

# REDDITION DE COMPTE 2019-2020

**CUCI - Outaouais  
Comité des Usagers et de  
Résidents des territoires de**

- **Gatineau**
- **Papineau**
- **Des Collines**
- **Vallée de la Gatineau**
- **Pontiac**
- **La RessourSe**
- **DI-TSA**
- **CRDO**
- **CJO**

**FÉVRIER - 2021**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>COMITÉS</b>	<b>PAGE</b>
<b>CUCI</b>	<b>4</b>
<b>CU - Gatineau</b>	<b>21</b>
<b>CR - Ernest Brisson</b>	<b>31</b>
<b>CR - Aylmer</b>	<b>34</b>
<b>CR - La Piéta</b>	<b>37</b>
<b>CR- Lionel Emond</b>	<b>39</b>
<b>CR - Pierre Janet</b>	<b>42</b>
<b>CU - Des collines</b>	<b>58</b>
<b>CR - Wakefield</b>	<b>80</b>
<b>CR - des Collines</b>	<b>86</b>
<b>CU - Papineau</b>	<b>122</b>
<b>CR - Vallée de la Lièvre</b>	<b>127</b>
<b>CR - Hôpital Papineau</b>	<b>134</b>
<b>CR - Petite Nation</b>	<b>138</b>
<b>CU - Pontiac</b>	<b>153</b>
<b>CU - Vallée de la Gatineau</b>	<b>160</b>
<b>CU - La RessourSe</b>	<b>166</b>
<b>CU - DI -TSA</b>	<b>181</b>
<b>CU - CRDO</b>	<b>194</b>
<b>CU - CJO</b>	<b>201</b>

**Pour chacun des comités, les annexes 3 du CU et des CR et l'annexe 4 du CU se retrouvent aux dernières pages du rapport du territoire.**

**CUCI – Outaouais**

## REDDITION DE COMPTES 2019-2020

### 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

Acheminée au MSSS - Février 2021

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

---

## 1. Informations relatives à l'établissement

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

## 2. Mot de la présidente

L'année 2019-2020 fût ponctuée de défis, d'adaptation et de réalisations pour le CUCI du CISSS de l'Outaouais. D'abord, le départ précipité de M. Charron, président du CUCI, dont nous soulignons le travail et l'engagement, a mené à la nomination de nouveaux officiers au sein du comité exécutif du CUCI dont une nouvelle présidence.

Ce mandat, que l'on peut certainement qualifier d'exceptionnel tant par ses dossiers uniques que par les circonstances inusitées au sein desquelles le CUCI a dû naviguer, a exigé beaucoup d'investissement, de persévérance et de polyvalence de la part de ses membres.

La création, l'innovation fut certainement au goût du jour pour mener à bien ce mandat. On a qu'à penser au forum régional, l'arrivée en poste d'une coordonnatrice, le changement dans les rôles des différents acteurs associés au CUCI dans son fonctionnement régulier, le maintien des communications auprès des membres du comité, la planification des visites en CHSLD par la direction générale du CISSS de l'Outaouais, la mise en place du regroupement des comités de résidents du CISSS de l'Outaouais et la COVID-19, etc.

Certains dossiers ont nécessité que le CUCI prenne position à l'égard de certaines pratiques proposées par le CISSS de l'Outaouais. On a qu'à penser au transfert des personnes ne nécessitant plus de soins actifs vers des milieux autres que celui privilégié par ces derniers. Néanmoins, nous avons maintenu le cap, et assuré notre rôle auprès de nos membres et de nos clientèles.

La vigilance pour le maintien et le respect des droits des usagers et des résidents, a pris une part active dans nos activités. Cela demeure toujours un défi pour le CUCI et ses différents comités d'usagers et de résidents.

C'est ce que le CUCI s'est efforcé de souligner dans ce rapport, à titre d'instance régionale représentant la clientèle sur l'ensemble du territoire de l'Outaouais.

C'est donc avec une grande fierté que je vous présente notre rapport annuel 2019-2020.

Je tiens à remercier de façon sincère les membres du comité, pour leur engagement et leur collaboration, rendant ainsi possible la légitimité et la crédibilité du CUCI au sein du réseau de la santé et des services sociaux de l'Outaouais.

Des remerciements également à la DQEPE son soutien au bon fonctionnement du CUCI.

Claire Major  
Présidente du CUCI

### 3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

L'année 2019-2020 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 Reconnaissance : Le 12 novembre 2019 le CUCI conjointement avec la DQEPE a tenu une journée reconnaissance réunissant tous les membres des comités des usagers et de résidents du territoire de l'Outaouais . Cette journée se voulait un Merci au travail accompli par les membres et aussi d'échanges entre les participants. Des ateliers de discussion sur différents thèmes ont permis de nous éclairer sur nos prochains enjeux.
- ✓ L'embauche d'une personne ressource au poste de coordonnatrice du CUCI. Plusieurs dossiers seront dorénavant pilotés par cette dernière, dont celui de recruter des membres dans tous les comités d'usagers et de résidents du territoire de l'Outaouais
- ✓ Pour faciliter le suivi budgétaire l'administration du CUCI a effectué plusieurs démarches auprès de son institution financière (ouvertures de comptes distincts pour les budgets spécifiques, paiements de factures par virements bancaires), ce qui va permettre une meilleure lecture des finances du CUCI.
- ✓ 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 coordonnatrice a grandement contribué à atteindre en partie de ces objectifs. Un travail terrain a été entrepris par la coordonnatrice dans une optique d'échanges et de réseautage dans les différents territoires de l'Outaouais. Cette nouvelle démarche a permis le recrutement de nouveaux membres.

## Composition et portrait des membres

No	Membres du comité	Rôle
1.	<b>Claire Major</b>	Présidente du Comité exécutif du CUCI Représentant du CU des installations de Gatineau
2.	<b>Danielle Fortin</b>	Vice-présidente du Comité exécutif du CUCI Représentante du CR des installations des Collines
3.	<b>Ronald Nitschke</b>	Secrétaire-Trésorier du Comité exécutif du CUCI Représentant des CR des installations du territoire de Gatineau
4.	<b>Charlène Engstrom</b>	Représentante du CU des installations du territoire des Collines
5.	<b>Vacant</b>	Représentant du CU des installations Vallée de la Gatineau
6.	<b>Monique Beaudoin</b>	Administratrice – Comité exécutif du CUCI Représentante du CU des installations du CRR la RessourSe
7.	<b>Vacant</b>	Représentant du CU des installations du territoire du Pontiac
8.	<b>Hélène Béland</b>	Administratrice- Comité exécutif du CUCI Représentante du CU des installations DI-TSA
9.	<b>Lucien Brouillette</b>	Représentant du CU des installations du CRD de l'Outaouais
10.	<b>Vacant</b>	Représentant du CU des installations des CJO
11.	<b>Vacant</b>	Représentant du volet Santé Mentale - Gatineau
12.	<b>Richard Parent</b>	Représentant du CU des installations du CU - Papineau
13.	<b>Lucie Brazeau</b>	Représentante des CR des installations du territoire de Papineau
14.	<b>Vacant</b>	Représentant des CR des installations du territoire du Pontiac
15.	<b>Vacant</b>	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 : <b>Claire</b> Nom : <b>Major</b> No de téléphone : 819-243-7232 Courriel : <a href="mailto:clairemajor@hotmail.ca">clairemajor@hotmail.ca</a> Adresse postale : 52 Terrasse du Ruisseau Gatineau, (Québec) J8V 1H1
Répondante de l'établissement :	Prénom : <b>Estelle</b> Nom : <b>Desaulniers-Coulombe</b> No de téléphone : 819-770-6528, poste339363 Courriel : <a href="mailto:Estelle_desaulniers-coulombe@ssss.gouv.qc.ca">Estelle_desaulniers-coulombe@ssss.gouv.qc.ca</a> Adresse postale : 124 rue lois, bureau 252 Gatineau (Québec) J8Y 3R7
Coordonnatrice du CUCI :	Prénom : <b>Caroline</b> Nom : <b>Ferreira</b> No de téléphone : 873-355-8487 Courriel : <a href="mailto:coordocuci07@gmail.com">coordocuci07@gmail.com</a> Adresse postale : 124 rue Lois., bureau 250 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;
- Un représentant a 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
- Embauche d'une personne ressource au CU Vallée de la Gatineau
- Les membres des CR concernés, participent à la tournée de la PDG et du président du CA dans les CHSLD de la région;
- Table régionale - maltraitance

### • COORDINATION :

- Le CUCI a coordonné la mise en œuvre de projets spéciaux visant à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations : par la conception d'outils promotionnels tels la conception d'un cahier dessin, d'un signet, et des fiches mots croisés et mots cachés ;
- Le CUCI, dans le cadre de projets spéciaux, a collaboré à la mise sur pied de la table régionale des comités de résidents;
- Le CUCI en collaboration avec la DQEPE a coordonné la journée reconnaissance à laquelle 63 membres de comités de résidents et d'usagers ont participé.
- 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;
- La direction générale du CISSS de l'Outaouais a rencontré les membres du CUCI à 2 reprises et a répondu aux différentes préoccupations des comités des usagers et de résidents;

### • HARMONISATION :

- La tenue d'une journée reconnaissance avec tous les membres des CU et CR du territoire de l'Outaouais, par la tenue d'ateliers de travail, a permis d'harmoniser certaines pratiques au sein des différents comités d'usagers et de résidents;

## **6. Tenue des rencontres**

Les membres du CUCI ont tenu sept (7) rencontres régulières au cours de l'année 2019-2020

## **7. Orientations 2020-2021**

Pour l'année 2020-2021 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 :

1. Soutenir et accompagner les comités des usagers et les comités de résidents dans l'actualisation de leurs rôles
2. Faire connaître les droits des usagers auprès de la population via des activités de recrutement et de valorisation de leur rôle.

## 8. Conclusion

Malgré une fin abrupte de nos activités dû à la pandémie de la Covid-19, nous sommes fiers du travail accompli au cours de la dernière année. L'implication et le dévouement de nos membres a largement contribué à l'accomplissement de notre mission qui est centrée sur les usagers, leurs droits et la qualité des soins et services.

Pour la prochaine année, le développement du partenariat avec le CISSS de l'Outaouais demeure une priorité pour le CUCI. Nous croyons qu'il serait opportun de revoir le processus de consultation qui résulterait en une offre de service plus adapté à la réalité des usagers des différents territoires de l'Outaouais.

Nous nous engageons à continuer notre mandat dans un esprit de collaboration et de diligence dans le meilleur intérêt des usagers de l'Outaouais.

## Rapport financier

Voir les annexes 3A – 3B et 4

## 9. Consolidation budgétaire (année financière 2019-2020)

Comité des usagers	Nombre de comités de résidents	Budget alloué	Soldes
CU du territoire de Gatineau	5	85 000\$	4424,00\$
CU du territoire de Papineau	3	26 502\$	2256,27\$
CU du territoire du Pontiac	3	16 579\$	13 946,00\$
CU du territoire de la Vallée-de-la-Gatineau	2	15 997\$	12 849,00\$
CU du territoire des Collines	2	9 673\$	0,00\$
CU des installations des CJO	6	21 852\$	21 852,00\$
CU des installations du CRD de l'Outaouais	0	9 900\$	25,00\$
CU des installations du CRR La RessourSe	0	9 600\$	1 517,00\$
CU des installations du DI-TSA	0	13 880\$	0,00\$
CUCI	0	90 000 \$	64 453,00\$
<b>TOTAL</b>		<b>298 983,00\$</b>	<b>121 322,27\$</b>

## 10. Enjeux pour l'année 2020-2021

Plusieurs défis vont nous interpeller au cours de l'année 2020-2021. En voici quelques-uns qui nous paraissent les plus pertinents pour l'amélioration de la qualité des services aux usagers :

1. Accentuer les efforts de partenariat avec l'établissement dans le but de développer une synergie contribuant au respect des droits des usagers et l'amélioration de la qualité des soins et services.
2. Accentuer auprès de la direction générale un apport stratégique du CUCI dans les dossiers spécifiques à nos usagers, particulièrement la clientèle hébergée.
3. S'assurer de notre présence dans toutes les étapes d'élaboration et de mise en œuvre du plan clinique.

## 11. 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 :

1. Au niveau des communications, il est recommandé que le CISSS de l'Outaouais mette en place une stratégie de communication avec les comités des usagers, de résidents et du CUCI, pour permettre aux différentes parties de mieux connaître les besoins identifiés en matière de service en Outaouais et que le CISSS de l'Outaouais poursuive ses efforts dans le développement de lits en hébergement dans l'Outaouais
2. Dans la gestion des programmes, il est recommandé que les directions cliniques et administratives s'associent les comités des usagers et de résidents à titre de partenaires dans différents dossiers tels :
  - l'offre alimentaire
  - la bientraitance
  - la gestion des espaces physiques mieux adaptés
  - l'expertise clinique

Et

Un meilleur partenariat entre la direction Déficience et réadaptation et le comité DI-TSA pour assurer une satisfaction de la clientèle desservie en rapport avec les ressources qui oeuvrent auprès de cette clientèle

Et

Que la collaboration entre la direction Santé mentale et dépendance et le comité des usagers du CRDP soit accentuée et que ce dernier soit consulté dans l'élaboration ou modification de programmes

3. Dans le cadre de la gouvernance il est recommandé que la direction générale du CISSSO poursuive ses rencontres avec le CUCI à une fréquence pré établie entre les parties dans le but de faire le bilan de l'avancement des travaux et actions posées à l'égard des enjeux et recommandations formulés par le CUCI et ses comités.

