS COLLECTIFS DES RÉSIDENTS, OU, À LA DEMANDE D'UN RÉSIDENT, SES DROITS ET SES INTERÊTS EN TANT QU'USAGER AUPRÈS DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE TOUTE AUTORITÉ COMPÉTENTE.

- N/A

PLAN D'ACTION 2019-2020

- Suivi de l'implantation de l'interdiction de fumer sur les lieux de l'établissement ;
- Suivi sur l'offre alimentaire aux résidents;
- Suive de l'offre d'activités récréatives et sportives aux résidents ;
- Suivi des plaintes des résidents.

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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 :	1104-5218
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	(461) \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	85 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	84 539 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		9 176 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		363 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		5 446 \$
Colloques, congrès, conférences		8 452 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 963 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		15 850 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		1 630 \$
Autres (précisez) :	Soutien financier aux comités de résidents	5 416 \$
Autres (précisez) :	Personne-ressource soutien au x comités de résidents	6 435 \$
Autres (précisez) :	Frais bancaires	131 \$
Autres (précisez) :	Frais repas	266 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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.)		14 376 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Personne-ressource soutien	5 413 \$
Précisez :	Assemblée générale annuelle	81 \$
Précisez :	Bannières	1 152 \$
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 :	Personne-ressource soutien	1 195 \$
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) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :	Personne-ressource soutien	2 390 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :	Personne-ressource soutien	4 804 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	84 539 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	(0) \$

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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-CR Ernest-Brisson	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

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)	762 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	762 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		229 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Frais bancaires	58 \$
Autres (précisez) :	Frais repas	137 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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.)	241 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches	97 \$
Déplacement, hébergement	
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)	
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 :	
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) :	

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

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

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement	
Honoraires professionnels	
Autres (précisez) :	

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	762 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	- \$

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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-CR d'Aylmer	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

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)	562 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	562 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		41 \$
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) :	Frais repas	260 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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.)		202 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
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 :		
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) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

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

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	562 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	- \$

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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-CR La Pietà	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

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)	841 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	841 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		43 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Frais bancaires	109 \$
Autres (précisez) :	Frais repas	147 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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.)	334 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches	208 \$
Déplacement, hébergement	
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)	
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 :	
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) :	

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

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

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement	
Honoraires professionnels	
Autres (précisez) :	

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	841 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	- \$

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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-CR Lionel-Émond	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
---------------------------------	---	---------------------------	-----------

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)	1 765 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 765 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		231 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		269 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Frais repas		436 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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.)		828 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
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 :		
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) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

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

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	1 765 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	(0) \$

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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-CR Pierre Janet	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
---------------------------------	---	---------------------------	-----------

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)	1 486 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 486 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		540 \$
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		946 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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	(g)	1 486 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	(0) \$

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 2018 AU 31 MARS 2019

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>CU de Gatineau</u>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <u>CISSS de L'Outaouais</u>			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : <u>1104-5218</u>		Nombre total de comité de résidents : <u>5</u>	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			<u>80000</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.			<u>5000</u>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			<u>0</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.

Frédérique Moulins
Nom du président du comité des usagers :

Frédérique Moulins
Signature :

10 MAI 2019

Date

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

Murielle Côté
Signature :

16 juin 2019
Date

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 2018 AU 31 MARS 2019

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>CU de Gatineau</u>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <u>CISSS de L'Outaouais</u>			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : <u>1104-5218</u>		Nombre total de comité de résidents : <u>5</u>	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			<u>80000</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.			<u>5000</u>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			<u>0</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.

Frédérique Moulins

Nom du président du comité des usagers :

Frédérique Moulins

Signature :

10 MAI 2019

Date

Murielle Côté

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

Murielle Côté

Signature :

16 juin 2019

Date

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS DE PAPINEAU

2018-2019

Rapport d'activités au 31 mars 2019

COMITÉ DES USAGERS – TERRITOIRE DE PAPINEAU	
Membres	
<p>M. Germain Charron M. Adéodat Bernard Mme Pierrette Clément Mme Suzanne Weatherton Mme Thérèse Othmer Mme Carol Lépine-Thompson Mme Nicole Lépine M. Richard Parent</p>	<p>Réalisations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surveillance continue de la boîte vocale par les membres et suivi approprié auprès des appelants • Nomination de représentants au comité des usagers du CISSS de l'Outaouais • Adhésion au Regroupement provincial du comité des usagers • Représentation du président sur le comité des usagers du CISSS de l'Outaouais • Assurer la reddition de compte exigée par le CISSS de l'Outaouais • Assemblée générale 2018/2019 : CH Vallée-de-la-Lièvre – 6 mai 2019 CHSLD Petite-Nation – 16 mai 2019 Hôpital de Papineau – 21 mai 2019

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
01	Germain	Charron		X	Président
02	Adéodat	Bernard		X	Bénévole
03	Pierrette	Clément		X	Bénévole
04	Suzanne	Weatherton		X	Bénévole
05	Thérèse	Othmer		X	Trésorière
06	Carol	Lépine-Thompson		X	Bénévole
07	Nicole	Lépine		X	Bénévole
08	Richard	Parent		x	bénévole

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	No. téléphone	Courriel@	Adresse postale
Président	Germain	Charron	819-983-2376	germain.charron.dd@videotron.ca	344, route 321 St-André-Avellin, Québec J0X 1 W0
Responsable	s/o				
Personne ressource	Line	Aubry-Cadieux	819-986-6307	lineaubry@hotmail.com	705, rue Allaire Gatineau, P.Q. J8L 2B9

ACTIONS PRISES EN LIEN AVEC LES QUATRES FONCTIONS :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations
 - Activités d'information avec les usagers et leurs proches
 - Assemblée générale le 16 mai 2018
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers
3. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
4. Défendre les droits et les intérêts collectifs au individuels des usagers.

TENUES DES RENCONTRES 2018-2019

Nous avons eu 4 rencontres régulières en plus de notre assemblée générale

PLAN D'ACTION POUR 2019-2020

- Renseigner les usagers sur leurs droits
- 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
- Visiter toutes nouvelles installations RI ou Ressources de type familiale (RFT) pour faire le lien auprès des usagers et des propriétaires
- Entretenir un lien de collaboration avec les dirigeants du CISSS de l'Outaouais et le commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Continuer avec notre personne ressource
- Assemblée générale 2018-2019
 - CH Vallée-de-la-Lièvre – 6 mai 2019
 - CHSLD Petite-Nation – 16 mai 2019
 - Hôpital de Papineau – 21 mai 2019

CONCLUSION PAR LE PRÉSIDENT

- Voir au bien-être des résidents et assurer la relation entre chaque comité des résidents.
- Présence du président aux différentes assemblées.
- Aider aux activités en étant visible et faire la promotion du mandat du comité des résidents.
- Faire la promotion du comité de résidents

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS

Exercice financier de la période du 1er avril 2018 au 31 mars 2019

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Comité des usagers - Territoire de Papineau	Numéro permis	
SOLDE AUX 31 MARS		(a)	1 242,70 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)		(b)	26 502,00 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs) préciser en annexe		(c)	
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)		(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	27 744,70 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Allocation personne-ressource		274,45 \$
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		156,59 \$
Formations		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de communication		720,80 \$
Frais de représentation		
Frais postaux		
Frais bancaires		86,00 \$
Frais de réunion		96,06 \$
Petite caisse		
Abonnement au RPCU	Répartition - Hôpital Papineau	5 940,00 \$
Autres (précisez) :	Répartition - Vallée de la Lièvre	8 640,00 \$
Autres (précisez) :	Répartition - Petite-Nation	10 368,00 \$
Autres (précisez) :	Cotisation RPCU	1 010,00 \$
Autres (précisez) :	Activité de reconnaissance	343,48 \$
Dépenses spécifiques reliées aux dons (spécifiez dans notes)		(f)

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 :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Activités d'information		
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Matériel promotionnel		
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>

2.3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS		
Activités de promotion sur la défense des droits		<input type="text"/>
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Honoraires professionnels		<input type="text"/>
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Autres (précisez) :	<input type="text"/>	<input type="text"/>

	TOTAL DES DÉPENSES	(g)	27 632,46 \$
	SOLDE DES DONS	(h)	
	SOLDE AU 31 MARS, à la fin de l'année de l'exercice visée (surplus/déficit)	(i)	118,74 \$

Note :



COMITÉ DE RÉSIDENTS
CENTRE D'HÉBERGEMENT PETITE-NATION

MEMBRES DU COMITÉ EN DATE DU 31 MARS 2019

Raymond Ménard, président
Sébastien Demers, chef d'unité de vie
Marie-Hélène Carle, coordonnatrice milieu de vie, CISSSO
Adéodat Bernard, trésorier
Claire Malette, soutien administratif
Richard Parent, membre
Suzie Proulx, membre
Suzanne Séguin, membre
Margo Charron, membre
Louise Benoît, membre
Fernande St-Jean, membre

ACTIVITÉS 2018-2019

1. Nombre de réunions du comité de résidents

Monsieur Raymond Ménard nous fait un compte rendu des activités qui ont eu lieu en 2018-2019.

✚ Huit (8) réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale annuelle.