**Signature**

Claire Major

Claire Major  
Présidente  
CUCI – Outaouais

Juillet - 2020

/fd

**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<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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)	49 476 \$
REVENU REPORTÉ MIS À LA DISPOSITION DES CU (CUCI) POUR LE PRÉSENT EXERCICE FINANCIER (a)-(b)	(b)	49 476 \$

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

Nom du comité:	CUCI	
Projet:	Journée reconnaissance - réflexion	
Précisez :	Le CUCI a tenu une journée "mini colloque" pour tous les membres	8 986,62 \$
Nom du comité:	CUCI	
Projet:	Outils promotionnels pour faire connaître les droits des Usagers	
Précisez :	Conception d'un cahier à dessiner + mots croisés - cachés, etc....	3 539 \$
Nom du comité:	CU des Collines	
Projet:	Sacs pour distribution	
Précisez :	Petits sacs pour placer les cahiers à dessin + les crayons et les remettre	1 154 \$
Nom du comité:	DI-TSA	
Projet:	Calendrier 2020	
Précisez :	Conception d'un calendrier annuelle	3 300 \$
Nom du comité:	CU - La RessourSe	
Projet:	Personne ressource pour promouvoir le comité des Usagers	
Précisez :	Projet pilote pour promouvoir les droits des usagers	3 000 \$

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

Nom du comité:	CUCI	
Projet:	Table régionale des comités de résidents	
Précisez :	Dans le but d'améliorer la qualité de vie des résidents en hébergement	1 087 \$
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

TOTAL DES DÉPENSES	(c)	21 067 \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (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)	28 409 \$

CUCI

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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)	7 274 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	82 726 \$
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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	90 000 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		9 158 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		219 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		1 840 \$
Frais de déplacement, hébergement		2 393 \$
Frais postaux		281 \$
Allocation personne-ressource		8 061 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		411 \$
Autres (précisez) : Frais bancaires		35 \$
Autres (précisez) : Frais de réunions		3 149 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

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

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

**ENSEIGNER 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 : \_\_\_\_\_

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) : \_\_\_\_\_


<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(g)	25 547 \$
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 20</b> _____ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(f)	(f)	64 453 \$
<i>Le solde dans la ligne (f) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		

**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<sup>ER</sup> AVRIL 2019\_ AU 31 MARS 2020\_**

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 ».

Nom CUCI					
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Centre intégré de santé et de services sociaux 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 :		
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.				90 000 \$	
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.				64 453 \$	

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.

CLAIRE MAJOR

Nom du président du comité des usagers :

*Claire Major*

Signature :

06-juil-20

Date

Murielle Côté, DRF

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

*Murielle Côté*

Signature :

14 octobre 2020

Date

**CU - GATINEAU**

**CR - Ernest Brisson**

**CR - Aylmer**

**CR - La Piéta**

**CR - Lionel Emond**

**CR - Pierre Janet**

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

Québec 

## REDDITION DE COMPTES 2019-2020

### COMITÉ DES USAGERS Territoire de Gatineau

Déposé au CUCI le 29 juin 2020

# ANNEXE -2-

## RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020 DU COMITÉ DES USAGERS DE GATINEAU

### 1- INFOMATIONS 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 2019-2020 trois grands enjeux ont animé nos activités soit, faire connaître le rôle et les fonctions du comité des usagers 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 notre personne-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 :
- Inviter des gestionnaires du CISSS de l' Outaouais à nous présenter les résultats de sondages ou de travaux en cours et répondre à nos questions concernant certains services ;
- Défendre les droits des usagers en établissant une correspondance soutenue avec les acteurs du CISSS de l' Outaouais (PDG, DQEPE, CUCI) ;
- 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 RPCU, formation CPM).

#### 4- COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Numéro	Prénom	Nom	Usager	Autres	Rôle
1.	Paul	Belisle	X		Vice-président
2.	Danielle	Boisvenue	X		Secrétaire
3.	Colette	Guay	X		CR Lionel-Émond
4.	Roland	Hévey	X		Administrateur
5.	Lisa	Ker	X		Administrateur
6.	Claire	Major	X		Trésorière
7.	Frédérique	Moulin	X		Présidente
8.	Ronald	Nitschke	X		CR Ernest-Brisson
9.	Vacant				Représentant santé mentale

## 5- COORDONNEES DES MEMBRES

Prénoms	Nom	Téléphone	Courriel	Adresse
Présidente	Moulin	(819) 918-5599	<a href="mailto:frederiquemoulin@gmail.com">frederiquemoulin@gmail.com</a>	222 de la Galène, Gatineau
Agent de liaison	Desaulniers-Coulombe	(819) 770-6528 p 33363	Estelle_desaulniers-coulombe@ssss.gouv.qc.ca	124 rue Lois, Gatineau
Personne-ressource	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 :
  - Informer les usagers sur le rôle du comité des usagers et sur leurs droits :
    - Lancement du nouveau feuillet du Comité des Usagers (CUG) à l'assemblée générale annuelle (AGA) du CUG ;
    - Distribution du feuillet du comité des usagers dans tous les sites de Gatineau ;
    - Réponse aux questions des usagers en personne, au téléphone ou par courriel ;
    - Travaux en cours pour développer un plan de communication dans le but de faire connaître le comité des usagers et ses fonctions à la population de Gatineau.
      - Consultation de la firme de communication, diagnostic, gestion et suivi de dossier ;
      - Élaboration de la stratégie de communication ;
      - Étude des possibilités de diffusion ;
      - Élaboration d'une identité visuelle.
  - Former les membres des comités pour les outiller à répondre à leurs mandats :
    - Planification de quatre formations du Conseil de la Protection des Malades (CPM) ;
    - Présence d'un conférencier du CPM à notre AGA de septembre 2019, titre de la conférence, « Droit de mourir dans la dignité et le respect des directives de fin de vie » ;
    - Participation au Congrès du Regroupement Provincial des Comités des Usagers (RPCU) en octobre 2019 (12 membres) ;

- o Participation au Colloque du CPM en septembre 2019 (6 membres) ;
  - o Clarification du rôle du CUG lors de demande d'entrevues par les médias. Rencontre avec le président du RPCU le 20 novembre 2019 ;
  - o Présentation du cadre de référence de l'approche partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux 18 novembre 2019 ;
2. A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :
- Demande au CISSS de l'Outaouais de se positionner sur la présence de malbouffe dans les boutiques des hôpitaux de Hull et Gatineau ; ébauche d'une politique alimentaire et proposition de gouvernance en cours d'adoption par le CISSS de l'Outaouais ;
  - Questionnement sur la qualité des Soins palliatifs à l'hôpital de Hull : invitation de la gestionnaire responsable des soins palliatifs à notre réunion de mai 2019 pour nous présenter l'organisation des soins palliatifs de l'hôpital de Hull et demande du CUG que chaque usager hospitalisé en soins palliatifs à l'hôpital de Hull ait accès à des services répondant aux normes de qualité reconnus en soins palliatifs au Québec ;
  - Présentation du Projet ratio de l'urgence de l'hôpital de Hull en avril 2019 par la responsable de ce projet ;
  - Présentation de l'état de situation de l'aide médicale à mourir au CISSS de l'Outaouais en septembre 2019 par Dr Guy Morissette ;
  - Rencontre avec la Présidente directrice générale (PDG) et la directrice Soutien aux personnes en perte d'autonomie (SAPA) en octobre 2019. Sujets abordés : Priorité organisationnelle, hébergement en CHSLD, soins palliatifs hôpital de Hull, malbouffe dans les boutiques des hôpitaux de Hull et Gatineau ;
  - Questionnement sur les responsabilités du CISSSO envers les « Dames de compagnie » ;
- B) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services rendus ;
- Participation au rapport de la visite ministérielle du Centre d'hébergement La Pietà et Lionel-Émond.

Adopté par le comité des usagers de Gatineau le

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers :
- Affiliation au RPCU et CPM
  - Participer aux différents comités du CISSS de l'Outaouais :
    - 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).
  - Recevoir le rapport annuel du la Commissaire aux plaintes et à la qualité (20 janvier 2020)
  - Correspondance
    - Lettre à la PDG pour suivi de nos demandes concernant les soins palliatifs hôpital de Hull (25 novembre 2019) ;
    - Lettre à la PDG demandant l'échéancier pour les travaux du comité malbouffe (17 décembre 2019) ;
    - Lettre à la PDG lui demandant son plan d'action pour désengorger les urgences et diminuer la durée moyenne de séjour (février 2020).



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 :
  - o Allocation d'un budget à chacun des comités ;
  - o Répartition du temps de la personne-ressource entre les comités et selon les besoins ;
  - o Tenir à jour la 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 2019-2020 le comité a tenu 9 réunions régulières et une assemblée générale annuelle.

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

Le comité a reçu 33 plaintes, de ces plaintes, 20 ont été dirigées au commissaire aux plaintes et à la qualité, 4 au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, 6 à Droits Accès Outaouais et 9 à notre agent de liaison du CISSSO.

## **9- REALISATIONS ET PROJETS PREVUS POUR L'ANNEE PROCHAINE**

Nos réalisations pour l'année 2019-2020 ont été la défense des droits des usagers, la promotion du comité des usagers de Gatineau et la formation de nos membres.

Nous avons misé 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 au Colloque 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 2020-2021, nous voulons continuer notre rôle de défense des droits des usagers, faire la promotion du rôle et des fonctions du comité des usagers de Gatineau et mettre de l'énergie à la formation de nos membres en participant de nouveau au Congrès du 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 (68%) 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

---

Date

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020 DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HEBERGEMENT ERNEST-BRISSON

## MEMBRES

Monsieur Ronald Nitschke, président

Madame Claudette Lepage, secrétaire-trésorière

Madame Catherine Pearl-Côté conseillère et représentante de famille

Madame Monique Groulx, vice-présidente et représentante de famille

Madame Céline Caron, conseillère et membre de familles.

## RENCONTRES

- Le comité a tenu 10 rencontres régulières
- Une assemblée générale annuelle conjointement avec le comité des usagers de Gatineau

## RAPPORT D' ACTIVITÉS EN LIEN AVEC

## RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

- Maintien d'une communication constante avec l'établissement par l'entremise de la coordonnatrice de sites ;
- Recrutement de membres de familles pour participer au Comité de résidents (CR) ;
- Remise d'une trousse d'information à chaque nouveau résident une semaine après l'admission ;
- Remise du calendrier de l'année en cours indiquant les coordonnées du comité et les 12 droits des résidents ;
- Participation aux rencontres de familles ;
- Bannière déroulante indiquant les 12 droits des résidents en permanence dans le hall du Centre ;
- Élaboration d'un nouveau feuillet du comité de résidents ;
- Demande d' un document « Qui fait quoi lors d'un décès » pour en informer les familles qui le demandent. L'information sera transmise lors d'une rencontre de famille ;

- Participation au Congrès du Regroupement provincial des comités d'usagers d'octobre 2019 ;
- Présence d'un membre du comité à la table régionale contre la maltraitance ;
- Participation aux rencontres du comité régional des comités de résidents ;
- Présence de membres au bureau du comité de résidents.

**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 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 ;
- Présence de la commissaire aux plaintes et à la qualité à la réunion du comité du 10 juin 2019, présentation de son rôle et de son rapport annuel ;
- Présence de Mme Isabelle Daigneault, chef des professionnels en CHSLD à la réunion du 3 février 2020 pour nous présenter la réorganisation du service des loisirs au Centre Ernest-Brisson ;
- Présence de M. Olivier Dion à la réunion du 2 mars 2020 pour nous présenter différents projets ou priorités : projet micromilieu de vie, plan d'intervention interdisciplinaire, projet Opus-Ap, projet PEPS, programme de soins bucco-dentaire, projet d'introduction d'un nouveau titre d'emploi en CHSLD soit aide de service, projet proche partenaire.
- Questionnement sur le programme de marche et son application ;
- Suivi des travaux sur la rénovation du rez-de-chaussée ;
- Suivi de l'implantation de la nouvelle offre alimentaire ;
- Suivi du projet d'implantation d'hygiène bucco-dentaire au Centre ;
- Questionnement sur l'importance du lavage des mains des résidents avant les repas ;
- Demande qu'un membre du personnel soit ciblé pour répondre aux questions générales des résidents ou de la famille ;
- Suivi de l'implantation de l'activité pré-repas ;
- Questionnement sur les bols et brosses à main, il semble que tous les résidents n'en aient pas ;
- Questionnement sur le plan d'évacuation en cas d'urgence ;
- Accompagner la présidente directrice générale lors de sa tournée du Centre le 3 mars 2020 ;

- Accès aux soins spirituel, où, quand, comment y avoir accès. On demande d'informer les résidents et leur famille sur l'accès aux soins spirituels dans un prochain Info-famille ;
- Élaboration et distribution d'un sondage sur l'activité alimentation en février-mars 2020.

**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.**

- 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 ;
- Questionnement fait sur l'utilisation des bassins pour la toilette du résident tel que recommandé dans les bonnes pratiques, il semble que ce n'est pas toujours le cas ;
- Suivi du remplacement du technicien en loisirs et des activités qui sont proposées ;
- Demande d'une procédure de remplacement lorsque le résident n'aime pas le plat qui lui est servi ;
- Demande quelle est la réorganisation du travail (tâches essentielles et remises) lorsqu'il manque du personnel ;
- Plusieurs représentations ont été faites en lien avec l'insatisfaction concernant le menu haché qui vient automatiquement avec le reste du repas en purée. On souhaiterait que le menu haché vienne avec la texture normale pour le reste des aliments pour ceux qui le peuvent et que la purée soit uniquement pour ceux qui en ont besoin ;

Monsieur Ronald Nitschke, président

Comité des résidents

Centre d'hébergement Ernest-Brisson

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020 DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HEBERGEMENT D'AYLMER

## MEMBRES

Madame Hélène Proulx, présidente

Madame Nicole Keeley, 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

## RENCONTRES

- Le comité a tenu 7 rencontres régulières ;
- Une assemblée générale annuelle conjointement avec le comité des usagers de Gatineau ;

## 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 et de la cheffe des unités de vie ;
- Recrutement de membres pour participer au comité de résidents ;
- Remise d'une trousse d'information aux nouveaux résidents une semaine après l'admission ;
- Participation aux rencontres de familles ;
- Refonte du feuillet du comité de résidents ;

- Création d' une adresse courriel pour que les familles puissent communiquer avec le comité. Établissement d'un horaire des responsables du comité pour les suivis téléphoniques et courriels ;
- Présence de M. Olivier Dion à la réunion du 19 février où il nous présenta les projets de la direction SAPA dans le cadre de sa tournée régionale des comités de résidents ;
- Participation aux rencontres régionales des comités de résidents ;
- Modification aux règles de fonctionnement du comité ;
- Démarches auprès de l'institution bancaire pour le changement de nom du CHSLD de Renaissance à Aylmer et demande d'accès en ligne au compte bancaire.

**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.**

- Questionnement sur les moyens qui seront mis en place pour améliorer la surveillance depuis l'aménagement des nouveaux postes infirmiers ; Installation de caméras dans les corridors et une télé de surveillance au poste infirmier ;
- Demande que soit affiché en début de quart de travail le nom des employés sur le tableau d'affichage ;
- Suivi des actions mises en place pour contrer le manque de personnel ;
- Suivi de l'implantation « un établissement sans fumée » ;
- Questionnement sur l'accès au programme de marche ;
- Demande que les places assignées lors des repas soient le plus stables possible ;
- Suivi des travaux pour le changement du panneau incendie ;
- Suivi des travaux pour le remplacement de l'ascenseur ;
- Analyse des résultats des sondages et participation à l'élaboration des plans d'action ;
- Suivi de l'implantation du projet d'hygiène bucco-dentaire ;
- Suivi de l'implantation du projet Med-Pass ;
- Participation à la visite ministérielle.

**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.**

Insatisfactions et plaintes reçues

- Brusquerie de certains employés ;
- Insatisfaction devant le remplacement pour urgences seulement des vacances de la gestionnaire par une gestionnaire d'un autre centre ;
- Diminution des soins et services par manque de personnel ;
- Plaintes concernant les ascenseurs ;
- Plateaux d'alimentation trop chauds, risque de brûlure ;

Madame Hélène Proulx, présidente

Mme André Dubois, secrétaire-trésorière

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020 DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HEBERGEMENT LA PIETA

## MEMBRES

Monsieur Jean-Guy Laviolette, président

Madame April McMillan, vice-présidente

Madame Denise Lessard, secrétaire

Monsieur Mario Vallé, résident

Madame Jacqueline Séguin, résidente

Madame Réjeanne Brunette, résidente

## RENCONTRES

- Le comité a tenu 5 rencontres régulières
- Une assemblée générale annuelle conjointement avec le comité des usagers de Gatineau.

## ACTIVITÉS EN LIEN AVEC

## RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

- Maintien d'une communication constante avec l'établissement par l'entremise de la coordonnatrice de sites ;
- Recrutement de membres de familles et de résidents pour participer au CR ;
- Remise d'une trousse d'informations aux nouveaux résidents une semaine après l'admission ;
- Distribution d'un calendrier de l'année en cours indiquant les coordonnées du comité et les 12 droits ;
- Participation aux rencontres de familles ;
- Installation en permanence dans le hall du centre de la bannière du comité de résident affichant les 12 droits des résidents ;
- Refonte du feuillet du comité de résidents ;

- Organisation d' une rencontre de résidents et familles où le Dr Finley présenta le rôle du médecin en centre d'hébergement ;
- Présentation du rôle et fonctions du comité de résidents à la rencontre de famille du 29 mai 2019 ;
- Participation au Congrès du regroupement provincial des comités d' usagers d' octobre 2019 ;
- Participation aux rencontres du comité régional des comités de résidents ;
- Présence au local du bureau du comité des résidents.

**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.**

- Suivi de l'implantation du 2<sup>e</sup> bain ;
- Questionnement sur les heures d' ouverture du dépanneur ;
- Suivi du projet hygiène bucco-dentaire ;
- Suivi de l' implantation « environnement sans fumée » ;
- Questionnement sur l'accès Internet pour les résidents ;
- Suivi de l' implantation des nouveaux menus ;
- Préparation et distribution d' un sondage sur les activités de loisirs ;
- Suivi du déploiement du projet Med-Pass ;
- Suivi de l' implantation du projet Pré-admission ;
- Questionnement sur la sécurité des lieux et des résidents alors que la circulation est libre le jour dans le centre ;

**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.**

- N/A

---

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

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020 DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HEBERGEMENT LIONEL-ÉMOND

## 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

Monsieur Jacques Séguin, conseiller et représentant de famille.

## RENCONTRES

Le comité a tenu neuf (9) rencontres régulières et une assemblée générale annuelle conjointement avec le comité des usagers de Gatineau. La présidente participe aux rencontres du comité des usagers de Gatineau.

## RAPPORT D'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 ;
- Élaboration d'un nouveau feuillet du comité de résidents ;
- Recrutement de membres de familles pour participer au comité de résidents ;
- Remise d'une trousse d'information aux nouveaux résidents une semaine après l'admission ;
- Distribution du calendrier de l'année en cours indiquant les coordonnées du comité et les 12 droits des résidents ;
- Information sur CUCI-CUG-CR, qui fait quoi ;
- Participation aux rencontres de familles ;
- Participation aux rencontres régionales des comités de résidents ;

- Présence de membres au local du comité de résidents 4 jours/semaine ;
- Accès à de la formation pour les membres : Congrès du Regroupement Provincial des Comités d'Usagers d'octobre 2019, Colloque du Conseil pour la Protection des Malades de septembre 2019 ;
- Invitation du directeur adjoint SAPA à une réunion du comité dans le cadre de sa tournée annuelle. Sujets abordés : projet pour contrer la pénurie de main-d'œuvre principalement pour les PAB, projet OPUS-AP, projet hygiène bucco-dentaire, arrivée d'une infirmière praticienne spécialisée ;
- Invitation de la gestionnaire responsable du service du bénévolat, sujets abordés : activités nécessitant les bénévoles, capsule de formation sur l'acte alimentaire.

**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 : comité de préadmission, comité milieu de vie et sous-comité service alimentaire, comité de gestion des risques, comité tactique de bienveillance ;
- Questionnement sur les activités pré-repas ;
- Participation au projet d'acquisition de téléviseurs sur chariot pour toutes les salles à manger ;
- Questionnement sur les solutions mises en place pour contrer le manque d'espace dans les salles à manger ;
- Questionnement sur l'information donnée aux familles lors de l'embauche d'une dame de compagnie ;
- Questionnement sur les solutions mises en place pour la prise en charge des activités de groupe du dimanche puisqu'aucun membre du personnel des loisirs n'est présent ;
- Questionnement sur l'utilisation du 6<sup>ème</sup> étage lorsque les résidents auront quitté ;
- Questionnement sur l'existence d'exercice incendie et si les procédures sont connues des résidents et des familles. Un article sera rédigé dans l'info-famille pour informer les résidents et leurs proches ;
- Demande d'une formation sur l'aide à l'alimentation pour les bénévoles et les membres de famille ;
- Participation au projet salon des résidents du rez-de-chaussée, réaménagement coin bistrot ;
- S'assurer que le personnel est informé des activités des fêtes de Noël ;

- Participation à la visite de la Présidente Directrice Générale du 28 février 2020, remise d'une correspondance à la PDG demandant des suivis aux questions posées ;
- Participation à la conférence de presse sur la Maison des Aînées qui sera construite sur le terrain adjacent à Lionel-Émond.

**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.**

- Demande que tous les résidents qui sont hébergés en chambre double aient accès à une chambre de fin de vie;
- Demande de précision sur le temps accordé pour libérer une chambre lors d'un décès;
- Exposition de la bannière déroulante du comité dans le hall du Centre d'hébergement et informant les résidents et leurs proches sur leurs droits;
- Envoie d'une lettre à la PDG mentionnant le manque d'espace dans les salles à manger, l'absence de chambre de fin de vie et l'utilisation prévue du 6<sup>ième</sup> étage.

**AUTRES ACTIVITÉS DU COMITÉ**

- Participation aux fêtes du 50<sup>ième</sup> anniversaire du Centre d'hébergement;
- Participation aux fêtes des 90 ans et plus.

Mme Colette Guay, présidente

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020 DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DE PIERRE JANET

## MEMBRES

Monsieur Michel Boulerice, président

Madame Françoise Lapointe, secrétaire-trésorière

Monsieur Alain Grondin, conseiller

Monsieur Daniel Philippe, conseiller

## RENCONTRES

- Le comité a tenu 4 rencontres régulières
- Une assemblée générale annuelle conjointement avec le comité des usagers de Gatineau

## RAPPORT D' ACTIVITÉS EN LIEN AVEC

### RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

- Maintien d'une communication constante avec l'établissement par l'entremise de la chef de programme des services résidentiels de groupe et des RI-RTF ;
- Recrutement de membres pour participer au CR ;
- Remise d'un calendrier de l'année en cours indiquant les coordonnées du comité et les 12 droits des résidents ;
- Se tenir informer sur l' application de la loi sur un hôpital sans fumée ;
- Élaboration d'un nouveau feuillet du comité de résidents.

### 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.

- À chaque rencontre un point était réservé pour discuter de la satisfaction des résidents sur l'offre alimentaire au Pavillon Gabriel-Boisé et Lionel-Émond ;
- À chaque rencontre un point était réservé pour discuter de la satisfaction des usagers envers la programmation d'activités à chaque pavillon ;

### 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.**

- Discussion sur les horaires d'utilisation du téléphone entre les résidents à Lionel-Émond, beaucoup d'insatisfaction à ce niveau ;

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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
--------------------------	---	--------------------	-----------

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

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		610 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		88 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		11 511 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 269 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		26 162 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		1 065 \$
Autres (précisez) : Soutien financier aux comités de résidents		7 850 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) : Frais bancaires		135 \$
Autres (précisez) : Frais repas		547 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		8 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :		

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

### ENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		2 519 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Affiches	193 \$
Précisez :	Assemblée générale annuelle	48 \$
Précisez :	Embauche d'une firme de communication pour se faire connaître	28 571 \$
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 DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>80 576 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	<b>4 424 \$</b>

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 de résidents 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)	2 440 \$
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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	2 440 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		207 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		48 \$
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) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) : Frais repas		57 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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.)		1 485 \$
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 DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(g)	1 906 \$
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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)	534 \$

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 de résidents 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)	723 \$
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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	723 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
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		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Frais repas	403 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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.)		320 \$
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 DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>723 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	<b>- \$</b>

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 - Comié de résidents 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)	2 330 \$
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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	2 330 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
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		324 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Frais bancaires		57 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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.)		1 020 \$
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) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>1 401 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	<b>929 \$</b>

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 - Comié de résidents 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)	3 864 \$
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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	3 864 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		263 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		217 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) : Frais repas		295 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
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.)	2 157 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches	513 \$
Déplacement, hébergement	33 \$
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 DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement	
Honoraires professionnels	
Autres (précisez) :	

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>3 478 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	<b>386 \$</b>

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 de résidents 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)	2 270 \$
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)	2 270 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
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		15 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Frais bancaires		59 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) : Frais repas		347 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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.)		81 \$
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 DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTE**

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>501 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	<b>1 769 \$</b>

Annexe 4 CUD

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<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 du comité :			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) :		Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais	
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input 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 : 5
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.			80 000,00 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			5 000,00 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			4 424,00 \$

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

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

*Paul Belisle*  
Paul Belisle, vice-président

Nom du président du comité des usagers :

Signature :

2021-01-26  
Date

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

Signature :

Date

**CU – DES COLLINES**

**CR – des Collines**

**CR – Wakefied**

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

Québec 

**REDDITION DE COMPTES 2019-2020**  
**DU**  
**COMITÉ DES USAGERS DES COLLINES**

**Présentée le 31 mars 2020**

**Approuvée par les membres du CU le 15 avril 2020**

## Table des matières

<b>1. MOT DE LA PRÉSIDENTE</b> .....	4
<b>2. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b> .....	5
2.1 Élaboration d'un guide de gestion des insatisfactions des usagers .....	5
2.2 Implantation du protocole de collaboration avec le CAAP .....	5
2.3 Rencontres d'information et de collaboration .....	6
2.4 Mise en place des groupes de travail au CU des Collines .....	6
2.5 Collaboration aux projets mis de l'avant par le CUCI du CISSS de l'Outaouais .	6
<b>3. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES</b> .....	7
<b>4. COORDONNÉES DES MEMBRES</b> .....	8
<b>5. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS</b> .....	9
5.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations et sur le comité des usagers .....	9
5.2 A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers .....	10
5.2 B) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus .....	10
5.3 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers .....	10
5.4 Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte .....	11
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 .....	12
5.6 S'assurer du bon fonctionnement du Comité des usagers des Collines .....	12
<b>6. TENUE DES RENCONTRES</b> .....	13
<b>7. HEURES DE BÉNÉVOLAT</b> .....	13
<b>8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</b> .....	14
<b>9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE</b> .....	14
<b>10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)</b> .....	15
<b>11. RAPPORT FINANCIER 2019-2020</b> .....	17

### ANNEXES

Annexe 1 : Résolution et félicitations du conseil d'administration

Annexe 2 : Quelques photos de nos activités en 2019-2020

Annexe 3 : Bilan financier du CU des Collines

Annexe 4 : Comité de résidents de l'unité d'hébergement de l'hôpital de Wakefield - Rapport d'activités 2019-2020

Annexe 5 : Rapport d'activité du CR du CHSLD des Collines

Annexe 6 : 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](mailto: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 partager dans ce rapport les réalisations accomplies 2019-2020. Notre coup de cœur cette année est la production d'un guide de gestion des insatisfactions des usagers qui reçoivent des services. Le comité a d'ailleurs reçu le prix d'excellence dans la catégorie « Accompagnement » du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) en octobre 2019 pour ce travail.

Lors de l'assemblée générale annuelle, tenue en juin 2019, les membres ont souligné la contribution et l'engagement exceptionnels de madame Huguette Cloutier, ancienne présidente et membre du CU des Collines.

En plus du bilan de ses activités, le comité a aussi identifié, au cours de l'année, plusieurs enjeux qui sont présentés dans ce rapport.

Les membres du comité tiennent à remercier leurs proches collaborateurs :

- la répondante de l'établissement, madame Estelle Desaulniers-Coulombe;
- les membres du CUCI;
- l'équipe de gestion et en particulier, madame Kim Morin et messieurs Frédéric Parizeau et François-Régis Fréchette.

Ainsi que des remerciements les plus sincères à mesdames Roxane Charette, Denise Robert et Julie Latour 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 2019-2020 sont regroupées sous quatre (4) sujets.

### **2.1 Élaboration d'un guide de gestion des insatisfactions des usagers**

Les membres du comité des usagers ont élaboré ce guide de gestion des insatisfactions des usagers qui reçoivent des services sur le territoire sociosanitaire des Collines. Ce projet s'inscrit dans la volonté du comité de bien vouloir accompagner un usager insatisfait dans ses démarches auprès de l'établissement soit pour exprimer son insatisfaction ou pour porter plainte.

Cet outil vise à soutenir les membres dans leur implication bénévole de répondre aux questionnements et aux insatisfactions de l'utilisateur concernant les services reçus. Le cartable regroupe dans un seul endroit toute l'information nécessaire pour bien gérer les situations rencontrées. Le guide comprend également le protocole de collaboration établi entre le CU des Collines et le CAAP de l'Outaouais et il est disponible pour consultation.

#### **2.1.1 Prix d'excellence du RPCU**

En octobre 2019, le CU des Collines a reçu le prix d'excellence dans la catégorie « Accompagnement » pour le guide de gestion des insatisfactions. Le conseil d'administration du CISSS de l'Outaouais a aussi adopté une résolution félicitant le CU pour cette réalisation (voir copie en annexe 1). À la suite des demandes, le CU des Collines a partagé le contenu du guide avec plusieurs comités des usagers de la province.

### **2.2 Implantation du protocole de collaboration avec le CAAP**

Le protocole de collaboration, signé en 2018, entre le CU des Collines et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) a été révisé en mai 2019. Deux rencontres ont eu lieu en cours d'année avec le CAAP pour discuter les insatisfactions des usagers, tout en respectant les consignes de confidentialité.