2. Activités spéciales

- ✚ Rencontre « Info-famille » le 26 février 2019 à 18h30 du côté CHSLD de la Petite-Nation avec Louise Spencer. La présentation portait sur les régimes de protection.
- ✚ Rencontre avec les familles lors d'un goûter fraternel pour Noël. Cette rencontre a eu lieu sur les trois (3) étages.
- ✚ Création d'un calendrier 2018-2019 + Dépliant sur les droits des usagers remis aux résidents et leur famille.
- ✚ Participation au Congrès du RPCU (Regroupement provincial des usagers) – trois membres du comité de résidents.

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.
- ✚ Mise à jour des tableaux d'affichage au nom du comité de résidents avec photos des membres.
- ✚ Sondage concernant les loisirs. Sur 96 résidents, dix-neuf (19) réponses nous ont été retournées.
- ✚ Une murale a été réalisée par madame Marie Paquette (les douze (12) droits des usagers) au 2^e étage dans l'aire de vie.
- ✚ Des notes ont été rédigées par notre président, monsieur Raymond Ménard et insérer dans le journal « La Fleur des écrits ».
- ✚ Un certificat de reconnaissance a été remis à madame Lisette Boisvenu pour ses 40 ans d'hébergement au CHSLD de la Petite-Nation.
- ✚ Deux nouveaux membres se sont ajoutés au comité de résidents et nous avons eu deux départs.
- ✚ Présentation des nouveaux menus à la cafétéria.



PLAN D'ACTION 2019-2020

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

Activités :

1. Être présent dans l'établissement.
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 calendrier pour l'année 2019-2020 incluant les droits et les activités à venir.
5. Élaborer une chronique dans le nouveau journal « Milieu de vie Petite-Nation » et « La Fleur des écrits ».

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 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

BUDGET DU 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

	Budget déposé	Réel à date	Solde disponible
Revenus prévus (Contribution CISSSO)	10,615.06 \$	0 \$	10,615.06 \$
Allocation financière (secrétaire administrative)	3,000.00 \$	3,000 \$	0 \$
Déplacements des membres (réunions + activités – représentation)	800.00 \$	647.16 \$	152.84 \$
Fournitures de bureau	315.06 \$	125.99 \$	189.07 \$
Articles promotionnels (pour résidents)	1,800.00 \$	1,839.47 \$	39.47 \$
Activités – Droits (résidents – familles)	1,500.00 \$	1,600 \$	100.00 \$
Assemblée générale (mai 2018)	250.00 \$	0 \$	250.00 \$
Congrès 2017-2018	2,500.00 \$	3,082.08 \$	582.08 \$
Imprévus	300.00 \$	0 \$	300.00 \$
Frais bancaires	150.00 \$	109.90 \$	40.10 \$
TOTAL	10,615.06 \$	10,404.60 \$	210.46 \$

Adéodat Bernard
Trésorier
Comité de résidents

Rapport d'activités au 31 mars 2018

COMITÉ DES RÉSIDENTS- HÔPITAL DE PAPINEAU – CSSS de Papineau	
Membres	
<p>Mme Nicole Bertrand Mme Nicole Lépine Mme Diane Blais Mme Carol Lépine-Thompson Mme Betty McNamara M. Raymond Sabourin Mme Linda Sarafin M. Pierre Loyer</p>	<p>Priorités et réalisations</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 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. ▶ Continuer de mettre à jour la liste des adresses courriels des répondants afin de faciliter la transmission d'information lors d'activités. ▶ Organisation de journées d'information sur les droits des usagers et sur le mandat du Comité des résidents lors d'activités. ▶ Révision du dépliant d'information du Comité des résidents au besoin. ▶ Création d'une murale pour le salon des résidents où l'artiste peintre a incorporé les droits des usagers. ▶ Afficher les droits des usagers et le mandat du Comité des résidents.

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
01	Nicole	Bertrand	<input type="checkbox"/>	X	Présidente
02	Linda	Sarafin	<input type="checkbox"/>	X	bénévole
03	Nicole	Lépine	<input type="checkbox"/>	X	bénévole
04	Diane	Blais	<input type="checkbox"/>	X	bénévole
05	Carol	Lépine-Thompson	<input type="checkbox"/>	X	bénévole
06	Betty	McNamara		X	Famille
07	Raymond	Sabourin		X	Résident
	Pierre	Loyer		x	bénévole

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	No. tél.	Courriel@	Adresse postale
Présidente	Nicole	Bertrand	819-663-1864	Nicolebertrand52@icloud.com	762 rue Madore Gatineau (QC) J8R 1H7
Responsable	s/o				
Agent de liaison – Coordonnateur Milieu de vie Secteur est du CISSS de l'Outaouais	Marie- Hélène	Carle	819-966- 6450 Poste 338610	mariehelenecarle@ssss. gouv.qc.ca	
Secrétaire contractuelle	Line	Aubry- Cadieux	819-986- 6307	lineaubry@hotmail.com	705, rue Allaire Gatineau (QC) J8L 2B9

ACTIONS PRISES EN LIEN AVEC LES QUATRES 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 visuelle ou de vive voix, par de la publicité ou par des dépliants.

Actions spécifiques 2018- 2019 :

- ✓ Activités d'information avec les résidents et leurs proches;
- ✓ Assemblée générale le 13 mai 2018;

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 2018 - 2019 :

- ✓ Participation régulière aux rencontres du comité Milieu de vie et collaboration aux travaux.
- ✓ Nous offrons nos services lors du diner BBQ et de l'épluchette de blé d'inde ainsi que l'accompagnement lors de sorties extérieures.

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.

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 2018 – 2019:

- ✓ 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'utilisateur dans ses démarches. Visite du commissaire aux plaintes et à la qualité dans l'installation.

Démarche ou plainte reçue pour 2018 - 2019

TENUES DES RENCONTRES 2018 - 2019

Nous avons eu 9 rencontres régulières en plus de notre assemblée générale. Lors de notre assemblée générale le 13 mai 2018 nous avons célébré la Fête des mères.

En septembre 2018 le Comité des résidents a assisté à une Journée de formation organisée par le CUCI Gatineau. Ce fut très intéressant.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2018 - 2019

- ▶ Renseigner les résidents sur leurs droits et services lors d'activités mensuelles.
- ▶ Révision du dépliant d'information du Comité. Un dépliant est inclus dans chaque pochette remise aux nouveaux résidents et proches.
- ▶ Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents: poursuivre notre implication au comité Milieu de vie.
- ▶ S'assurer de la continuation des actions pour éliminer les odeurs.
- ▶ 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.
- ▶ Participation aux 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)
- ▶ La création d'une murale au 2^e étage dans la grande salle incorporant les 12 droits des usagers dans ce tableau.

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le Comité a immédiatement réagi aux plaintes des familles sur les températures inadéquates des 6 chambres du côté nord. Le Comité était en contact avec les proches afin de les assister et les accompagner dans leur démarche.

Les familles sont maintenant satisfaites des changements apportés.

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.

ANNEXE 3 - RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

Exercice financier de la période du 1er avril 2018 au 31 mars 2019

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Comité des résidents-Hôpital de Papineau	Numéro permis	1104-4427
SOLDE AUX 31 MARS		(a)	131,04 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)		(b)	5 940,00 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs) préciser en annexe		(c)	
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)		(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	6 071,04 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Allocation personne-ressource		459,56 \$
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		518,26 \$
Formations		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		36,55 \$
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentation		
Frais postaux		
Frais bancaires		79,50 \$
Frais de réunion		
Petite caisse		300,00 \$
Abonnement au RPCU	activité de promotions	738,72 \$
Autres (précisez) :	activités de reconnaissance	271,04 \$
Autres (précisez) :	activités et sessions d'information sur les droits des résidents	1 871,41 \$
Autres (précisez) :	murale avec l'inscription des 12 droits des usagers fait par	
Autres (précisez) :	une artiste-peintre dans le salon des résidents	1 500,00 \$
Dépenses spécifiques reliées aux dons (spécifiez dans notes)		(f)

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 :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Activités d'information		
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Matériel promotionnel		
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>

2.3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS		
Activités de promotion sur la défense des droits		<input type="text"/>
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Honoraires professionnels		<input type="text"/>
Précisez :	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Autres (précisez) :	<input type="text"/>	<input type="text"/>

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	5 775,04 \$
SOLDE DES DONS	(h)	
SOLDE AU 31 MARS, à la fin de l'année de l'exercice visée (surplus/déficit)	(i)	296,00 \$

Note :



Rapport d'activités 2018-2019

Comité de résidents

Centre d'hébergement Vallée-de-la-Lièvre

1. IDENTIFICATION

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

Comité des usagers – territoire de Papineau

CISSS de l'Outaouais

Coordonnées

111, rue Gérard-Gauthier

Gatineau (Qc.) J8L 3C9

Téléphone du comité : 819-986-4115, poste 5238

Courriel : comitederesidentsvl@gmail.com

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Les faits marquants :

- Arrivée de 2 nouveaux membres de famille des résidents pour maintenir la présence de représentants actifs.
- La présence de résidents au comité étant rendu plus difficile à cause de l'alourdissement des clientèles et le taux de renouvellement qui a atteint plus que 40% au cours de la dernière année.
- Présence des membres aux activités de loisirs et de rencontres de familles permettant une représentation du comité de résidents auprès des familles.
- Le départ à la retraite du technicien en loisirs en poste depuis de nombreuses années et son non-remplacement permanent ont eu un impact majeur sur la qualité du milieu de vie des résidents ainsi que sur l'action bénévole dans le milieu. Suivi du départ à la retraite de la gestionnaire en poste depuis quelques années. Ainsi que l'arrivée d'une nouvelle coordonnatrice depuis quelques mois.
- L'introduction du nouveau système de distribution alimentaire au cours des derniers mois a eu un impact négatif sur le milieu de vie des résidents.
- Le support et l'écoute des 2 nouvelles gestionnaires encore en intégration ont été très appréciés.