## **2.3 Rencontres d'information et de collaboration**

Comme à chaque 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 ou direction et champ d'expertise. Les invités suivants ont participé aux rencontres en 2019-2020 :

- 12 septembre : François-Régis Fréchette, coordonnateur, prévention des infections
- 7 novembre 2019 : Judith Ferreira, CAAP Outaouais
- 9 janvier 2020 : Marion Carrière, commissaire aux plaintes et à la qualité  
Jocelyne Guenette, commissaire adjointe aux plaintes
- 19 février 2020 : Judith Daoust, directrice, direction SAPA

### **2.3.1 Assemblée générale annuelle (AGA)**

L'AGA a eu lieu le 3 juin 2019 au Centre communautaire La Pêche à Wakefield. Monsieur Stéphane Lance, directeur général adjoint au CISSS de l'Outaouais, a produit une présentation portant sur les services en CLSC disponibles dans les quatre CLSC du territoire. Cet échange fut très apprécié de la part des membres du CU ainsi que des participants. Monsieur Lance a profité de cette occasion pour nous consulter sur le contenu du futur dépliant sur les services en CLSC qui doit être publié.

## **2.4 Mise en place des groupes de travail au CU des Collines**

Le comité a mis en place trois sous-groupes de travail en 2019-2020 afin d'approfondir des réflexions sur divers dossiers pour ensuite rapporter le contenu à tous les membres du CU pour discussion :

- Élaboration du plan d'action annuel (voir travaux point 5.5).
- Évaluation de la satisfaction de la clientèle (voir travaux au point 5.2 B).
- Sous-financement du comité des usagers des Collines et des deux comités de résidents (voir travaux point 5.5).

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

La présidente du CU des Collines participe aux réunions du CUCI à titre de membre et elle a fait partie du comité organisateur pour la préparation de la première journée

régionale de réflexion du CUCI. Tous les membres du CU des Collines ont participé à cette activité du CUCI tenue le 12 novembre 2019.

Dans le cadre des projets spéciaux, le CU des Collines a soumis une demande d'achat de sacs promotionnels pour faciliter la distribution du matériel tel que le cahier à colorier et les signets sur les douze droits. Les membres du CU des Collines remercient très sincèrement le CUCI pour l'acceptation et le financement de ce projet.

### 3. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NOM	PROVENANCE	STATUT
M <sup>me</sup> Huguette Cloutier	Membre élue	Membre Démissionnée le 10 juin 2019
M <sup>me</sup> Judith Dunne	Membre élue	Vice-présidente et trésorière sortante
M <sup>me</sup> Charlene Engstrom	Membre élue	Présidente
M <sup>me</sup> Nicole Durocher	Membre élue	Secrétaire
M <sup>me</sup> Diane Bissonnette	Membre élue	Trésorière
M <sup>me</sup> Danielle Fortin	Membre représentante du CR du centre d'hébergement des Collines	Membre
M <sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Charlene Engstrom

Elle siège également au comité stratégique de gestion des risques du CISSS de l'Outaouais à titre de représentant du CUCI.

**Les représentantes au sous-comité du comité des usagers pour le respect des dernières volontés (pas de rencontres en 2019-2020)**

- M<sup>me</sup> Huguette Cloutier
- M<sup>me</sup> Charlene Engstrom

**La représentante au Comité consultatif des Collines**

- M<sup>me</sup> Charlene Engstrom

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

- M<sup>me</sup> Judith Dunne

**La représentante des CR du territoire des Collines au CUCI**

- M<sup>me</sup> Danielle Fortin

Mme Fortin est également vice-présidente du CUCI depuis septembre 2019, membre du comité organisateur de la journée réflexion tenue en novembre 2019. Elle est responsable de la mise en œuvre de la table régionale des comités de résidents en Outaouais, conjointement avec Mme Dalpé, présidente du CR Wakefield.

**4. COORDONNÉES DES MEMBRES**

<b>Fonction</b>	<b>Nom</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Courriel</b>	<b>Adresse</b>
Présidente	Charlene Engstrom	819 459-1112 Poste 332525	<a href="mailto:cudescollinesadm@gmail.com">cudescollinesadm@gmail.com</a>	850, Montée de la Source, Cantley (Qc) J8V 3H4
Responsables du dossier des comités des usagers de l'établissement	Estelle Desaulniers-Coulombe,	819 770-6528 poste 33363	<a href="mailto:estelle_desaulniers-coulombe@ssss.gouv.qc.ca">estelle_desaulniers-coulombe@ssss.gouv.qc.ca</a>	124, rue Lois, Gatineau (Qc) J8Y 3R7
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 2019-2020. Voir quelques photos en annexe 2.

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

- Distribution de 50 sacs à dos aux enfants qui reçoivent des services au CLSC (le sac à dos fait la promotion du CU et des droits des usagers).
- Distribution de dépliants, de cartes d'affaires et de matériel promotionnel auprès des usagers lors d'événements et aux installations du territoire des Collines.
- Distribution des dépliants dans la pochette d'accueil des usagers en santé mentale du territoire des Collines.
- Distribution des dépliants dans les présentoirs de l'hôtel de ville des municipalités de Cantley et de Val-des-Monts.
- Distribution des balles (étoiles) anti-stress en milieu scolaire aux enfants qui doivent recevoir un vaccin. L'infirmière du CLSC fait la distribution.
- Réponse aux appels reçus à la boîte vocale du CU et aux messages reçus à l'adresse courriel du CU. S'assurer d'effectuer les suivis requis auprès des usagers.
- Affichage des informations dans toutes nos installations lors de la semaine des droits des usagers du 19 au 27 septembre 2019. Thème : Droit de participer aux décisions.
- Tenue d'une session d'information le 25 septembre en anglais, auprès des membres d'un club d'âge d'Or à Wakefield; 14 participants.
- 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).
- Participation au Forum des aînés en octobre, organisé par la Table autonome des aînés des Collines (TAAC) et distribution de dépliants.

### **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 :
  - La prévention des infections et le rôle potentiel des CU et des CR.
  - L'utilisation de la salle familiale au CHSLD des Collines.
  - Le manque régulier de places de stationnement à l'hôpital de Wakefield.
  - Le manque d'accès à l'information en anglais ( site web, affichages, etc.)
  - Un questionnement sur le changement du fonctionnement du centre de prélèvements au laboratoire à l'hôpital de Wakefield.
- Rencontre avec monsieur Frédéric Parizeau, adjoint au directeur pour le territoire des Collines, direction des services multidisciplinaires et à la communauté, le 11 février afin d'échanger sur divers dossiers.
- Rencontre avec M. François-Régie Fréchette, coordonnateur des hôpitaux Maniwaki et Mémorial de Wakefield, le 3 mars pour discuter de divers dossiers concernant l'hôpital Mémorial de Wakefield.

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

- Le sous-groupe de travail du CU des Collines a tenu deux rencontres en cours d'année. Voici les sujets traités : liste de tous les sondages disponibles au CISSS de l'Outaouais, balises d'administration des sondages, cibles potentielles d'évaluation (hospitalisations, services de proximité, service d'urgence). Rencontre avec monsieur Fréchette en mars pour offrir la collaboration du CU des Collines en ce qui a trait à l'administration du sondage à l'urgence de l'hôpital de Wakefield. Les membres ont également identifié les améliorations à apporter au processus actuel pour augmenter le taux de réponse.
- 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**

- Rédaction d'un état de situation et interventions auprès de l'établissement afin d'identifier des solutions au manque d'espaces de stationnement à

l'hôpital de Wakefield. Rencontre avec le conseiller municipal de La Pêche pour sonder la possibilité de stationner dans la rue Burnside (à côté de l'hôpital).

- Participation à une rencontre publique du conseil d'administration (CA) du CISSS de l'Outaouais tenue le 22 octobre au CLSC Masham. Le CU des Collines a fait part des préoccupations des usagers (manque de stationnements, laboratoire, accès à l'information en langue anglaise, délais de construction des 24 lits au CHSLD Masham, etc).
- Rédaction et transmission d'une lettre le 10 février 2020 adressée au Comité régional sur le programme d'accès aux services en langue anglaise, quant aux manquements à l'accès aux services en langue anglaise et pour demander un avis formel sur le statut bilingue de l'hôpital Mémorial de Wakefield, advenant un changement dans sa mission ou son offre de services.
- Participation à la séance régulière du CA du CISSS de l'Outaouais tenue le 5 mars à Chelsea. Lors de la période publique le CU des Collines a félicité le CISSS de l'Outaouais pour l'embauche des deux gestionnaires de proximité, la publication de dépliants sur les services disponibles en CLSC, ainsi que pour l'amélioration du message d'accueil de la boîte vocale pour accéder à un service au territoire 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 (services de laboratoire, stationnements, besoin de services, etc.).
- L'élaboration du Guide de gestion des insatisfactions des usagers, incluant **les balises d'intervention** (comment porter plainte, quoi faire si on veut changer d'intervenant, s'assurer du consentement et confidentialité, etc.) à respecter lors de nos interactions avec les usagers.

### **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**

- Deux rencontres formelles ont eu lieu le 26 juin 2019 et le 14 janvier 2020 entre la présidente et la vice-présidente du CU et les deux présidentes des deux CR pour discuter des budgets, sous-financement des comités, plans d'actions, fonctionnement et autres dossiers.
- Une hausse du budget de fonctionnement a été autorisée en 2019-2020, faisant suite à leur demande.
- Les deux présidentes des CR font un état de situation de leurs dossiers en cours à chaque réunion mensuelle du CU des Collines.

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

Les membres ont entrepris diverses actions au cours de l'année telles que :

- Quatre membres ont participé à la formation de base du RPCU tenue le 2 avril 2019 à Hull.
- En mars 2019, le comité a effectué une évaluation de son fonctionnement en utilisant le sondage développé par le RPCU. Les résultats du sondage furent très positifs et quelques améliorations ayant été suggérées au fonctionnement du comité ont été inscrites au plan d'action 2019-2020.
- Le sous-comité de travail sur l'élaboration du plan d'action annuel a révisé le format et le contenu du plan d'action annuel, le rendant ainsi plus facile à consulter.
- Deux membres du CU ont participé au congrès du RPCU en octobre 2019. Le thème étant « De la simple collaboration au réel partenariat? ».
- Utilisation du guide de gestion des insatisfactions des usagers à l'intention des membres du CU. Un point statutaire sur la gestion des insatisfactions a été ajouté à l'ordre du jour des réunions du CU.
- La révision du guide d'accueil des nouveaux membres du comité des usagers des Collines a été complétée en cours d'année.

- Lettre transmise au CISSS de l'Outaouais en septembre 2019 pour demander l'accès à des bureaux pour les deux comités de résidents ainsi que pour le CU des Collines. Malgré des démarches entreprises, les comités n'ont toujours pas accès à des locaux adéquats.

### 5.6.1 Sous-comité sur le sous-financement du CU et des deux CR

Deux rencontres ont eu lieu en vue d'identifier des stratégies pour augmenter les budgets. Sujets discutés : données statistiques (populationnelles, coût de la vie, consommation de services, budgets). Nous attendons la réception des données du CISSS de l'Outaouais afin de poursuivre nos travaux. La présidente du CU a été nommée au comité ad hoc du RPCU sur le sous-financement des comités et la première rencontre aura lieu en avril 2020.

## 6. TENUE DES RENCONTRES

Le comité a tenu 9 rencontres en 2019-2020 incluant l'assemblée générale annuelle.

Les rencontres	
11 avril 2019	Assemblée régulière
9 mai 2019	Assemblée régulière
5 juin 2019	<b>Assemblée générale annuelle</b>
12 septembre 2019	Assemblée régulière
10 octobre 2019	Assemblée régulière
7 novembre 2019	Assemblée régulière
12 novembre 2019	Journée de réflexion régionale - CUCI
5 décembre 2019	Assemblée régulière
9 janvier 2020	Assemblée régulière
19 février 2020	Assemblée régulière
19 mars 2020	Assemblée régulière annulée re. Covid-19

## 7. HEURES DE BÉNÉVOLAT

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

- Préparation et 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 2019.
- Participation aux sous-groupes de travail sur le plan d'action annuel, l'évaluation de la satisfaction de la clientèle et sur le sous-financement des comités.
- Participation à d'autres rencontres avec le CISSS de l'Outaouais.
- 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.
- Lors de notre rencontre d'échange du 10 janvier, avec mesdames Marion Carrière, commissaire aux plaintes et à la qualité, et Jocelyne Guenette, commissaire adjointe, les membres ont particulièrement apprécié leur transparence et leur volonté de collaboration.
- Encore cette année, le CU des Collines a interpellé le commissaire aux plaintes dans deux situations au cours de l'année : le manque de places de stationnement à l'hôpital de Wakefield et le changement de fonctionnement du centre de prélèvements à l'hôpital de Wakefield.

## **9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Les priorités établies pour l'année 2020-2021 consistent à :

1. *Reprendre les travaux de la démarche de respect du droit de consentir ou refuser un service ou un soin, incluant la non-réanimation hors établissement.*
2. *Élaborer et actualiser le plan d'action 2020-2021 (par exemple, recrutement, identification de nouvelles stratégies pour informer les usagers de leurs droits).*
3. *Réviser les règles de fonctionnement du comité des usagers.*

4. *Poursuivre des représentations auprès du CUCI, du CISSS de l'Outaouais et du MSSS afin de faire augmenter les budgets du comité des usagers des Collines et des deux 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 2018-2019. Entre autres, concernant les liens de communication, le CISSS de l'Outaouais a procédé en février 2020 à l'embauche de deux gestionnaires pour le territoire des Collines, ceux-ci ayant pour mandat de s'assurer d'une coordination des services et d'une réponse aux besoins des usagers et des employés du secteur. Le CU établit des liens de communication fluides avec ces gestionnaires.

Le CISSS de l'Outaouais a également produit et distribué des dépliants portant sur les services disponibles dans tous les CLSC et a modifié le message d'accueil à la boîte vocale d'accès aux services pour ajouter l'option de langue en début de message.

D'autres situations sont en cours d'amélioration telles qu'un projet d'agrandissement du stationnement à l'hôpital Mémorial de Wakefield prévu à l'été 2020. Malheureusement, les membres du CU constatent que le CISSS de l'Outaouais n'a pas mis en place une solution temporaire afin de s'assurer que la population ait accès à des places de stationnements adéquates et sécuritaires pendant les mois d'hiver 2020.