En somme l'année 2018-2019 a été productive pour notre comité et marqué par l'intérêt de ses membres et leur implication qui en assure la pérennité.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATION DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Comité ad hoc sur l'introduction du nouveau système de distribution alimentaire et élaboration d'un plan d'action pour améliorer la situation.
- Suivi du plan d'action émis suite au processus d'appréciation de la qualité sur les odeurs et hygiène-salubrité.
- Représentation auprès du CISSSO pour le maintien de l'autobus privé du centre pour la sortie des résidents, rendus très difficile ayant pour cause des modifications de politique de ce dernier.
- Participation des membres à la formation sur le cadre de référence définissant les obligations du comité des résidents adopté par MSSS en 2018.
- Suivi sur la réalisation du 2^e bain pour les résidents ainsi que les préoccupations des familles quant aux services en général résultant d'un manque d'effectifs en permanence.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

1	Léa	Allaire	Bénévole Famille	Membre régulier
2	Rachel	Allaire	Bénévole Famille	Membre régulier
3	Carole	Bertrand	Bénévole Famille	Membre régulier
4	Lucie	Brazeau	Bénévole	Présidente
5	Pierrette	Clément	Bénévole	Membre régulier
6	Jean	Dubuc	Bénévole	Membre régulier
7	Michel	Fecteau	Résident	Membre régulier
8	Barbara	Hayes	Bénévole Famille	Membre régulier
9	Andrée	Villeneuve	Bénévole Famille	Membre régulier
10	Suzanne	Weatherton- Grandmaison	Bénévole	Membre régulier

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.

Présidente, Comité de résidents CHSLD-VL	Lucie Brazeau Téléphone :819-986-3265 Courriel : braluc@videotron.ca Adresse : 307, rue Sauvé Gatineau (Qc.) J8L 1V5
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Germain Charron Téléphone : 819-983-2376 Courriel : germain.charron.dd@videotron.ca Adresse : 344, Route 321 St-André-Avellin (Qc.) J0V 1W0

6. BILAN DES ACTIVITÉS

Le comité a un plan d'action : Oui

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

-Publication en permanence des droits des résidents dans les différents pavillons et chambre individuel.

-Diffusion des droits et d'informations diverses par le réseau interne de télévision T.V. Tour disponible dans toutes les chambres au 740 et maintenu en fonction par le comité de résidents, technicien en loisir et comité de bénévoles.

-présence d'un membre du comité lors de l'accueil de nouveaux résidents et remise d'infos sur les droits et obligations. Aussi lors des rencontres de famille par les gestionnaires.

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

- suivi et participation à la mise en place des plans d'action découlant de l'appréciation de la qualité;
- par de la formation et communication verbale;
- collaborer à la mise en place des recommandations de l'agrément des établissements
- suite à l'apport verbal des résidents et proches présents au comité des résidents.

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

Suivi du plan d'action sur les odeurs.

Suite à l'introduction de nouveaux menus prévu en juin nous procéderons à une évaluation du degré de satisfaction des résidents.

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

Les insatisfactions apportées par les résidents et proches faisant l'objet de suivi rigoureux de la part des gestionnaires et du comité contribue à mettre en place des correctifs immédiats.

7. TENUE DES RENCONTRES

6 régulières, 3 AGA, 3 participations à info-famille et accueil des nouveaux

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

-Réaliser les mandats du cadre de référence : mettre en place pour le comité et les nouveaux membres; règlements généraux, les principes

directeurs, fonctions légales, règles de conduite selon le cadre de référence etc.

-mettre en place un dossier des faits rapportés par les résidents et proches ainsi que les correctifs appropriés

-poursuivre le comité ad hoc alimentation et apporter des recommandations pour le mieux-être des résidents, re : problème local et régional;

-procéder au sondage « appréciation de la qualité sur l'alimentation » auprès des résidents, familles et proches;

-revoir avec les familles et proches la satisfaction sur la qualité des services, 2^e bain, disponibilité à répondre aux appels, accompagnement au repas etc.;

-élaborer le calendrier de formation pour la prochaine année ainsi que les objectifs 2019-2020.

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

Nos objectifs fixés pour l'année ont été atteints de façon satisfaisante.

Un remerciement particulier aux nouveaux gestionnaires qui se sont intégrés rapidement au mode de fonctionnement du milieu.

Un merci spécial aux collègues du comité pour leur engagement et support.

Notre prochaine année sera un défi particulier à relevé pour maintenir la qualité des services malgré la pénurie de ressources annoncées.

11. RAPPORT FINANCIER (en annexe)

12. AUTOÉVALUATION DU COMITÉ *

La cote 2 (plutôt en accord avec le fonctionnement) est en grande majorité.

Piste d'amélioration ne voit pas le rôle du CU ainsi que les objectifs.

La communication CU-CR n'est pas présente.

À l'aise d'apporter des idées au comité durant les réunions (plutôt en accord sauf 2)

La compréhension du rôle du comité à améliorer.

13. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT*

300 heures bénévoles environ.

14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES*

Les enjeux et recommandations :

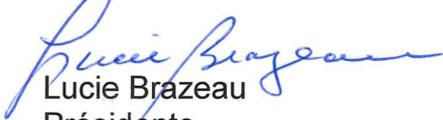
L'enjeu majeur de notre prochaine année, se préoccuper de la bienveillance des résidents dans un contexte de pénurie de ressources.

-Adapter l'alimentation de nos résidents à leur habitude de vie antérieure tout en maintenant une excellente qualité.

-Procurer un milieu de vie le plus près possible du milieu naturel et prendre les moyens pour le réaliser.

-S'assurer des soins et services adéquats en collaboration avec les familles.

15. SIGNATURE



Lucie Brazeau
Présidente

Gatineau, le 16 avril 2019.

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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 :	CISSO de Loutouais-Comité des Résidents CHSLD-VALLÉE DE LE LIÈVRE	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
---------------------------------	---	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	(98) \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	8 640 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	8 542 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		1 150 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		726 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		254 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Équipement de bureau	606 \$
Autres (précisez) :	Frais de réunion	121 \$
Autres (précisez) :	Fraisbancaire	79 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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		888 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Affiches RPCU	378 \$
Précisez :	Agent adm	930 \$
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		888 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Agent adm	150 \$
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.)		888 \$
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :	Agent adm	370 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		888 \$
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :	Agent adm.	160 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	8 476 \$
SOLDE DES DONS	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)	(i)	66 \$
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		

Jean Dubuc

Lucie Buzon

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 2018 AU 31 MARS 2019

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 : CU de Papineau		
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CISSS 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 : 1104-5218		Nombre total de comité de résidents : 3
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES		MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.		23 502
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.		3 000
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.		691,20\$

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.

HERMAINE CHARRON
Nom du président du comité des usagers :

[Signature]
Signature :

30-04-2019

Date

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

[Signature]
Signature :

6 juin 2019
Date

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 2018 AU 31 MARS 2019

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 : CU de Papineau			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CISSS de L'Outaouais			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1104-5218		Nombre total de comité de résidents : 3	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			23 502
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.			3 000
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			691,20\$

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.

HERMAINC HARRON
Nom du président du comité des usagers :

[Signature]
Signature :

30-04-2019

Date

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

[Signature]
Signature :

6 juin 2019
Date

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS DU PONTIAC

2018-2019

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

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019

(Préparé par : Fernand Roy, personne-ressource)

Couvrant la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

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 tous ont démissionnés depuis l'an passé; nous avons réussi à recruter d'autres membres pour finalement avoir d'autres démissions. Le comité avec seulement 2 membres ne peut fonctionner. Nous avons tenté de recruter en faisant des visites aux comités des résidents aux comités des soins palliatifs en faisant des annonces à la radio et faisant des demandes par les journaux. Malgré ces efforts nous n'avons pu recruter suffisamment de membres pour combler le nombres requis pour notre comité.

RÉUNIONS

- Au cours de la période 2018-2019 nous n'avons tenu aucune réunion. Ce rapport est rédigé par la personne ressource mais il n'y a pas de comité pour voter sur les résolutions supportant ces documents.
-
- Composition du comité

Suite aux démissions des membres nous n'avons que Angela Lance et Mme Lyse-Ann Lacourse comme membre n'ayant pas officiellement démissionnées:

La personne ressource M. Fernand Roy et 819-683-3027 froytenuedelivres@yahoo.ca 180 rue Laroche,
Mansfield QC J0X 1R0

Comité de résidents du Manoir Sacré-Cœur

- Mme Eileen Lavigne Duval
- Madame Ginette Soucie-Bélair
- Madame Solange Ladouceur- Léonard
- Madame Lise Boucher

Comité de résidents du Centre d'accueil Pontiac

- Madame Lucienne Miner
- Monsieur John Gallagher

Comité des résidents des soins de longue durée

- Mme Marguerite May Trudeau
- Mr. Denis Charbonneau

BUDGET DES COMITÉS DES RÉSIDENTS :

Le budget de chacun des Comités des résidents est géré par le Comité des usagers du Pontiac. Donc les comités des résidents n'ont pas de compte de caisse. Leur allocation est distribuée par la direction du comité des usagers. C'est le comité des usagers qui paie les dépenses occasionnées par les comités des résidents et ainsi les incorpore à ses états financiers.

J'ai fait la demande à M. Olivier Dion pour les rapports des comités de résidents dès que ceux-ci seront disponible nous les incluons à ce rapport.

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

Depuis la démission de nos deux précédents présidents nous n'avons aucun représentant sur ces postes.

Personne -ressource et secrétaire-trésorier

M. Fernand Roy

ACTIVITÉS SPECIALES DE PROMOTION :

- a) Le comité n'étant pas fonctionnelle, la personne ressources a confirmé aux organisateurs que le comité des usagers participerait financièrement aux activités en autant que nous fassions la promotion du comité des usagers et des comités des résidents. Durant les repas familiaux durant le temps de Noël. 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 offert sa participation financière 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) Nous avons reçu une demande de paiements pour le 50 ième du Manoir Sacré-Cœur en contribuant à du matérielle de promotion et en supportant l'activité lors des cérémonies du 50 i

NOS RÉALISATIONS

Les principales réalisations du comité des usagers en 2018-2019 ont porté sur :

- la contribution de matériels promotionnelles lors du 50 ième du Manoir-Sacré-Cœur .

Pour l'an prochain :

- . Conditionnellement à réussir à recruter des membres faire les actions ci bas.
- . Promouvoir les comités en participant aux BBQ familiales.
- . Les repas de Noël et de pâques
- . Tenter d'établir un contact plus stable avec les personnes ressources
- . Tenter d'intéressé les membres à participer aux rencontres régionales.
- . Continuer à offrir le service de gestion des plaintes
- . Travailler à défendre les droits des résidents tout en respectant les règles.
- . Trouver une autre personne ressource car Fernand Roy a démissionné en fin de mandat.

EN CONCLUSION

Les changements apportés par le nouvel organisme à créer des défis sérieux qui se sont avéré très difficile à garder les membres en place et à en recruter d'autres. Il faudra accentuer les efforts de recrutement mais aussi de leur fournir le support nécessaire à son fonctionnement. Nous croyons que le comité ressuscitera de ses cendres et reprendra vie bientôt.



M. Fernand Roy, personne-ressource
Pour le comité des usagers du Pontiac

Rapport financier Comité des usagers du CSSS du Pontiac

160 Chemin de la Chute

Mansfield QC JOX 1R0

Période du 1 avril 2018 au 31 mars 2019

Préparé par Fernand Roy

Secrétaire-trésorier

Ce 31 mars 2019

**ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (09.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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 Pontiac	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)		(a)	13,617 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)		(b)	16 579 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) Veuillez préciser en annexe		(c)	
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).		(d)	
	TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	30 196 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
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		2 400
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 :	50 ANS MAISON SACRÉ CŒUR	974.99
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 :		
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) :

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) :

Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

- Frais de déplacement
- Honoraires professionnels

Autres (précisez) :	Somme Retournée Au CISSO	
Autres (précisez) :	Surplus de 2018	13 617
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

	TOTAL DES DÉPENSES	(g)	16 992 \$
	SOLDE DES DONS	(h)	— \$
	(d)-(f)=(h)		
	SOLDE AU 31 MARS 20 19 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)	(i)	13 204 \$
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>			

COMITE DES USAGERS CSSS DU PONTIAC. PONTIAC USERS COMMITTEE
 COMPTES À PAYER - ACCOUNTS PAYABLE

DÉPENSES AU 01 AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019////EXPENSES FROM APRIL 1ST 2018 TO MARCH 31ST 2019				
DATE	CH#	NOM/NOME	DESCRIPTION	MONTANT / AMOUNT
9/7/2018	459	SUE-ANNE MARION	50 IÈME ANNIVERSAIRE MSCOEUR	50.00 \$
9/7/2018	460	IMPRIMERIE PLUS	ARTICLES PROMOTIONNEL 50 MSC	498.99 \$
9/7/2018	461	CISSO	REPAS POUR 50 IÈME DU MSCOEUR	426.00 \$
1/2/2019	462	CISSO	RETOUR MONTANT NON UTILISÉ	13,617.00 \$
1/2/2019	463	CSSS DU PONTIAC	PERSONNE RESSOURCE	2,400.00 \$
TOTAL A DATE				16,991.99 \$

Revenus

Provenant du CSSSO du Pontiac 16 579.00

Revenu total 16 579.00

Dépenses

Promotions 974.99

CSSS DU PONTIAC 2 400.00

TOTAL DES DÉPENSES 2018-2019 - 3 374.99

SOLDE NET 2018-2019 13 207.01\$

Préparé par Fernand Roy Personne ressource

: 

Note au présente:

RÉSOLUTION

ADOPTION DU RAPPORT FINANCIER 2018-2019

Proposé par _____ appuyé par _____ que ce
comité des usagers adopte le rapport financier 2018-2019 tel que préparé par
Fernand Roy secrétaire-trésorier et déposé le 31 MARS 2019.

Adoptée

Copie certifiée par Fernand Roy secrétaire-trésorier

Ce 31 MARS 2019 :



**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 2018 AU 31 MARS 2019

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 : <u>CU du Pontiac</u>		
Nom du CISSS ou CILSSS (le cas échéant) : <u>CiSSS de L'Outrebois</u>		
<input type="checkbox"/> Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers continue	<input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : <u>11015218</u>		Nombre total de comité de résidents : <u>3</u>
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES		MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.		<u>13579</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.		<u>3000</u>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.		<u>13204</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.

AUCUN PRÉSIDENT - PERSONNE PERSONNE
Nom du président du comité des usagers

FERNAND ROY
Signature

[Signature]

31 MARS 2019
Date

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

[Signature]
Signature

Date

6 juin 2019
Date

**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 2018 AU 31 MARS 2019

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 : <u>CU du Pontiac</u>		
Nom du CISSS ou CILSSS (le cas échéant) : <u>CiSSS de L'Outrebois</u>		
<input type="checkbox"/> Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers continue	<input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : <u>11015218</u>		Nombre total de comité de résidents : <u>3</u>
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES		MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.		<u>13579</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.		<u>3000</u>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.		<u>13204</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.

AUCUN PRÉSIDENT - PERSONNE PERSONNE
Nom du président du comité des usagers

FERNAND ROY
Signature

[Signature]

31 MARS 2019
Date

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

[Signature]
Signature

Date

6 juin 2019
Date

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS

DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

2018-2019

ANNEXE – 2 – RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU DU CISSS DE L'OUTAOUAIS 2018-2019

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

CISSS de l'Outaouais

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2018-2019 fut une année de démarrage pour le Comité des usagers de la Vallée-de-la-Gatineau. Suite à l'embauche d'une personne-ressource pour remettre sur pied un comité, cette dernière a mis en place un comité provisoire pour lequel la présidence fut nommée le 26 novembre 2018.

Suite à la mise en place du comité, ce dernier a pris le temps de consulter les archives du précédent comité et a fait une mise à jour de celles-ci.

En collaboration avec la personne-ressource, les membres du comité ont recensés les insatisfactions de la population de la Vallée-de-la-Gatineau pour établir leurs orientations 2019-2020.

En conclusion, il est souhaité par le comité d'établir une fondation solide afin de mieux répondre aux besoins de la population.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Embauche d'une personne ressource
- Mise sur pied du nouveau comité des usagers
- Mise à jour des archives de l'ancien comité des usagers

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Numéro	Identité		Type de membre		Rôle
	Prénom	Nom	Usager	Autre	
1	Hélène	Larivière	X		Présidente
2	Michèle	Turpin	X		Vice-présidente
3	Pascale	Côté	X		Secrétaire-trésorière
4	Nicole	Buckhot	X		Administratrice
5	Jocelyne	Myre	X		Administratrice

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Courriel	Adresse postale
Présidente	Hélène	Larivière	819-441-8078	h.lariviere57@outlook.com	278 rue Odjick, Maniwaki J9E 1J9
Responsable du dossier des CU de l'établissement	Estelle	Desaulniers-Coulombe	819-770-6528, poste 363	Estelle_desaulniers-coulombe@ssss.gouv.qc.ca	124 rue Lois, Gatineau J8Y 3R7
Personne-ressource	Estelle	Labelle	819-449-4298	Estelle.labelle@ssss.gouv.qc.ca	120 rue Scott, Maniwaki J9E 2N8

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

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

- Installation d'affiches dans les différentes installations du territoire.
- Acquisition d'un roll-up portant sur les droits des usagers.

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

N/A

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

- Discussion informelle avec des familles de résidents en CHSLD à Maniwaki pour valider leur appréciation des services.

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

Accompagnement en regard aux insatisfactions portant sur :

- Manque de service au CLSC de Low
- Obtention des services d'un médecin à Maniwaki
- Accessibilité aux personnes présentant un handicap physique au CLSC de Maniwaki
- Savoir-être d'employés
- Qualité des services à l'urgence
- Obtention de services à domicile

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

N/A

6.5. 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.

- Présence aux différentes rencontres des comités de résidents de Maniwaki et de Gracefield.

Le comité des résidents du Foyer Père-Guinard à Gracefield travaille en collaboration avec l'établissement pour :

- Améliorer l'environnement physique du Foyer Père-Guinard.
- Les réflexions entourant la nouvelle politique Environnement sans fumée.
- L'intégration des nouveaux menus dans les CHSLD.