La situation d'accès au centre de prélèvement à l'hôpital de Wakefield demeure problématique malgré l'implantation d'un plan d'action régional qui a été élaboré en 2019. Selon nos informations, les améliorations seront apportées à la situation en 2020. Par exemple, la population devra être informée prochainement des autres ressources disponibles sur le territoire pour accéder aux services de prélèvements (en CLSC et en GMF).

Les membres du comité notent certaines problématiques ou enjeux desquels le CISSS de l'Outaouais 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 encore toute 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 et le CU des Collines est en attente d'une réponse à la lettre transmise le 10 février 2020 au Comité régional d'accès à ce sujet.
- **Problème d'accessibilité à des lits de longue durée**
  - On constate encore des retards constants de la mise en œuvre des 24 nouveaux lits au CHSLD des Collines à Masham, malgré des démarches effectuées par le CISSS de l'Outaouais pour faire avancer ce dossier. Il semble qu'une solution a été identifiée pour relocaliser le personnel au CLSC permettant ainsi le début des travaux de construction. Le CU des Collines suivra de près l'avancement de ce dossier au cours de la prochaine année.
- **Futur de l'hôpital Mémorial de Wakefield**
  - Il y a des rumeurs qui circulent et des informations reçues provenant de certains gestionnaires, qui suggèrent que la mission et l'offre de services à l'hôpital Mémorial de Wakefield seraient modifiés. Le CU des Collines s'inquiète de l'impact d'une telle démarche sur l'accès aux services de proximité pour la population du territoire des Collines ainsi que sur l'avenir de la mission hospitalière de l'hôpital Mémorial de Wakefield.
- **Lenteur dans la réponse aux situations problématiques**
  - Malgré la bonne volonté de la part du CISSS de l'Outaouais de vouloir adresser et solutionner les problématiques identifiées par le CU, les deux CR et autres instances, nous constatons une lenteur extrême dans la prise en charge et mise en place de correctifs.

Le comité des usagers émet quatre recommandations pour l'amélioration de la qualité des services en lien avec son mandat :

1. *Que le CISSS de l'Outaouais poursuive l'actualisation de sa résolution CISSSO-204-2019 datée du 26 septembre 2019 et ce, particulièrement pour les travaux d'amélioration en CHSLD;*
2. *Que le CISSS de l'Outaouais mette en place des moyens concrets pour améliorer la consultation et la communication à l'ensemble de la population sur les dossiers tels que le plan clinique, les services de proximité);*
3. *Que le CISSS de l'Outaouais s'assure du maintien ou du développement des services de proximité et ce, surtout pour les territoires ruraux.*

4. *Que le CISSS de l'Outaouais intensifie ses efforts pour la relocalisation du CLSC La Pêche et procède dans les plus brefs délais à la construction des lits d'hébergement dans le territoire des Collines, tel que prévu au PFT.*

## **11. RAPPORT FINANCIER 2019-2020**

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 se trouve à l'annexe 3.

## Annexe 1 : Résolution et félicitations du conseil d'administration

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

Québec 

EXTRAIT DE PROCÈS-VERBAL D'UNE **SÉANCE RÉGULIÈRE** DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX  
(CISSS) DE L'OUTAOUAIS TENUE LE JEUDI 7 NOVEMBRE 2019 À 19 H À L'AUBERGE  
DU DRAVEUR, 85, RUE PRINCIPALE NORD, MANIWAKI J9E 2B5.

---

**Décision : CISSSO-600-2019**

### **FÉLICITATIONS AU COMITÉ DES USAGERS DES COLLINES**

ATTENDU que le Comité des usagers du territoire des Collines a reçu le Prix de l'excellence 2019 dans la catégorie accompagnement remis par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) en santé le 18 octobre 2019;

ATTENDU que ce prix a été décerné pour la production du « Guide de gestion des insatisfactions des usagers qui reçoivent des services », un outil destiné aux membres du comité des usagers incluant, entre autres, des balises d'intervention à respecter et un protocole de collaboration avec le CAAP-Outaouais;

ATTENDU que les Prix d'excellence du RPCU soulignent le travail accompli par les comités des usagers et de résidents durant la dernière année pour améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux et promouvoir le respect de leurs droits;

ATTENDU que le Comité des usagers du territoire des Collines fait vivre les valeurs organisationnelles du CISSS de l'Outaouais qui sont le professionnalisme, la collaboration, l'engagement et la bienveillance;

SUR PROPOSITION DÛMENT PRÉSENTÉE ET APPUYÉE,

IL EST RÉSOLU À L'UNANIMITÉ

DE FÉLICITER le Comité des usagers du territoire des Collines pour l'obtention du Prix de l'excellence 2019 du RPCU dans la catégorie accompagnement, et d'en faire mention dans l'Info-CA.

COPIE CERTIFIÉE CONFORME,  
à Gatineau, le 8 novembre 2019

*Originale signée*

Josée Filion  
Présidente-directrice générale  
Secrétaire du conseil d'administration  
du Centre intégré de santé  
et de services sociaux de l'Outaouais

**Annexe 2 : Quelques photos de nos activités en 2019-2020**

**Assemblée générale annuelle tenue le 5 juin 2019**



Photo : Charlene Engstrom et Huguette Cloutier

**Session d'information le 25 septembre dans le cadre de la semaine des droits des usagers**

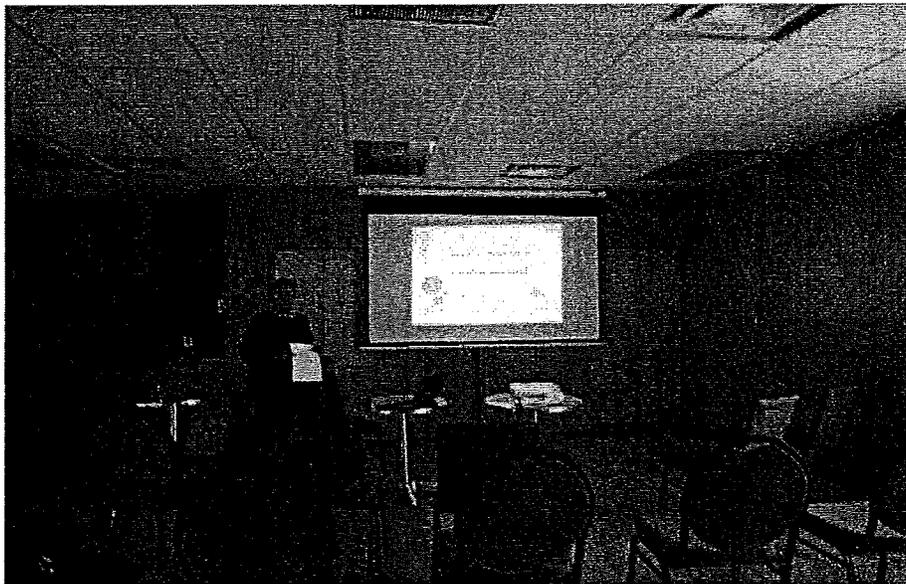


Photo : Judith Dunne

## Prix d'excellence du RPCU en octobre 2019

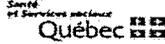


Photo : Claude Ménard, Charlene Engstrom, Patricia Gagnon, Nicole Dalpé  
au Congrès du RPCU, octobre 2019



Photo des membres du CU avec la directrice générale du CAAP Judith Ferreira :  
1<sup>er</sup> rangée : Nicole Durocher, Charlene Engstrom, Judith Dunne  
2<sup>e</sup> rangée : Danielle Fortin, Judith Ferreira, Nicole Dalpé, Diane Bissonnette

### Annexe 3 : Bilan financier 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<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	CISSS de l'Outaouais - Comité des usagers des Collines	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	1104-5218
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)			
	(a)	-	\$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)			
	(b)	9 673	\$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>			
	(c)		
<b>DONS</b> (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)		
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		9 673	\$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		180 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		2 005 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 392 \$
Frais postaux		5 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		-
Autres (précisez) :	comité de résidents CHSLD Masham	1 500 \$
Autres (précisez) :	comité de résidents CHSLD Wakefield	1 100 \$
Autres (précisez) :	frais bancaires	206 \$
Autres (précisez) :	Frais de réunions	234 \$
Autres (précisez) :	RPCU adhésion 2020-21	445 \$
<b>Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu. (Veuillez préciser en annexe)</b>		-
	(f)	

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

### Annexe 3 : Bilan financier (suite)

<b>Z.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS</b>			
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)			
Activités d'information auprès des usagers et des proches			
Déplacement, hébergement			
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :	AGA publicité	663 \$	
Précisez :	Achat et distribution sacs à dos et matériel promotionnel	774 \$	
Précisez :	Balles	1 014 \$	
Précisez :	Réf. 5.1 dans le rapport d'activités		
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>			
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)			
Activités d'information auprès des usagers et des proches			
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :	Réf. 5.2 dans le rapport d'activités	\$	
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>			
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers			
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :	Réf. 5.2 dans le rapport d'activités	\$	
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>			
Activités de promotion sur la défense des droits			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :	Réf. 5.3 dans le rapport d'activités	\$	
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
<b>ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ</b>			
Frais de déplacement			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :	Guide de gestion des insatisfactions	155 \$	
Autres (précisez) :	Réf. 5.4 dans le rapport d'activités		
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>		(g)	9 673 \$
<b>SOLDE DES DONNS</b>		(h)	-
<b>SOLDE AU 31 MARS 20</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)-(i)		(i)	-
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement.</i>			

**Annexe 4 : Comité de résidents de l'unité d'hébergement  
de l'hôpital de Wakefield  
Rapport d'activités 2019-2020**

**1. Mot de la présidente**

Le comité de résidents s'est impliqué dans plusieurs dossiers en 2019-2020. Nous tenons à souligner la collaboration des gestionnaires, mesdames Kim Morin et Céline Héroux pour les remercier de leur soutien au cours de l'année. Aussi un merci spécial à madame Charlene Engstrom, présidente du CU des Collines pour son soutien et son aide face à notre comité.

*Nicole Dalpé, présidente*

**2. Composition et portrait des membres**

NOM	PROVENANCE	STATUT
M <sup>me</sup> Nicole Dalpé	Membre élue	Présidente
M <sup>me</sup> Francine Gervais	Membre élue	Vice-présidente et trésorière
M <sup>me</sup> Danielle Sincennes	Membre élue	Secrétaire
M <sup>me</sup> Lyse Bertrand-Proulx	Membre élue	Membre

**3. Bilan des principales activités**

Voici un résumé des principales activités réalisées :

- Rencontres de familles :  
En début d'année 2019, le CR de Wakefield a demandé au CISSS de l'Outaouais de tenir des rencontres de familles à l'hôpital de Wakefield pour les familles anglophones. À cet effet, 2 à 3 rencontres auront lieu telles que demandées. Deux rencontres de familles ont eu lieu les 28 mai 2019 et 23 octobre 2019, en anglais, et furent très appréciées par les familles. La rencontre de février a été annulée en raison de tempête et celle de mars à cause du coronavirus. Les membres du CR ont profité de ces rencontres pour présenter les douze droits, et expliquer le pourquoi de notre existence. Des documents d'information ont été remis.

- Visite ministérielle le 20 mars 2019. Sept (7) recommandations reçues sur un potentiel de 18. Le suivi a été mis en exécution par le CISSS de l'Outaouais.
- Le 11 septembre, tenue de notre assemblée générale annuelle organisée en collaboration avec le comité de résidents du CHSLD des Collines en présence de plusieurs membres des familles des résidents.
- En octobre, participation de la présidente du CR et la présidente du CU, au congrès de trois jours du RPCU tenu à Rivière-du-Loup. Ce fut très intéressant et informatif.
- Le 25 octobre, participation au Forum des aînés à Cantley, organisé par la Table autonome des aînés des Collines. Au cours de la journée, discussions sur différents aspects qui existent dans la communauté (transport, logements, services, etc.). Tous les membres du CR ont participé à cette journée très intéressante.
- Le 11 novembre 2019, arrivée d'un nouveau membre au CR, madame Lyse Bertrand-Proulx. Elle a reçu la formation sur le fonctionnement du CR le 20 novembre et depuis, elle participe au comité.
- Le 12 novembre 2019, participation de tous les membres du CR à la journée de réflexion, organisée par le CUCI afin de remercier tous les membres de tous les comités pour le travail accompli.
- Le 6 février 2020, visite de madame Josée Filion, PDG du CISSS de l'Outaouais à l'unité d'hébergement de l'hôpital Mémorial de Wakefield dans le cadre de sa tournée régionale des centres d'hébergement. Elle voulait avoir l'opinion des familles, des résidents et du personnel sur les améliorations à apporter. Selon nos informations, elle a semblé satisfaite de sa visite.
- Suite à la demande à la Fondation de santé des Collines pour financer le décor du département, un montant de 2500 \$ a été autorisé pour la peinture, décor des murs, installation de nouveaux rideaux, etc. Une première rencontre du comité ad hoc sur le décor a eu lieu le 4 mars et plusieurs suggestions ont été mises sur la table pour décision.
- Un sondage en anglais pour connaître les satisfactions et insatisfactions des résidents en CHSLD et de l'unité d'hébergement est en préparation pour envoyer aux familles sous peu.
- Pour le stationnement des visiteurs, il y aura un agrandissement à même celui des employés sous peu.
- La présidente du CR Wakefield participe aux réunions du comité des usagers des Collines.
- Comité ad hoc sur l'alimentation en hébergement :  
Les deux CR ont créé un comité ad hoc en mars 2019 pour élaborer un plan d'action en lien avec l'implantation des nouveaux menus. Plusieurs travaux ont

eu lieu en 2019-2020. Le 26 novembre les membres du comité ad hoc ont rencontré mesdames Whissel, directrice adjointe aux services techniques et France Lavallée, gestionnaire, pour des suivis concernant les améliorations nécessaires indiquées au plan d'action. Une autre rencontre prévue en mars a dû être reportée en raison du coronavirus.

- Formation d'un forum régional regroupant tous les comités de résidents des centres d'hébergement de la région, initiée par la présidente du CR du CHSLD des Collines. La présidente du CR Wakefield a participé aux travaux.

#### **4. Tenue des rencontres**

Le comité de résidents a tenu sept (7) rencontres en 2019-2020. Certains membres ont aussi participé à diverses rencontres en lien avec le mandat du comité.

#### **5. Réalisations et projets au cours de l'année**

- Voir le bilan au point 3.
- Les deux présidentes des comités de résidents et la présidente ainsi que la vice-présidente du comité des usagers ont tenu deux rencontres en 2019-2020 soit le 26 juin 2019 et le 14 janvier 2020 afin d'échanger sur les enjeux établis et pour discuter des dossiers.

#### **6. Projets prévus en 2019-2020**

- Maintenir l'explication des douze droits des résidents.
- Continuer les rencontres à l'hôpital de Wakefield avec les familles anglophones.
- Continuer le suivi en regard des menus en hébergement.
- Améliorer le milieu de vie des résidents en le rendant plus joyeux, agréable, tout en y ajoutant un peu de couleurs et de vitalité.

# Rapport financier CR Wakefield



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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Comité de résidents de l'unité d'hébergement à l'hôpital de Wakefield - des Collines	CU 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)	1 100 \$
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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 100 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		376 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		7 \$
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		669 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Frais bancaires		53 \$
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		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :		

## Rapport Financier CR Wakefield (suite)

<b>Z.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS</b>			
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)			
Activités d'information auprès des usagers et des proches			
Déplacement, hébergement			
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>			
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) :			
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>			
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers			
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :			
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>			
Activités de promotion sur la défense des droits			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :			
<b>ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ</b>			
Frais de déplacement			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :			
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>		<b>(g)</b>	<b>1 100 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b>		<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20</b>		<b>(d) - (f) - (h)</b>	<b>- \$</b>
<i>Le solde dans la ligne (f) représente le montant devant être récupéré par l'établissement.</i>			

## **Annexe 5 : Rapport d'activités du CR du CHSLD des Collines**

# Rapport annuel

## 2019-2020

31 mars 2020

## Table des matières

---

Mot de la présidente.....	1
Fonctions du comité.....	3
Priorités.....	3
Plan d'action 2019-2020.....	4
Composition.....	5
Réunions.....	6
Heures de bénévolat.....	6
Activités réalisées.....	8
Ressources humaines.....	12
Bilan financier.....	13
Plan d'action 2020-2021.....	17
Enjeux et recommandations.....	18
Conclusion.....	22
Annexes.....	23

---

## Aux résidents et aux proches

---

### Mot de la présidente

Depuis trois ans, le comité de résidents du CHSLD des Collines a joué et continue de jouer 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.

Le bilan triennal du comité nous force de constater qu'il devient de plus en plus difficile d'assumer notre rôle de défense et de promotion des résidents au sein de l'organisation. Différents facteurs humains, structurels, organisationnels et sociétaux expliquent cette difficulté résultant à un mandat imprégné de défi et d'adaptation continue.

Parmi ces facteurs, on a qu'à penser au portrait de clientèle hébergée au CHSLD des Collines, constituée de personnes vulnérables qui ne sont malheureusement plus en mesure de défendre leurs droits ; nous devons ajuster constamment nos façons de faire à cette réalité de plus en plus présente.

Bien que nous relevions notre mandat avec vigueur et ténacité, la participation négligeable des proches dans la réalisation du mandat du comité pose un défi supplémentaire dans sa capacité de représenter les résidents de façon adéquate. Le comité doit donc s'attarder davantage à la participation et l'inclusion des proches notamment dans la défense des droits des résidents et l'amélioration des conditions de vie.

La volonté politique d'améliorer la qualité de vie des aînés a teinté la dernière année, notamment par la forme d'investissements destinés aux aînés et annoncée par des projets proposés par la ministre Blais. Il n'en demeure pas moins qu'en mars 2020, notre constat est qu'il y a encore trop de structures, et pas assez d'actions ou de prises de décisions terrain au sein de nos milieux pour faciliter ce changement. Trois années à la barre de la présidence du comité de résidents des Collines me permettent de faire ce triste constat.

La qualité des soins et la sécurité des résidents doit primer sur l'image du Centre. Des efforts doivent être consentis afin de déployer des approches novatrices visant à adapter et intégrer les services aux besoins des résidents. Un virage axé sur le choix et les préférences des résidents et de leur proche demeure toujours une priorité pour le comité.

Appliquer la même recette partout n'est pas la solution : il faut trouver la meilleure recette pour chacun des milieux !

L'année 2019-2020 fût une année frustrante pour le comité de résidents du CHSLD des Collines. De nombreux dossiers sont toujours en plan et stagnent, privant les résidents d'une qualité de vie si hautement déclarée par les instances organisationnelles. La crise du Covid 19 qui sévit depuis mars, vient assombrir les espoirs.

C'est tout de même 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.

Finalement la diffusion du présent rapport d'activités auprès des résidents et de leurs représentants donnera, espérons-le, le goût et l'envie aux proches ou autres membres de la communauté de s'impliquer dans les travaux et actions en vue de répondre aux enjeux de la prochaine année.

***La responsabilité de la qualité de vie des résidents et le respect de leurs droits demeurent une responsabilité collective.***

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 2019--2020, (voir tableau qui suit) inspire encore une fois les membres du comité vers l'énoncé de ses priorités pour l'année 2020-2021. 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 2019-2020

Activités prévues	Échéancier de réalisation	Budget
<b>Fonction : Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place les stratégies de communication identifiées au plan de communication</li> </ul>	mars 2020	
<b>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</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer un suivi au sondage portant sur l'offre alimentaire</li> <li>• Participer aux travaux d'un comité sur l'aménagement des aires de vie au CHSLD.</li> <li>• Poursuivre les interventions menées auprès des gestionnaires concernées visant l'amélioration des conditions de vie des résidents</li> </ul>	mars 2020  en continue  en continue	
<b>Fonction : Défendre les droits et intérêts collectifs des résidents</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborer avec le comité de résidents de Wakefield sur des enjeux collectifs               <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul> </li> </ul>	en continu	
<b>Fonction : Elaborer des règles de fonctionnement</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finaliser le guide d'accueil des nouveaux membres               <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul> </li> <li>• Finaliser le document « règles de fonctionnement »               <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> </ul> </li> <li>• Assurer le bon fonctionnement du comité               <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> </ul> </li> <li>• Rencontrer les exigences administratives prévues au cadre de référence               <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> </ul> </li> </ul>	mars 2020  mars 2020  mars 2020  mars 2020	
<b>Fonction : Produire un rapport annuel incluant un compte-rendu d'activités et un rapport financier</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger le rapport annuel et financier 2019-2020               <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul> </li> </ul>	mars 2020	

### 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 de la dernière année 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. Nous avons malheureusement reçu en cours d'année la démission d'un des membres, ce qui a porté le nombre à trois (3) seuil critique pour la validité du comité. 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
Debbie Levett	Représentante de famille	Trésorière
Yvonne Brazeau	résidente	membre démissionnaire

## Réunions

Le comité de résidents du CHSLD des Collines a tenu 7 réunions au cours de l'année 2019-2020 soit en début et fin d'avril, octobre, novembre, décembre, février, mars. 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 avec la coordonnatrice du milieu de vie, et 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.

Cette année, en lien avec nos priorités, nous avons poursuivi nos rencontres avec la gestionnaire responsable du service alimentaire au CHSLD des Collines. Cet échange a permis aux membres du comité de la sensibiliser 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 directrice 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 tenue de livres, la rédaction du plan de communication, la rédaction du rapport annuel et du bilan financier, l'élaboration des outils de communication ( sur les droits et, la promotion du comité auprès des familles et résidents), la distribution de matériel promotionnel la préparation d'une session d'orientation pour les nouveaux membres, la mise à jour des documents administratifs, l'organisation, la préparation des rencontres et l'animation de rencontres du comité ad hoc, la planification, l'organisation, l'animation requise à la réalisation d'un projet régional d'envergure regroupant l'ensemble des comités de résidents du Centre intégré de santé et de services sociaux en Outaouais, la rédaction d'une proposition à La fondation pour l'amélioration du milieu de vie etc.

o

- 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, le suivi de dossiers d'ordre clinique, l'élaboration d'un plan d'action sur le service alimentaire, la mise en place d'un regroupement régional de comités de résidents, l'organisation d'une rencontre de famille sur un sujet spécial, la présence aux rencontres de famille organisé par le centre, une rencontre avec la direction SAPA sur la qualité des soins et services, des suivis avec des requêtes formulés par les familles ou résidents avec les personnes concernées, ainsi qu'une amorce avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des soins et services dans une perspective collaborative entre nos deux (2) instances. etc.

Vous trouverez dans le tableau qui suit la liste complète des différentes activités réalisées en 2019-2020, selon les fonctions du comité.



Activités prévues	Échéancier de réalisation	Réalizations
<p>o Informer les résidents et leurs familles sur la façon de procéder lorsque les droits sont non respectés.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Affichage des 12 droits des résidents au tableau d'affiche du comité.</li> <li>o Affichage du nouvel outil élaboré par le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSSO.</li> </ul>
<p><b>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</b></p>		
<p>Assurer un suivi au sondage portant sur l'offre alimentaire</p> <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>	<p>mars 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o</li> <li>o Rencontres avec gestionnaire du service alimentaire</li> <li>o Sensibilisation du gestionnaire du service alimentaire sur l'impact des nouvelles pratiques sur les résidents <ul style="list-style-type: none"> <li>o Plan d'action élaboré, portant sur 5 thèmes visant l'amélioration de la satisfaction des résidents à l'égard des repas</li> <li>o Projet de collaboration avec la gestionnaire du service alimentaire à la mise en œuvre du plan.</li> </ul> </li> <li>o Participation au processus de consultation auprès des employés, visiteurs en vue de l'aménagement de la salle de bain des résidents.</li> <li>o Production d'une proposition déposée à la Fondation en vue de l'aménagement des aires de vie des résidents notamment l'aménagement des corridors.</li> <li>o Rencontre avec gestionnaire hygiène et salubrité <ul style="list-style-type: none"> <li>o</li> <li>o</li> </ul> </li> </ul>

Activités prévues	Échéancier de réalisation	Réalizations
<b>Fonction : Défendre les droits et intérêts collectifs des résidents</b>		
<p><b>Rencontrer et sensibiliser les gestionnaires sur la participation de résidents dans les choix ou prises de décision organisationnels qui touchent les résidents.</b></p> <p><b>Collaborer avec le comité de résidents de Wakefield sur des enjeux collectifs</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Relance ponctuelle auprès des différents gestionnaires <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul> </li> <li>○ Résolution déposée au CA pour présence du comité de résidents lors de la visite de la PDG <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul> </li> <li>○ Rencontre avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la mise en place d'un protocole de collaboration entre le comité de résidents et les familles. <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul> </li> <li>○ Rencontre spéciale avec famille service alimentaire (reportée en raison du COVID 19) <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul> </li> <li>○ Dépôt d'un projet spécial auprès du CUCI pour la mise en place d'une table régionale des comités de résidents. <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul> </li> <li>○ 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. <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul> </li> </ul>

Activités prévues	Échéancier de réalisation	Réalizations
<b>Fonction : Élaborer des règles de fonctionnement</b>		
<p><b>Finaliser le guide d'accueil des nouveaux membres</b></p> <p><b>Finaliser le document « règles de fonctionnement »</b></p> <p><b>*Assurer le bon fonctionnement du comité</b></p> <p><b>*Rencontrer les exigences administratives prévues au cadre de référence</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○ Guide d'accueil pour tout nouveau membre du comité finalisé.</li> <li>○ 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 et mis à jour en 2019</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○ Assemblée générale annuelle tenue en septembre 2019.</li> <li>○ Participation au comité des usagers des Collines et au CUCI</li> <li>○</li> </ul>
<b>Fonction : Produire un rapport annuel incluant un compte-rendu d'activités et un rapport financier</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rédiger le rapport annuel et financier 2019-2020</b></li> </ul>	mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dépôt du rapport annuel 2019-2020 effectué auprès du CU des Collines et du CUCI et également déposé et rendu disponible lors de l'AGA</li> <li>○</li> <li>○ Préparation de la tenue de l'assemblée générale annuelle en septembre 2020.</li> </ul>

### **Ressources humaines**

Le comité de résidents a reçu la démission d'un de ses membres se retrouvant avec un comité limité.

## **Bilan financier**

---

L'année fiscale (avril-mars) du comité de résident du CHSLD des Collines a débuté avec un budget de 1000\$. Des revendications auprès du comité des usagers des Collines pour une majoration de son budget d'un montant de 500\$ a été obtenue, voyant ainsi notre budget annuel augmenté. Le dépôt en tranche de 750\$ a été réalisé 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 2019-2020 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.

Le budget 2019-2020 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 <sup>er</sup> AVRIL 2019 au 31 MARS 2020		
NOM DE L'INSTALLATION	CHSLD des Collines : Comité de résidents	
CENTRE INTÉGRÉ	CISSS de l'OUTAOUAIS	
NUMÉRO DE L'ÉTABLISSEMENT		
SOLDE AU 31 MARS 2019	(a)	\$0
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	(b)	1500\$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)=(c)	(c)	1500\$
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		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		30\$
Fourniture de bureau		38,23\$
Frais de réunions		18\$
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacements		1337,97\$
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentations		
Frais postaux		40,31\$
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	
<b>Publication</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 60%;" type="text" value="affiche confidentialité,"/>	0\$
<b>Activités d'information</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 60%;" type="text"/>	0\$
<b>Matériel promotionnel</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 60%;" type="text"/>	0\$
<b>Autres</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 60%;" type="text"/>	0\$
<b>2.1 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES RÉSIDENTS</b>	
<b>Publication</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 60%;" type="text"/>	0\$
<b>Activités d'information</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 60%;" type="text"/>	0\$
<b>Matériel promotionnel</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 60%;" type="text"/>	0\$
<b>Autres</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 60%;" type="text"/>	0\$

2.2 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS		
<b>Publication</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 90%;" type="text"/>		0\$
<b>Activités d'information</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 90%;" type="text"/>		0\$
<b>Matériel promotionnel</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 90%;" type="text"/>		0\$
<b>Autres</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 90%;" type="text"/>		0\$
2.3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS		
<b>Publication</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 90%;" type="text"/>		0\$
<b>Activités d'information</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 90%;" type="text"/>		0\$
<b>Matériel promotionnel</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 90%;" type="text"/>		0\$
<b>Autres</b> <i>Précisez :</i> <input style="width: 90%;" type="text"/>		0\$
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(d)	1499,91
<b>SOLDE AU 31 MARS 2020</b> ( e) représente le montant devant être retourné au comité des usagers	(e)	0
<b>DATE : 31 mars 2020</b>		
<b>SIGNATURE :</b>  _____		
Debbie Levett, trésorier		