Le comité de résidents du CHSLD de Maniwaki a collaboré à différents travaux de l'établissement dont :

- Rafraîchissement de la peinture
- Achat de nouveaux réchauds

6.6. 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

Le comité des usagers s'est rencontré à 3 reprises au cours de l'année 2018-2019, soit de novembre 2018 à mars 2019.

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité des usagers n'a pas eu à collaborer avec le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité au cours du présent exercice.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Enjeux pour 2019-2020:

- Établir des ponts avec les comités de résidents de Maniwaki et de Gracefield afin d'assurer leur bon fonctionnement.
- Établir les règles de fonctionnement du comité des usagers.
- Planifier des activités pour la Semaine des droits des usagers.
- Poursuivre l'implication du comité dans le dossier de la Maltraitance.
- Poursuivre l'implication du comité au CUCI.
- Poursuivre les démarches pour avoir une représentation des comités de résidents de la Vallée-de-la-Gatineau au CUCI.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LES COMITÉS

Voir point 6.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

En conclusion, le comité des usagers est tout nouveau et prend lentement mais sûrement son envol afin de soutenir et répondre aux insatisfactions et/ou plaintes de la population qu'il représente, le tout en collaboration avec le CUCI et la répondante de l'établissement.

Le principal enjeu est de poursuivre les activités du comité et d'assurer la mobilisation de ses membres.

11. RAPPORT FINANCIER

Voir annexe 3.

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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 Vallée-de-la-Gatineau	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
---------------------------------	---	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	15 997 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	15 997 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	31 994 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		10 220 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
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) :	Envoies surplus 17-18 au CUCI	15 997 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

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

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 2018 AU 31 MARS 2019

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>CU de la Vallée-de-la-Gatineau</i>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <i>CISSS de l'Outaouais</i>			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : <i>1104-5218</i>		Nombre total de comité de résidents : <i>2</i>	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			<i>13 997</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>2 000</i>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			<i>5777,14</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.

HELENE LA RIVIÈRE

Nom du président du comité des usagers :

Helène Larivière

Signature :

2019-05-02

Date

Murielle Côté

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

Murielle Côté

Signature :

6 juin 2019
Date

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 2018 AU 31 MARS 2019

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>CU de la Vallée-de-la-Gatineau</i>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <i>CISSS de l'Outaouais</i>			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : <i>1104-5218</i>		Nombre total de comité de résidents : <i>2</i>	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			<i>13 997</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>2 000</i>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			<i>5777,14</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.

HELENE LA RIVIÈRE

Nom du président du comité des usagers :

Helène Larivière

Signature :

2019-05-02

Date

Murielle Côté

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

Murielle Côté

Signature :

6 juin 2019
Date

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS DU CRR LA RESSOURCE

2018-2019

Rapport d'activités 2018 - 2019

Comité des usagers du
CRR La RessourSe

Identification

Comité des usagers du CRR La RessourSe

CISSS de l'Outaouais

Coordonnées

Adresse postale du comité :
135, boulevard Saint-Raymond
Gatineau, Québec
J8Y 6X7

Téléphone du comité : 819 777-6269, poste 334077

Courriel du comité : cu.laressourse@gmail.com

Mot du président par intérim

L'année 2018-2019 a été une année de raffermissement et d'originalité à titre de gardien des droits des usagers et du rôle de porte-parole des usagers auprès de l'installation du Centre de Réadaptation Régionale La RessourSe.

Loin de moi la présomption de dire que tout est parfait, mais je suis convaincu que 2018-2019 a permis au Comité des usagers d'établir une bonne lancée puisque les objectifs du CU, entre autres, la communication a permis la poursuite d'amélioration du partenariat avec la direction de l'installation.

Et c'est dans cette optique que le Comité des usagers du CRR La RessourSe vous présente le rapport annuel d'activités et financier 2018 – 2019.

Il est plaisant de remarquer les nombreux échanges avec les instances soit : de la DI-DP-TSA mesdames Ann Rondeau, Josée Beurivage, Julie Sauvé, monsieur Bernard Cantin, de la direction de la qualité mesdames Émilie Delisle et Stéphanie Legault sans oublier les adjointes administratives.

En terminant, j'en profite pour remercier les membres du comité pour leur soutien, leur collaboration et leur engagement profond à l'égard des droits des usagers, la qualité et la sécurité des services.

De tels remerciements sont, également, adressés aux membres du personnel de

l'installation CRR La RessourSe qui œuvrent à chaque jour auprès des usagers.

Coordonnées professionnelles des membres

Présidente

Prénom : Sylvie

Nom : Rocheleau

Téléphone du comité : 819 777-6269, poste 334077

Courriel du comité : sylvie_rocheleau@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale du comité : 135, boulevard Saint-Raymond,
Gatineau, Québec, J8Y 6X7

Répondante de l'établissement auprès du CU

Prénom : Émilie

Nom : Delisle

Téléphone: 819 770-6528, poste 253

Courriel : EmilieDelisle@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale : 124, rue Lois, Gatineau, Québec J8Y 3R7

Personne- ressource

Prénom : Liliane

Nom : Pontiroli

Téléphone du comité : 819 777-6269, poste 334077

Courriel du comité : cu.laressourse@gmail.com

Adresse postale du comité : 135, boulevard Saint-Raymond,
Gatineau, Québec, J8Y 6X7

Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Nom du comité	Rôle
1	Sylvie	Rocheleau	usager	Présidente
2	Claude	Ménard	bénévole	Vice-président
3	Marc	Bédard	usager	Secrétaire-trésorier
4	Benoit	Cazabon (démission 02-2019)	usager	Administrateur
5	Richard	Lemieux	usager	Administrateur
6	Yan	Rainville (démission 09-2018)	usager	Administrateur
7	Yolaine	Ruel	bénévole	Administratrice Déléguée au CUCI
8	Louise	Vézina (démission 09-2018)	bénévole	Administratrice
9	Monique	Beaudoin	usager-bénévole	Administratrice

Priorités et réalisations de l'année écoulée

1. La communication sous toutes ses formes et à tous les niveaux.
2. La consultation et la participation des usagers en corrélation avec les intentions de mettre l'utilisateur au cœur des services offerts.
3. L'implication des membres du comité dans tout processus d'évaluation/sondage.

Les membres du comité ont pu constater une meilleure communication et une plus grande ouverture et disponibilité de la part tant de la direction que du personnel en lien avec certaines consultations et orientations prises.

Plan d'action

Le comité a poursuivi ses activités en regard de ses fonctions légales.

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Distribution du dépliant et feuillet d'information du comité au moment de l'accueil des nouveaux usagers
- Diffusion du dépliant et du nouveau feuillet d'information du comité dans les présentoirs
- Présentation et remise d'articles promotionnels lors de l'activité BBQ
- Kiosques lors de la semaine des droits des usagers
- Distribution des articles promotionnels et de la documentation lors de la semaine des droits des usagers à tous les postes d'accueil de tous les services et points de services du CRR La RessourSe
- Distribution des articles promotionnels et documentations lors du Projet pilote
- Utilisation de l'affichage numérique pour faire connaître le comité et la promotion des droits des usagers
- Sensibilisation en lien avec la boîte vocale
- AGA du comité le 24 septembre 2018.

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

- Rencontre avec la direction concernant :
 - Mme Rondeau, DI-DP-TSA
 - Mme Beaurivage, DI-DP-TSA
 - Mme Stéphanie Legault, DI-DP-TSA

- La mise en place d'un projet pilote. Voir explication au point Projet pilote.
- Suivi concernant les enjeux d'accessibilité pour la clientèle en déficience visuelle

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

- Recueil des commentaires et suggestions sur la boîte vocale du comité
- Recueil des commentaires sur les services lors de la tenue du kiosque pendant la semaine des droits
- Présentation à chaque réunion du comité des demandes et des commentaires reçus au bureau ou sur la boîte vocale du comité des usagers
- Mise en place du Projet pilote
- Demande concernant l'implication du comité des usagers dans l'évaluation de la satisfaction des usagers

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Renseignements offerts lors des contacts téléphoniques
- Mise en place du Projet pilote
- Redirection vers les bons services
- Lecture d'un droit avant le début de chaque rencontre du comité des usagers
- STO : Mme Bouladier représentante les usagers pour le transport adapté au CA de la STO. Le RAPPHO poursuit ses démarches en lien avec différentes problématiques tel le nouveau système de réservation
- M. Lemieux de l'APHVO a offert la possibilité de recevoir tant à La RessourSe qu'au RAPHO des jeux de cartes en braille.

Assistance et accompagnement effectués par le comité

- Présentation de Mme Ferreira du CAAP Outaouais en regard d'une possibilité d'entente de protocole concernant leur offre de service. À suivre lors de son retour de congé de maternité
- Mise en place du Projet pilote
- Les usagers ont été redirigés vers les bons services et/ou intervenants.

PROJET PILOTE

Un projet qui consiste à avoir une personne physique qui rencontrera les usagers en RFI à raison de 4 demi-journées par mois pour faire la promotion du comité des usagers et les droits des usagers.

Après plusieurs consultations et démarches avec la direction, un contrat d'embauche a été finalisé par Mme Ruel. L'entrée en fonction de Mme Bouladier fut le 26 novembre à raison de 15 heures par mois réparti les mercredis en alternance de 12 h à 15 h et de 15 h à 18 la semaine suivante. Mme a, de plus, participé au dîner de Noël du RFI, le 20 décembre, ce qui lui a donné l'opportunité de rencontrer plus d'usagers et membres de famille. Durant les heures creuses elle se promène au gymnase, encourage les usagers et établit contact. Les usagers ainsi que les membres du personnel apprécient sa présence.

Certaines insatisfactions ont été répertoriées dont l'ennui et la nourriture. Des rencontres ont eu lieu afin de faire un état de la situation et suivi.

Ce projet initiateur a permis de mieux faire connaître le Comité des usagers, son rôle et ses fonctions légales soient de: renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations; promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers; évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus; défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers ainsi qu'assister et accompagner tout usager dans une démarche d'insatisfactions.

Tenue des rencontres du comité

En 2018-2019, le comité des usagers a tenu les rencontres suivantes :

- Huit rencontres régulières
- Deux rencontres avec la direction générale; collaboration et plan d'action
- Deux rencontres avec le coordonnateur de l'installation concernant le prochain sondage à être réalisé.
- Une rencontre avec mesdames Julie Sauvé, La RessourSe et Véronique Fortin CISSS de l'Outaouais : améliorer les délais d'attente en niveaux de soins alternatifs (NSA), l'Unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI) par une offre des services à domicile en temps opportun et en quantité suffisante pour favoriser un retour à domicile sécuritaire.
- Nombreuses rencontres avec Mme Sauvé concernant les modalités d'entrée en fonction de la personne et le suivi du Projet pilote.
- Assemblée générale annuelle, 28-09-2018

- Participation M. Ménard sous-comité gestion des risques DI-DP-TSA
- Participation Mme Ruel au CUCI de l'Outaouais
- Participation Mme Pontiroli à l'AGA du CUCI
- Participation Mme Ruel à la Commission ville en santé

Formations et conférences suivies par le comité

- Participation au congrès organisé par le Regroupement provincial des comités des usagers, du 17 au 19 octobre 2018 à l'Hôtel Le Concorde Québec.
Thème: *De l'insatisfaction à l'amélioration : le rôle des comités*
- Diffusion aux membres d'infolettres et d'informations provenant du CISSS de l'Outaouais et d'organismes tels le Regroupement provincial des comités des usagers, la TCARO, le RAPHO, etc.

Affiliations

Le comité des usagers est membre :

- Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais
- Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)
- Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais (RAPHO)

Enjeux prioritaires

Les membres du comité ont identifié trois enjeux prioritaires soit :

- La poursuite d'implication des membres du comité dans tout processus de consultation et d'évaluation/sondage.
- L'accueil au 135 St-Raymond est difficile à trouver pour les personnes en déficience visuelle. À voir : un sentier podotactile afin d'en faciliter les déplacements.
- Un plus grand accès au bassin thérapeutique

Activités et projets prévus pour l'année prochaine

- Poursuivre les actions pour mieux faire connaître le Comité des usagers auprès des usagers non seulement à l'interne, mais également dans les points de services.
- Poursuivre, si financement disponible, le projet pilote pour la clientèle en RFI et possibilité de l'étendre à d'autres services.

Conclusion

En conclusion au rapport annuel l'an passé, on pouvait y lire que les membres du comité entrevoyaient une année prometteuse avec la venue d'une nouvelle direction DI-DP-TSA. Effectivement, ce fut une année 2018-2019 qui a raffermi une amélioration tant au niveau des échanges que de collaboration avec la direction.

Ensemble nous pourrons assurer une meilleure amélioration de la qualité et de la sécurité des services.

Rapport financier

Rapport financier joint

Signature



Président par intérim

Le 30 avril 2019

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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 du CCR La RessourSe	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	---	--------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	12 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	9 600 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	609 \$
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	10 221 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		2 706 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		777 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		1 836 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		365 \$
Autres (précisez) :	Frais de réunion	222 \$
Autres (précisez) :	Promotion: Pixel Media & BBQ RFI	827 \$
Autres (précisez) :	Frais de banque	35 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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.)	625 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches	1 695 \$
Déplacement, hébergement	
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)	
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	521 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)	
Précisez :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers	605 \$
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)	
Honoraires professionnels	
Autres (précisez) :	

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

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

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement	
Honoraires professionnels	
Autres (précisez) :	

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	10 215 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	7 \$

**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 2018 AU 31 MARS 2019

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>CU du CRR La Ressour Se</i>		
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <i>CISSS de l'Outaouais</i>		
<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 : <i>1104-5218</i>		Nombre total de comité de résidents : <i>0</i>
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES		MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.		<i>9600</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>—</i>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.		<i>7 \$</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.

CLAUDE MENARD
Nom du président du comité des usagers :

Signature : *Claude Menard*

2019-05-06

Date

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

Signature : *Murielle Côté*

6 juin 2019
Date

Date

**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 2018 AU 31 MARS 2019

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>CU du CRR La Ressour Se</i>		
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <i>CISSS de l'Outaouais</i>		
<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 : <i>1104-5218</i>		Nombre total de comité de résidents : <i>0</i>
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES		MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.		<i>9600</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>—</i>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.		<i>7 \$</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.

CLAUDE MENARD
Nom du président du comité des usagers :

Claude Menard
Signature :

2019-05-06

Date

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

Murielle Côté
Signature :

6 juin 2019
Date

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS DI-TSA

2018-2019

Rapport d'activités 2018-2019
Comité des usagers en déficience
intellectuelle et trouble du spectre de
l'autisme (DI-TSA)

Identification

Nom du comité

Comité des usagers en Déficience Intellectuelle et Trouble du Spectre de l'Autisme (DI-TSA)

1. Informations relatives à l'établissement

CISSS de l'Outaouais

Adresse postale du comité : 124, rue Lois, Gatineau (Québec), J8Y 3R7

N° de téléphone du comité : (819) 770-6528, poste 101

2. Mot de la présidente

Meilleures salutations à tous les usagers et leurs représentants,

L'année 2018-2019 fut bien remplie de toutes sortes d'activités pour les membres du comité des usagers DI-TSA. Certains ont siégé sur différents comités dont le Comité des usagers du centre intégré de l'Outaouais (CUCI), le sous-comité de gestion des risques, le comité d'éthique clinique, le comité sur la révision des procédures en lien avec la maltraitance, le comité sur le Suivi de l'entente intersectorielle justice DI-TSA et le comité sur le transport adapté.

Le comité des usagers DI-TSA a continué de suivre la transformation de certains services d'hébergement, touchant plusieurs de nos usagers. Nous avons accompagné des représentants dans leurs démarches de plaintes auprès de la direction des programmes DI-DP-TSA, de la Commissaire aux plaintes et à la qualité et au Protecteur du citoyen. Des membres ont visité les 3 centres de jour de Gatineau et 4 membres ont participé au congrès du RPCU en octobre dernier.

Plusieurs rencontres ont eu lieu entre le comité et la Directrice des programmes DI-DP-TSA, Madame Ann Rondeau, à qui le comité a adressé de nombreuses questions auxquelles nous avons toujours reçu des réponses opportunes et à notre satisfaction. Nous soulignons et remercions Madame Rondeau pour son ouverture et pour sa bonne volonté à créer un partenariat des plus appréciés de notre comité.

Deux éditions du Journal L'Impact ont été publiées et la liste de distribution a été mise à jour pour rejoindre le plus grand nombre d'usagers possible.

Cette année, le plan d'action du comité contenait les projets suivants :

- Continuer à suivre la transformation des résidences RNI 108 et les nouvelles RAC maintenant appelées Ressources de réadaptation intensive du comportement (RRIC);
- Collaborer avec Madame Rondeau, dans tous les dossiers qui nous préoccupent;
- Implication dans différents comités
- Transport adapté
- Soins dentaires sous anesthésie
- Produire deux éditions du journal L'Impact
- Participer au congrès RPCU
- Visiter des centres de jour, des ressources RI, RTF, RNI 108 et les nouvelles RRIC.

Ces projets ont presque tous été réalisés ou seront poursuivis dans la prochaine année. Nous continuerons de défendre les droits de nos usagers en leur offrant de l'accompagnement s'ils le désirent et en suivant de près tous les dossiers qui les concernent.

Je tiens à remercier nos différents partenaires qui nous ont apporté leur aide et leurs précieux conseils : le Comité des usagers du centre intégré de l'Outaouais (CUCI), le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), le Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais (RAPHO), et la Société québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI) et tous les employés du CISSSO qui ont travaillé avec nous sur différents dossiers.

Enfin, en décembre dernier, le comité des usagers DI-TSA a reçu le Prix David pour la défense des droits collectifs des usagers, qui nous a été remis par le RAPHO. Nous sommes très fiers d'avoir reçu ce prix et remercions tous ceux et celles qui ont pensé à nous pour ce grand honneur.

Passez un bel été bien chaud et ensoleillé!

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

PRIORITÉS :

Continuer à suivre la transformation des résidences RNI 108 et les nouvelles RAC maintenant appelées Ressources de réadaptation intensive du comportement (RRIC);
Collaborer avec la directrice des programmes DI-DP-TSA, Madame Ann Rondeau, dans tous les dossiers qui nous préoccupent;
Implication dans différents comités
Transport adapté
Produire deux éditions du journal L'Impact
Participer au congrès RPCU
Visite des trois centres de jour de Gatineau.

RÉALISATIONS :

Nombreuses rencontres et accompagnements au sujet de la transformation des services d'hébergement
Invitations au comité et fréquentes communications avec la directrice des programmes DI-DP-TSA

Participation à différents comités dont : le comité des usagers du centre intégré de l'Outaouais (CUCI), le sous-comité de gestion des risques, le comité d'éthique clinique, le comité sur la révision des procédures en lien avec la maltraitance, le comité sur le suivi de l'entente intersectorielle justice DI-TSA et le comité sur le transport adapté.

Préparation et publication de 2 éditions de L'Impact

Mise à jour de la liste de distribution du journal L'Impact

Collaboration avec nos différents partenaires (CUCI, RPCU, RAPHO, SQDI)

Participation au congrès du RPCU et autres formations et conférences

Récipiendaire du prix David décerné par le RAPHO, pour la défense des droits collectifs des usagers

Autres dossiers suivis : Tarification sociale, médicaments génériques, soins et couvertures dentaires sous anesthésie, lutte contre la maltraitance, lutte contre la pauvreté, cadre de référence pour les comités des usagers, carnet santé Québec, 811, rôle et responsabilités des comités des usagers.

Prénom	Nom	Usager/Représentant	Rôle
Pierrette	Bastien	R	Présidente
Hélène	Béland	R	Vice-présidente
Jacqueline	Leduc	R	Secrétaire
Robert	Arseneau	R	Membre régulier
Suzanne	Arseneau	R	Membre régulier
Chantal	Couture	R	Membre régulier
Anne	Dambremont	R	Membre régulier
Paul	Fortin	R	Membre régulier
Danielle	Gratton	R	Membre régulier
Lorraine	Hnatuk-Hélu	R	Membre régulier
Raymonde	Lacroix	R	Membre régulier
Luc	Laplante	R	Membre régulier
Christiane	Latour	R	Membre régulier
Micheline	Lepage	R	Membre régulier

5. Coordonnées des membres

Présidente

Prénom : Pierrette

Nom : Bastien

N° de téléphone du comité : (819) 770-6528, poste 101

Courriel du comité :

Adresse postale du comité : 124, rue Lois, Gallineau (Québec), J8Y 3R7

Responsable du dossier des comités des usagers de l'établissement

Prénom : Estelle

Nom : Desaulniers-Coulombe

N° de téléphone : (819) 770-6528 poste 363

Courriel : Estelle_Desaulniers-Coulombe@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale : 124 rue Lois - Bureau 246, Gallineau (Québec) J8Y 3R7

Personne ressource, si applicable

Prénom : s/o

Nom :

N° de téléphone du comité :

Courriel du comité :

Adresse postale du comité :

6. Bilan des activités du comité des usagers DI-TSA

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations par : La diffusion de deux éditions du journal L'Impact et les dépliants et posters du comité des usagers, assemblée générale annuelle, conversations téléphoniques, rencontres et accompagnements.

2.(a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers par : Des rencontres avec la Direction des programmes DI-DP-TSA, la Commissaire aux plaintes et à la qualité, entretien avec le bureau du Protecteur du citoyen, rencontres avec le RPCU et RAPHO

2.(b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par : Des rencontres avec les représentants des usagers, réunion générale annuelle, ligne téléphonique du comité, courriels et autres communications.

3.Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers par : Accompagnement aux plaintes auprès de la Commissaire aux plaintes et à la qualité et auprès de la direction des programmes DI-DP-TSA, rencontres avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité, entretien avec le Protecteur du citoyen.

4.Accompagner et assister sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte par : Plusieurs accompagnements lors de situations difficiles avec la Directrice des programmes DI-DP-TSA et la Coordinatrice de l'hébergement, accompagnements et aide à la rédaction de plaintes.

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 : Sans objet

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 » : Sans objet.

7. Tenue des rencontres du comité (dates)

Durant l'année 2018-2019, le comité a tenu 8 rencontres régulières : 23 avril 2018, 28 mai 2018, 10 septembre 2018, 22 octobre 2018, 19 novembre 2018, 10 décembre 2018, 28 janvier 2019, 18 mars 2019 et une assemblée générale annuelle, le 11 juin 2018.

8. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

Collaboration avec la Direction des programmes DI-DP-TSA et le bureau du Protecteur du citoyen, le RPCU et le RAPHO et les employés du CISSSO.

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Pour la prochaine année, le comité prévoit :

Poursuivre sa collaboration avec la direction des programmes DI-DP-TSA afin d'assurer les meilleurs services possibles à tous les usagers.

Publier 2 nouvelles éditions du journal L'Impact

Participer à différents comités et sous-comités

Maintenir nos bonnes relations avec nos partenaires (CUCI, RPCU, RAPHO, SQDI)

Participation au congrès du RPCU et autres conférences ou formations.

9. Conclusion (enjeux et recommandations)

Les enjeux étaient nombreux cette année et le comité a accompagné plusieurs usagers et/ou leur représentant, dans des situations parfois difficiles. La défense des droits des usagers est la priorité du comité et nous poursuivrons la surveillance des dossiers qui nous ont préoccupés durant les dernières années.

10. Rapport financier

Rapport financier joint

Signature

Signature du président/de la présidente :

Stéphanie Pasternak

Date :

2019-04-24

AAAA-MM-JJ

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{er} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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 DI-TSA	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		56 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		13 523 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex : SOMMES VERSEES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)		
DOMS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans imputer son financement annuel).	(d)		
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)		13 579 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		595 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		1 335 \$
Colloques, congrès, conférences		1 943 \$
Frais de déplacement, hébergement		6 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Contribution à un regroupement représentant les comités d'usagers		365 \$
Autres (précisez) :	Frais bancaires	35 \$
Autres (précisez) :	Frais pour réunions	882 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

Z.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 :

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 : Deux éditions du journal L'Impact, impression et distribution du dépliant du comité

Précisez : _____

Précisez : _____

Précisez : _____

Précisez : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

Autres (précisez) : _____

8 418 \$

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 : _____

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

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	13 579 \$
SOLDE DES DONNS (d)-(f)-(h)	(h)	\$ -
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(f) <i>Le solde dans la ligne (l) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(l)	0 \$

**ANNEXE 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.0) (3.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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 : CU DITSA			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CISSS de l'Anticosti			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1101-5218		Nombre total de comité de résidents : 0	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			13 579
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)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			0

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.

Pierrette Bastien
Nom du président du comité des usagers :

Pierrette Bastien
Signature :

2019-04-24

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

Date

Monelle Côté
Signature :

6 juin 2019
Date

**ANNEXE 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.0) (3.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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>CU DITSA</u>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <u>CISSS de l'Anticosti</u>			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : <u>1101-5218</u>		Nombre total de comité de résidents : <u>0</u>	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			<u>13 579</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.			<u>—</u>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			<u>0</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.

Pierrette Bastien
Nom du président du comité des usagers :

Pierrette Bastien
Signature :

2019-04-24

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

Date

Monelle Côté
Signature :

6 juin 2019
Date

REDDITION DE COMPTES
COMITÉ DES USAGERS DU CRD
2018-2019

COMITÉ DES USAGERS



CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DE L'OUTAOUAIS

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018-2019

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

CISSS de l'Outaouais

2. MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2018-2019 fut très mouvementée pour le comité suite au départ de certains membres, spécialement par celui de notre Président, ainsi que du président par intérim.

Le comité s'est donc concentré sur sa remise sur pied pour mieux desservir et défendre les droits de la clientèle.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Compiler un dossier complet sur les activités du comité pour favoriser une meilleure appropriation advenant la perte d'un membre du comité.
- Produire des outils promotionnels reflétant les changements de coordonnées du Comité.
- Rencontrer les résidents de façon régulière.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Numéro	Identité		Type de membre		Rôle
	Prénom	Nom	Usager	Autre	
1	Lucien	Brouillette	X		Président
2	Gaëtan	Gratton	X		Secrétaire
3	Geneviève	Périault	X		Trésorière
4	Hermas	Bruyère	X		Administrateur
5	Dino	Rosa	X		Administrateur
6	Denis	Huard	X		Administrateur

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Courriel	Adresse postale
Président	Lucien	Brouillette	819-986-6292	gestionjgb@hotmail.com	X
Responsable du dossier des CU de l'établissement	Estelle	Desaulniers-Coulombe	819-770-6528, poste 363	Estelle_desaulniers-coulombe@ssss.gouv.qc.ca	124 rue Lois, Gatineau J8Y 3R7

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

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

Le comité a tenu 12 rencontres auprès des résidents des services avec hébergement adulte et jeunesse. Nous avons aussi été présents auprès des usagers à l'interne lors du jour de l'An. Également, nous avons été présents dans l'ensemble des activités organisées par les groupes et comités bénévoles.

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

Le comité a fait parvenir un résumé des insatisfactions des usagers rencontrés aux responsables de la Direction des programmes santé mentale et dépendance.

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

Le président du comité a siégé au CUCI à titre de représentant du comité des usagers du CRD.

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

Aucune plainte n'a été manifestée. Nous profitons de l'occasion pour remercier toutes les personnes qui ont contribué à nous permettre de bien remplir notre mandat et nos différentes responsabilités.

6.5. 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.

N/A

6.6. 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

Le comité a tenu 10 réunions régulières, 1 Lac-à-l'épaule, 1 Assemblée générale annuelle et 2 réunions de planification budgétaire.

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité des usagers n'a pas eu à collaborer avec le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité au cours du présent exercice.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Renseigner les usagers face à leurs droits, obligations et responsabilité.
- Poursuivre la distribution de matériel promotionnel afin de mieux faire connaître le comité.
- Participer aux différents comités et prises de décisions du CRDO pour mieux servir les usagers.

10. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LES COMITÉS

Voir point 6.

11. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Enjeux pour 2019-2020 :

- Établir un meilleur partenariat avec la direction des programmes santé mentale et dépendance;
- Être impliqué sur différents comités œuvrant au bien-être de la clientèle et qui ont une influence directe sur les services qui leurs sont offerts;
- Collaborer avec les différents partenaires du comité afin de mieux structurer le comité;
- Recruter des membres provenant des différents points de service/territoires.

12. RAPPORT FINANCIER

Voir document financier.

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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 du Centre de réadaptation en dépendance	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	26 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	9 874 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	9 900 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		693 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		1 371 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 348 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		650 \$
Autres (précisez) :	Frais bancaire	34 \$
Autres (précisez) :	Frais de réunion	1 301 \$
Autres (précisez) :	Chèques en circulation	1 946 \$
Autres (précisez) :	Don à la Fondation Jellinek	750 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 : Stylos promotionnels
 Précisez :
 Précisez :
 Précisez :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

600 \$
78 \$

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) : Rencontres et déplacements
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

766 \$

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) :

1 064 \$

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	(g)	10 601 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	(701) \$

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 18 AU 31 MARS 20 19

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>CU du CRDO</u>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <u>CISSS de L'Outaouais</u>			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : <u>1104-5218</u>		Nombre total de comité de résidents : <u>0</u>	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			<u>9900</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.			<u>—</u>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			<u>(701)</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.

LUCIEN BROUILLETTE

Nom du président du comité des usagers :

Lucien Brouillette
Signature :6 juin 2019

Date

Monique Côté
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :Monique Côté
Signature :14 juin 2019
Date

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS DES CJO

2018-2019

Annexe 2
Rapport d'activités des comités des usagers
Accompagnant la circulaire 2016-021

Informations relatives à l'établissement

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais
Comité des usagers continué des Centres Jeunesse de l'Outaouais

Mot du président

Non applicable

Priorités et réalisation de l'année écoulée

Le comité des usagers des centres jeunesse de l'Outaouais est inexistant depuis 2016. En novembre 2017, une personne ressource a été embauché afin de mettre sur pied un comité des usagers.

La priorité 2018-2019 est toujours de rejoindre les personnes qui reçoivent, ou qui ont reçu, des services en vertu de la loi de de la protection de la jeunesse et la loi sur le système de justice pénale pour adolescent et de solliciter leur participation afin de former un comité des usagers.

Composition et portrait des membres

Non applicable, actuellement le comité des usagers n'est pas formé.

Coordonnées des membres

Non applicable, actuellement le comité des usagers n'est pas formé.

Bilan des activités du comité des usagers

Des tournées ont été faites par la personne ressource dans différentes équipes du territoire de Gatineau afin de les informer du rôle du comité et de les solliciter afin d'avoir leur aide en regard du recrutement de membres.

Le dépliant du comité a été transmis aux intervenants et est disponible dans toutes les installations offrant des services aux usagers des directions jeunesse et de la protection de la jeunesse.

Tenue des rencontres

Non applicable

Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen de plainte

Non applicable

Réalisations et projets prévus pour l'an prochain

Remise sur pied de CR

Conclusion enjeux et recommandation

La personne ressource qui avait été engagée en 2017 a mis fin à ses fonctions en novembre 2018. Le comité n'a jamais pu être mis sur pied considérant que la clientèle ne semble pas vouloir poursuivre leur implication au sein de l'établissement une fois leur épisode de service terminé.

Une nouvelle personne ressource sera engagée au cours de l'année 2019-2020 et il lui sera demandé de prioriser la mise sur pied de comités de résidents afin d'outiller les jeunes hébergés en regard à leurs droits et de leur offrir une occasion de s'impliquer au sein d'un groupe œuvrant à l'amélioration de la qualité de vie de leur milieu d'hébergement.

Le 7 juin 2018

Estelle Desaulniers-Coulombe

Agente de planification, de programmation et de recherche

Pour

Nicole Rivet

Ancienne Personne ressource

CU CJO

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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 des CJO	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	15 777 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 075 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	21 852 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		6 020 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		60 \$
Publication de documents du comité		377 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		165 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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	(g)	6 622 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	15 230 \$

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 2019 AU 31 MARS 2019

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>CU des Centres jeunesse</u>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <u>CISSS de L'Outaouais</u>			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : <u>1104-5218</u>		Nombre total de comité de résidents : <u>6</u>	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			<u>15 852</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.			<u>6000</u>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			<u>15 229.38</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.

Signature : [Signature]
Nom du président du comité des usagers : Agella directrice DQEP

2019-05-24

Signature :

[Signature]

Date

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

[Signature]

6 juin 2019
Date

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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 des CJO	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	15 777 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 075 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	21 852 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		6 020 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		60 \$
Publication de documents du comité		377 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		165 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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	(g)	6 622 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	15 230 \$

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 2019 AU 31 MARS 2019

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>CU des Centres jeunesse</u>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <u>CISSS de L'Outaouais</u>			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : <u>1104-5218</u>		Nombre total de comité de résidents : <u>6</u>	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			<u>15 852</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.			<u>6000</u>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			<u>15 229.38</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.

Nom du président du comité des usagers : Agella directrice DQEP

Signature :

Murielle Côté

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

Murielle Côté

Signature :

2019-05-24

Date

6 juin 2019

Date

REDDITION DE COMPTES

COMITÉ DES USAGERS DES CJO

2018-2019

Annexe 2
Rapport d'activités des comités des usagers
Accompagnant la circulaire 2016-021

Informations relatives à l'établissement

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais
Comité des usagers continué des Centres Jeunesse de l'Outaouais

Mot du président

Non applicable

Priorités et réalisation de l'année écoulée

Le comité des usagers des centres jeunesse de l'Outaouais est inexistant depuis 2016. En novembre 2017, une personne ressource a été embauché afin de mettre sur pied un comité des usagers.

La priorité 2018-2019 est toujours de rejoindre les personnes qui reçoivent, ou qui ont reçu, des services en vertu de la loi de de la protection de la jeunesse et la loi sur le système de justice pénale pour adolescent et de solliciter leur participation afin de former un comité des usagers.

Composition et portrait des membres

Non applicable, actuellement le comité des usagers n'est pas formé.

Coordonnées des membres

Non applicable, actuellement le comité des usagers n'est pas formé.

Bilan des activités du comité des usagers

Des tournées ont été faites par la personne ressource dans différentes équipes du territoire de Gatineau afin de les informer du rôle du comité et de les solliciter afin d'avoir leur aide en regard du recrutement de membres.

Le dépliant du comité a été transmis aux intervenants et est disponible dans toutes les installations offrant des services aux usagers des directions jeunesse et de la protection de la jeunesse.

Tenue des rencontres

Non applicable

Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen de plainte

Non applicable

Réalisations et projets prévus pour l'an prochain

Remise sur pied de CR

Conclusion enjeux et recommandation

La personne ressource qui avait été engagée en 2017 a mis fin à ses fonctions en novembre 2018. Le comité n'a jamais pu être mis sur pied considérant que la clientèle ne semble pas vouloir poursuivre leur implication au sein de l'établissement une fois leur épisode de service terminé.

Une nouvelle personne ressource sera engagée au cours de l'année 2019-2020 et il lui sera demandé de prioriser la mise sur pied de comités de résidents afin d'outiller les jeunes hébergés en regard à leurs droits et de leur offrir une occasion de s'impliquer au sein d'un groupe œuvrant à l'amélioration de la qualité de vie de leur milieu d'hébergement.

Le 7 juin 2018

Estelle Desaulniers-Coulombe

Agente de planification, de programmation et de recherche

Pour

Nicole Rivet

Ancienne Personne ressource

CU CJO

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019**

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 des CJO	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	15 777 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 075 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	21 852 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		6 020 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		60 \$
Publication de documents du comité		377 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		165 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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	(g)	6 622 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	15 230 \$

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 2019 AU 31 MARS 2019

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>CU des Centres jeunesse</u>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <u>CISSS de L'Outaouais</u>			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : <u>1104-5218</u>		Nombre total de comité de résidents : <u>6</u>	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			<u>15 852</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.			<u>6000</u>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			<u>15 229.38</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.

Nom du président du comité des usagers : Agella directrice DQEP

Signature :

Murielle Côté

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

Murielle Côté

Signature :

2019-05-24

Date

6 juin 2019

Date

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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 des CJO	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	15 777 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 075 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	21 852 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		6 020 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		60 \$
Publication de documents du comité		377 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		165 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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	(g)	6 622 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	15 230 \$

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 2019 AU 31 MARS 2019

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>CU des Centres jeunesse</u>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <u>CISSS de L'Outaouais</u>			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : <u>1104-5218</u>		Nombre total de comité de résidents : <u>6</u>	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			<u>15 852</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.			<u>6000</u>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			<u>15 229.38</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.

Nom du président du comité des usagers : Agella directrice DQEP

Signature :

Murielle Côté

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

Murielle Côté

Signature :

2019-05-24

Date

6 juin 2019

Date