## Aperçu des objectifs et activités pour 2020-2021

Actions prévues	Echéancier de réalisation	Budget
<b>Fonction : Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre les stratégies existantes et mettre en place d'autres stratégies de communication identifiées au plan de communication</li> </ul>	en continu	
<b>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.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la finalisation du projet sur l'aménagement des aires de vie du CHSLD des Collines amorcées en 2018.</li> <li>• Réaliser une activité d'évaluation de la satisfaction des résidents à l'égard d'un service obtenu de l'installation</li> </ul>	en continu	
<b>Fonction : Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre les rencontres avec les gestionnaires concernés par les différents dossiers actuels et émergents relatifs aux droits et intérêts des résidents</li> <li>• Poursuivre selon le besoin les rencontres ponctuelles avec le comité de résidents de Wakefield</li> <li>• 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</li> </ul>	<p>en continu</p> <p>en continu</p>	
<b>Fonction : Elaborer des règles de fonctionnement</b>		
<b>Fonction : Produire un rapport annuel incluant un compte-rendu d'activités et un rapport financier</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger et diffuser le rapport annuel et financier 2020-2021</li> </ul>	mars 2021	

## 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.

#### A- 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

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. A vouloir plaire à tous, on rend tout le monde insatisfait.</p> <p>La conséquence de cette prise de décision soit <b>l'approche unique</b>, 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),</p> <p>Attendu que le dernier rapport annuel (18-19) soulignait ces mêmes enjeux et qu'aucune amélioration n'a été apportée,</p> <p>le comité de résidents du CHSLD des Collines recommande au CISSSO</p> <p>que ce dernier reconnaisse que le mur-à-mur n'est pas une approche adéquate particulièrement pour une clientèle hébergée dans une réalité rurale,</p> <p>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 poursuivre sa révision de ses façons de faire notamment au plan de la gestion de l'offre alimentaire auprès de la clientèle hébergée, notamment au CHSLD des Collines, <b>avec la participation des parties concernées (les résidents ou représentants de résidents) du milieu.</b></p>

	<p><b><u>Maintien de la qualité des soins et services</u></b></p> <p>Le profil et la condition des clientèles admises en CHSLD changent. Celles-ci présentent des problématiques complexes requérant des connaissances et des compétences raffinées. La continuité des soins et services demeure la pierre angulaire pour le maintien de cette fragile qualité laquelle requiert une supervision clinique serré pour le maintien de cette qualité.</p> <p>Malheureusement le contexte actuel que le milieu connaît fait en sorte que les équipes fluctuent et ne sont pas en mesure d'assurer cette continuité et cette qualité. L'absence ou l'insuffisance ou l'inadéquation de la supervision clinique ajoute davantage à l'équilibre précaire de la qualité et la continuité de soins et services tout en augmentant les conséquences négatives possibles pour le résident ou lui causer préjudice.</p>	<p>Attendu que le plan d'action pour lutter contre la maltraitance définit la maltraitance organisationnelle comme une offre de service inadaptée aux besoins des personnes, directive absente, ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite personnel non mobilisé etc.</p> <p>il est recommandé de réévaluer l'organisation clinique actuelle et structurelle (professionnel et administratif) du milieu de vie , et suite à cette analyse ajuster ou modifier l'organisation clinique et structurelle actuelle afin qu'en tout temps la <u>présence d'expertise clinique continue</u> soit disponible au moment opportun.</p>
<p><b>Installations et sécurité</b></p>	<p>i. <b><u>Aménagement physique</u></b> :</p> <p>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 <b><u>environnement physique non stimulant</u></b>.</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</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>des comportements difficiles notamment un accroissement du phénomène <b><u>de l'errance et l'intrusion dans les chambres</u></b> des autres résidents brimant ainsi leur intimité.</p> <p>Malgré des efforts incessants auprès des responsables d'actualiser rapidement les aires de vie, peu de résultats sont constatés.</p>	<p>Attendu que des projets d'amélioration ont été proposés auprès des responsables et que ces projets tardent à se mettre en branle</p> <p>Le comité de résidents <u>recommande</u> que le CISSSO priorise et de <b><u>manière urgente</u></b> 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 où le résident évoluait avant son admission, tout en étant fonctionnel, thérapeutique et sécuritaire.</p> <p>Le comité <u>recommande</u> 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><b>Traitement des plaintes</b></p>		

## Conclusion

---

La prochaine année sera assurément à l'image de la dernière : une année de défi. Nos énergies seront principalement consacrées à la cristallisation des activités amorçées en 2019-2020 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 souhaite que la prochaine année soit 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

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

Nathalie Bourget  
secrétaire  
Tél 819-459-1112 poste 332525

### **Informations sur le comité de résidents**

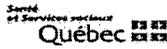
---

Comité de résidents du CHSLD des Collines  
9, chemin Passe-Partout La Pêche, Québec J0X 2W0  
Tél 819-459-1112 poste 332525  
[www.CISSO.com](http://www.CISSO.com)

**Annexe 6 : Formulaire de validation des paramètres budgétaires du CU des Collines**

des Collines

### Annexe 3 : Bilan financier 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<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 :	CSSS de l'Outaouais - Comité des usagers des Collines	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)		(a)	- \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)		(b)	9 673 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>		(c)	
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	9 673 \$

<b>I. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		180 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		2 005 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 392 \$
Frais postaux		5 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	comité de résidents CHSLD Masham	1 500 \$
Autres (précisez) :	comité de résidents CHSLD Wakefield	1 100 \$
Autres (précisez) :	frais bancaires	206 \$
Autres (précisez) :	Frais de réunions	234 \$
Autres (précisez) :	RPCU adhésion 2020-21	445 \$
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		\$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		\$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :		\$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

### Annexe 3 : Bilan financier (suite)

*des Collines (2)*

<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS</b>			
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)			
Activités d'information auprès des usagers et des proches			
Déplacement, hébergement			
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :	AGA publicité		663 \$
Précisez :	Achat et distribution sacs à dos et matériel promotionnel		774 \$
Précisez :	Balles		1 014 \$
Précisez :	Réf. 5.1 dans le rapport d'activités		
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>			
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)			
Activités d'information auprès des usagers et des proches			
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :	Réf. 5.2 dans le rapport d'activités		\$
Précisez :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>			
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers			
Dutils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :	Réf. 5.2 dans le rapport d'activités		\$
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>			
Activités de promotion sur la défense des droits			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :	Réf. 5.3 dans le rapport d'activités		\$
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
<b>ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ</b>			
Frais de déplacement			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :	Guide de gestion des insatisfactions		155 \$
Autres (précisez) :	Réf. 5.4 dans le rapport d'activités		
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>		<b>(g)</b>	<b>9 673 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b>		<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20</b>		<b>(d)-(f)-(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>(Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé)</b>		<b>(e)-(g)-(h)-(i)</b>	<b>- \$</b>
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>			

# Annexe 3 CR des COLLINES

P. 14

Bilan financier

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1 <sup>er</sup> AVRIL 2019 au 31 MARS 2020		
NOM DE L'INSTALLATION	CHSLD des Collines : Comité de résidents	
CENTRE INTÉGRÉ	CISSS de l'OUTAOUAIS	
NUMÉRO DE L'ÉTABLISSEMENT		
SOLDE AU 31 MARS 2019	(a)	\$0
BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS	(b)	1500\$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)=(c)	(c)	1500\$
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)		
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Allocations personne-ressoruce		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		30\$
Fourniture de bureau		38,23\$
Frais de réunions		18\$
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacements		1337,97\$
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentations		
Frais postaux		40,31\$
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	
<b>Publication</b> <i>Précisez :</i> <input type="text" value="affiche confidentialité,"/>	0\$
<b>Activités d'information</b> <i>Précisez :</i> <input type="text"/>	0\$
<b>Matériel promotionnel</b> <i>Précisez :</i> <input type="text"/>	0\$
<b>Autres</b> <i>Précisez :</i> <input type="text"/>	0\$
2.1 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES RÉSIDENTS	
<b>Publication</b> <i>Précisez :</i> <input type="text"/>	0\$
<b>Activités d'information</b> <i>Précisez :</i> <input type="text"/>	0\$
<b>Matériel promotionnel</b> <i>Précisez :</i> <input type="text"/>	0\$
<b>Autres</b> <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\$
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(d)	1499,91
<b>SOLDE AU 31 MARS 2020</b> ( e) représente le montant devant être retourné au comité des usagers	(e)	0
DATE : 31 mars 2020		
SIGNATURE :		
_____		
Debbie Levett, trésorier		

# ANNEXE 3 CR-CHSD WAKEFIELD

## Rapport financier CR Wakefield



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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Comité de résidents de l'unité d'hébergement à l'hôpital de Wakefield - des Collines	CU	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)				
		(a)		\$ -
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)				
		(b)		1 100 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>				
		(c)		
<b>DONS</b> (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)		
		(e)		1 100 \$
		<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		376 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		2 \$
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		669 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : <u>Frais bancaires</u>		53 \$
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		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :		

## Rapport Financier CR Wakefield (suite)

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS		
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS</b>		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>		
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) :		
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>		
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>		
Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
<b>ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ</b>		
Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(g)	1 100 \$
<b>SOLDE DES DONS</b>	(h)	- \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 20</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)-(i)	(i)	- \$
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		

**ANNEXE - A - FORMULAIRE DE VALIDATION DES FAIT-DIETRES BUDGETAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (13.01.53.01)**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020**

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 : Comité des usagers des Collines			
Nom du CISSS ou du CIUSSS (le cas échéant) : Centre intégré de santé et de services sociaux 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 :
FAIT-DIETRES BUDGETAIRES			MONTANTS (\$) :
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			7 673,00 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total malgré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			2 000,00 \$
Indiquez le solde (surplus / déficit) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			\$

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 :

2020-06-16

Date

Murielle Côté, directrice des ressources financières

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

Murielle Côté

Signature :

2020-09-17

Date

**CU – PAPINEAU**

**CR– Vallée de la Lièvre**

**CR – Hôpital Papineau**

**CR – Petite Nation**

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

Québec 

## **REDDITION DE COMPTES 2019-2020**

### **COMITÉ DES USAGERS Territoire Papineau**

Déposé au CUCI le 20 juin 2020

## Rapport d'activités au 31 mars 2019

COMITÉ DES USAGERS - HÔPITAL DE PAPINEAU - CISSS de Papineau	
<p>M. Richard Parent M. Adéodat Bernard Mme Pierrette Clément Mme Suzanne Weatherton Mme. Thérèse Othmer</p>	<p><b>Priorités et réalisations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Surveillance continue de la boîte vocale et suivi approprié auprès des appelants</li> <li>▶ Nomination de représentants au comité des usagers du CISSS de l'Outaouais</li> <li>▶ Adhésion au Regroupement provincial du comité des usagers</li> <li>▶ Représentation du président sur le comité des usagers du CISSS de l'Outaouais</li> <li>▶ Assurer la réédition de compte exigée par le CISSS de l'Outaouais.</li> <li>▶ Assemblée générale de 2019-2020 : <ul style="list-style-type: none"> <li>CH Vallée-de-la-Lièvre : 6 mai 2019</li> <li>CHSLD Petite-Nation : 16 mai 2019</li> <li>Hôpital de Papineau : 21 mai 2019</li> </ul> </li> </ul>

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
01	Richard	Parent	<input type="checkbox"/>	président	Par intérim
02	Adéodat	Bernard	<input type="checkbox"/>	x	bénévole
03	Pierrette	Clément	<input type="checkbox"/>	x	bénévole
04	Suzanne	Weatherton	<input type="checkbox"/>	x	bénévole
05	Thérèse	Othmer	<input type="checkbox"/>	x	trésorière
06					
07					

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	No. tél.	Courriel@	Adresse postale
Président par intérim	Richard	Parent	819- 983- 1852	Citerne55@yahoo.ca	1945 Montée St- Jean St-André- Avellin. PQ J0Y 1W0
Responsable	s/o				
Personne ressource	Line	Aubry- Cadieu x	819- 986- 6307	lineaubry@hotmail.co m	705 Allaire Gatineau, PQ J8L 2B9

## **ACTIONS PRISES EN LIEN AVEC LES QUATRES FONCTIONS :**

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations
  - Activités d'information avec les résidents et leurs proches
  - Assemblée générale le 16 mai 2019
  
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents
  
3. Évalué le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus
  
4. Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents

## **TENUES DES RENCONTRES 2019-2020**

Nous avons eu 3 rencontres régulières en plus de notre assemblée générale

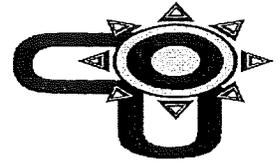
## **PLAN D'ACTION POUR 2020-2021**

- Renseigner les résidents sur leurs droits
- Surveiller la boîte vocale et faire le suivi approprié auprès des appelants
- Accompagner et assister sur demande un résident dans toute démarche qu'il entreprend
- Assurer une bonne visibilité et faire la promotion du comité des usagers
- Visiter toutes nouvelles installations RI ou Ressource de type familiale (RFT) pour faire le lien auprès des résidents et des propriétaires

- Entretien un lieu 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
- Faire une assemblée générale lorsque cela sera permis.

## **CONCLUSION**

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



---

# **Rapport d'activités 2019-2020**

**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](mailto:comitederesidentsvl@gmail.com)

## 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Les faits marquants :

- La venue de 2 personnes au comité dont les mères sont résidentes permet une représentation de 6 proches aidants impliqués dont un résident.
- La présence des membres aux activités de loisirs, aux rencontres de familles ainsi que l'accueil des nouveaux résidents permet une bonne représentation du comité de résidents auprès des proches.
- La venue d'une permanente aux activités de loisirs a eu un impact positif sur la qualité du milieu de vie des résidents.
- L'introduction du système de distribution alimentaire a eu un impact négatif sur le milieu de vie des résidents particulièrement au niveau de la cafétéria. Le service personnalisé antérieure, permettait d'offrir 2 choix a été transformé par la présentation d'un plateau à partir d'un menu élaboré 3 semaines à l'avance et dont les résidents ont oublié les choix.
- L'implication et l'engagement des nouvelles gestionnaires est très apprécié des résidents et proches.
- Un sondage d'évaluation de la qualité des communications et informations par le réseau privé Tv Tour était en cours au moment de la pandémie et demeure à être complété.

En somme l'année 2019-2020 a été productive pour notre comité, marqué par l'intérêt de ses membres et leur implication.

### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATION DE L'ANNÉE ÉCOULÉ

- L'élaboration du cadre de référence et des règles de fonctionnement pour le comité de résidents recommandés par le RPCU suite au formation reçue par les membres.
- Poursuite des plans d'action émis suite au processus d'appréciation de la qualité sur les odeurs et hygiène-salubrité et alimentation.
- Représentation auprès du CISSSO par la voix du CUCI et la participation a un regroupement de **comité régional des résidents** dont le premier mandat était **l'amélioration des repas**. Malheureusement mis de coté avec la venue de la pandémie
- Participation des membres à 2 journées de formation et échange régional sur la maltraitance et le rôle du comité.
- Suivi sur la réalisation du 2<sup>e</sup> bain pour les résidents ainsi que les préoccupations des familles quant aux services en général résultant d'un manque d'effectifs en permanence.
- Présentation d'une séance d'informations sur les règles financières applicables pour les résidents et leurs proches.

### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

1	Léa	Allaire	Bénévole Famille	Membre régulier
2	Bernadette	Martins	Bénévole Famille	Membre régulier
3	Joanne	Thibeault	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

## COORDONNÉES DES MEMBRES

Présidente, Comité de résidents CHSLD-VL	Lucie Brazeau Téléphone :819-986-3265 Courriel : <a href="mailto:braluc@videotron.ca">braluc@videotron.ca</a> Adresse : 307, rue Sauvé Gatineau (Qc.) J8L 1V5
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Richard Parent <b>Président</b> 1445 Montée St-Jean Saint-André-Avellin Qc J0V 1W0 Tel:maison 819-428-1852 cell. 819-983-8203  <a href="mailto:citerne55@yahoo.ca">citerne55@yahoo.ca</a>

## 5. BILAN DES ACTIVITÉS

Le comité a un plan d'action : Oui

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

-Publication des droits des résidents dans chacune des chambres et tableau d'affichage dans les pavillons.

-Publication 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, technicienne 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 info-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 hygiène et salubrité odeurs et alimentation entre autres.

-par de la formation, la communication verbale et présence fréquente des membres

-participer à l'évaluation et collaborer à la mise en place des recommandations de l'agrément des établissements

-suivi régulier par l'apport verbal du résident et des proches présents lors des rencontres du comité.

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

Suivi des plans d'action en cours sur les odeurs, hygiène et salubrité qui sont des préoccupations constantes.

Suite à l'introduction de nouveaux menus prévu en septembre et du nouveau système de distribution mis en place nous procéderons à l'évaluation du degré de satisfaction des résidents.

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

L'enregistrement des insatisfactions rapportées par les résidents et proches nous permet un suivi approprié avec les gestionnaires qui sont présents à nos comités et permet la mise en place des correctifs.

**6. TENUE DES RENCONTRES**

5 régulières, 3 participations à info-famille, 4accueil des nouveaux résidents qui se tient aux 6 semaines. Les AGA autres...sont annulées ou reportées en raison de pandémie.

**7. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

-Mise en place du cadre de référence et règles de fonctionnement du comité dès que nous pourrons procéder à l'adoption officielle.

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

-poursuivre l'enregistrement des faits rapportés par les résidents et proches et s'assurer des correctifs appropriés.

-élaborer le calendrier de formation pour la prochaine année ainsi que les objectifs 2020-2021

## **8. 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. Même si notre fin d'année a été perturbé par la pandémie.

Un remerciement particulier aux nouveaux gestionnaires qui se sont intégrés rapidement et fait part d'innovations 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**

**Le mode de fonctionnement du comité semble à la satisfaction des ses membres. Nous reprendrons l'évaluation en septembre.**

Piste d'amélioration, on ne voit pas le rôle du CU ainsi que les objectifs poursuivis. Un nouveau président en place saura apporter du renouveau.

### **13. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT\***

400 heures bénévoles environ.

### **14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES\***

Les enjeux et recommandations :

La préoccupation majeure du comité de résidents étant la bienveillance des personnes dans un contexte de pénurie de ressources humaines.

Pour se faire nous devons s'assurer d'une **qualité optimale** de soins :

-un nombre suffisant de professionnels infirmiers et préposés qualifiés

-**un(e) gestionnaire détenteur d'un diplôme en soins infirmiers** étant donné les niveaux de soins de plus en plus exigeant qui doivent être évalués et adaptés de façon continue. Ces derniers(ères) devant souvent suppléer au manque d'infirmières pour effectuer l'évaluation de soins infirmiers requis et au besoin consulter les infirmières conseils. Particulièrement dans **les centres plus éloignés et plus petits qui n'ont pas accès sur place** aux infirmières conseils cliniciennes et en évaluation de la qualité des soins. La situation actuelle de pandémie nous démontrant clairement **un manque de soins dans les CHSLD** qui doit reposer sur une **évaluation adéquate des besoins individuels de soins** des personnes âgées pour lesquels les infirmières sont formées.

- poursuivre notre implication dans l'évaluation et la satisfaction des résidents concernant une alimentation adaptée à leur habitude et vécu antérieure ...

-Collaborer au maintien d'un milieu de vie le plus près possible du milieu naturel et favoriser les moyens pour le réaliser en collaboration avec les familles et proches.

### **15. SIGNATURE**

Lucie Brazeau  
Présidente  
Gatineau, le 11 mai 2020

COMITÉ DES RÉSIDENTS - HÔPITAL DE PAPINEAU - CSSS de Papineau	
Membres	Priorités et réalisations
<p>Mme Élizabéth McNamara Mme Joceylyne Sabourin Mme Laeticia Sabourin Mme Noëlla Beauchamp Mme Madeleine Gauvin Mme Louise Leblanc Mme Jocelaine Bédard M. Raymond Sabourin</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Voir au bien-être des résidents et continuer à aider à leurs conditions de vie.</li> <li>▶ Continuer l'implication du comité lors d'événements spéciaux.</li> <li>▶ Aider aux activités en étant visible et faire la promotion des droits des résidents et du mandat du comité des résidents.</li> <li>▶ Continuer la vérification et suivi de la messagerie vocale et de l'adresse courriel du comité.</li> <li>▶ Continuer de mettre à jour la liste des adresses courriels des répondants afin de faciliter la transmission d'information lors d'activités.</li> <li>▶ Organisation de journées d'information sur les droits des usagers et sur le mandat du Comité des résidents lors d'activités.</li> <li>▶ Révision du dépliant d'information du Comité des résidents au besoin.</li> <li>▶ Création d'un calendrier avec les droits des résidents ainsi que de napperon et fait l'achat d'une banderole avec les droits.</li> <li>▶ Afficher les droits des usagers et le mandat du Comité des résidents.</li> </ul>

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
01	Élizabéth	McNamara	<input type="checkbox"/>	X	bénévole
02	Jocelyne	Sabourin	<input type="checkbox"/>	X	bénévole
03	Laeticia	Sabourin	<input type="checkbox"/>	X	bénévole
04	Noëlla	Beauchamp	<input type="checkbox"/>	X	bénévole
05	Madeleine	Gauvin	<input type="checkbox"/>	X	bénévole
06	Louise	Leblanc		X	bénévole
07	Jocelaine	Bédard		X	Résident
08	Raymond	Sabourin		x	résident

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	No. tél.	Courriel@	Adresse postale
Présidente					
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 résidents sur leurs droits et leurs obligations**

Que ce soit durant les activités de loisirs, de conférence ou rencontre individuelle, le comité de résidents assume son mandat de renseigner les résidents soit par une sensibilisation visuelle ou de vive voix, par de la publicité ou par des dépliants.

#### **Actions spécifiques 2019-2020**

- ✓ Activités d'information avec les résidents et leurs proches;
- ✓ Assemblée générale le 21 mai 2019;

### **2. A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents**

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

#### **Action spécifique 2019-2020**

- ✓ Participation régulière aux rencontres du comité Milieu de vie et collaboration aux travaux.
- ✓ Nous offrons nos services lors des activités de musique et la messe du dimanche ainsi que l'accompagnement lors de sorties extérieures et autres.

#### **B) Évaluer le degré de satisfaction des résidents 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 résidents 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 résidents**

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

#### **Action spécifique 2019-2020**

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

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

Disponibilité des membres du comité de résidents et résidents pour assister et accompagner le résident dans ses démarches. Visite du commissaire aux plaintes et à la qualité dans l'installation.

## **TENUES DES RENCONTRES 2019-2020**

Nous avons eu 6 rencontres régulières en plus de notre assemblée générale. Lors de notre assemblée générale le 21 mai 2019 nous avons recruté de nouveaux membres. Des réunions ont été annulées à cause de la COVID-19.

En mai 2019 le Comité de résidents a assisté à une Journée de formation organisée au CHSLD de St-André-Avellin. Ce fut très intéressant.

## **RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2019-2020**

- ▶ 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.
- ▶ Surveiller la boîte vocale et faire le suivi approprié auprès des appelants.
- ▶ Accompagner et assister sur demande un résident dans toute démarche qu'il entreprend.
- ▶ Assurer une bonne visibilité et faire la promotion du mandat du comité de 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 CHSLD (Objectif de minimalement 3 chroniques pour l'année)
- ▶ La création d'un calendrier avec les droits de résidents distribués aux résidents ainsi que l'achat d'une banderole avec les droits ainsi que des napperons pour différentes fêtes.
- ▶ Retouches apportées à la murale au 2ième et 3ième étage sur les droits des résidents et vernissage des panneaux

## **ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ**

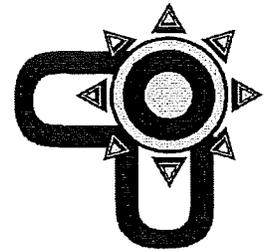
Il y a eu un problème de linge lorsqu'il venait du lavage – linges manquants et reçu linges d'un autre résident.

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**

- ▶ 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.



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.

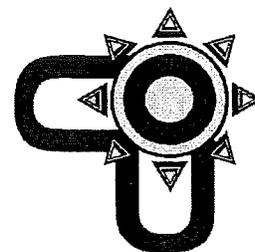
- ✦ Huit (8) réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale annuelle.

**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 du comité de résidents avec photos des membres.
- ✦ Une murale a été réalisée par madame Marie Paquette (les douze (12) droits des usagers) au 2<sup>e</sup> 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 pur 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**

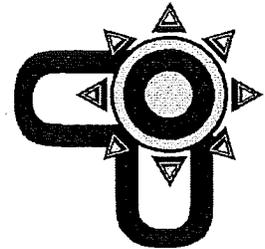
#### Activités :

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<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

	Budget déposé	Réel à date	Solde disponible
Revenus prévus (Contribution CISSSO)	10,014.46 \$	0 \$	0 \$
Allocation financière (secrétaire administrative)	3,000 \$	3,000 \$	0 \$
Déplacements des membres (réunions + activités – représentation)	800 \$	639.96 \$	160.04 \$
Fournitures de bureau	150 \$	194.30 \$	— 44.30 \$
Articles promotionnels (pour résidents)	2,500 \$	1,989.07 \$	510.93 \$
Activités – Droits (résidents – familles)	264.46 \$	1,400 \$	— 1,135.54 \$
Assemblée générale (mai 2019)	250 \$	280.25 \$	— 30.25 \$
Congrès 2019-2020	2,600 \$	2,199.75 \$	400.25 \$
Imprévus	300 \$	0 \$	300 \$
Frais bancaires	150 \$	111.15 \$	38.85 \$
<b>TOTAL</b>	<b>10,014.46 \$</b>	<b>9,814.48 \$</b>	<b>199.98 \$</b>

Adéodat Bernard  
Trésorier  
Comité de résidents

1410.07  
1210.09  
1434.82

# ANNEXE 3 CR. CHSLD PETITE NATION

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS			
Exercice financier pour la période du 1er avril 2019 au 31 mars 2020			
NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Comité des usagers - Territoire de Papineau	Numéro permis	
<b>SOLDE AUX 31 MARS</b>		(a)	
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS</b> (au cours de l'exercice visé)		(b)	1 000,00 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs) préciser en annexe		(c)	9 014,46 \$
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	10 014,46 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
Allocation personne-ressource			
Charges de l'employeur			
Soutien professionnel			3 000,00 \$
Fourniture de bureau			194,30 \$
Formations			
Colloques, congrès, conférences			2 600,00 \$
Frais de déplacement			639,96 \$
Frais d'hébergement			
Frais de communication			
Frais de représentation			
Frais postaux			
Frais bancaires			111,15 \$
Frais de réunion			
Petite caisse			
Abonnement au RPCU			
Autres (précisez) :	Articles promotionnels pour résidents		1 989,07 \$
Autres (précisez) :	Activités - famille		1 400,00 \$
Autres (précisez) :	AGA		280,25 \$
Autres (précisez) :			
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			



# ANNEXE 3

# Hôpital Papineau

ANNEXE 3 - RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS			
Exercice financier pour la période du 1er avril 2019 au 31 mars 2020			
NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Comité de résidents - Hôpital de Papineau	Numéro permis	1104-4427
<b>SOLDE AUX 31 MARS</b>		(a)	1 247,79 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS</b> (au cours de l'exercice visé)		(b)	5 445,00 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs) préciser en annexe		(c)	
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	6 692,79 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Allocation personne-ressource		414,46 \$
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		1 137,96 \$
Formations		100,00 \$
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		356,43 \$
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentation		1 208,39 \$
Frais postaux		51,75 \$
Frais bancaires		87,00 \$
Frais de réunion		310,01 \$
Petite caisse		500.00
Abonnement au RPCU		
Autres (précisez) :	correction sur la peinture murale avec les droits des résidents	50,00 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
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 :		
Activités d'information		
Précisez :		
Matériel promotionnel		
Précisez :		

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

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(g)	4216.00
<b>SOLDE DES DONS</b>	(h)	
<b>SOLDE AU 31 MARS, à la fin de l'année de l'exercice visée (surplus/déficit)</b>	(i)	2476.79

**Certaines activités ont dû être annulées dont dîner cabane à sucre(738.72) surplus petite caisse(53.30)**

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 19\_\_ AU 31 MARS 20\_\_

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/ Comité des Résident CHSLD Vallée de la Lièvre	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	--	--------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	66 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	7 920 \$
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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	<b>7 986 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		1 110 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		388 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		253 \$
Frais postaux		150 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Frais de réunions	553 \$
Autres (précisez) :	Frais bancaire	87 \$
Autres (précisez) :	Il y a un surplus qui aurait dû couvrir l'assembler annuel, du déplacements	
Autres (précisez) :	et de la papeteries.	
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

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

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

**ENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS**

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		750 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		100 \$
Déplacement, hébergement		50 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Agent administratif	723 \$
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.)		750 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Agent administratif	250 \$
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

**ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS**

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		750 \$
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		668 \$
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS**

Activités de promotion sur la défense des droits		919 \$
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

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

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

	<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>7 501 \$</b>
	<b>SOLDE DES DONS</b>	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
	(d)-(f)=(h)		
	<b>SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)</b>	<b>(i)</b>	<b>485 \$</b>
	<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		

ANNEXE 3

CU - Papineau (1)

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS			
Exercice financier pour la période du 1er avril 2019 au 31 mars 2020			
NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Comité des usagers - Territoire de Papineau	Numéro permis	
<b>SOLDE AUX 31 MARS</b>		(a)	691,20 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS</b> (au cours de l'exercice visé)		(b)	25 810,80 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs) préciser en annexe		(c)	
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	26 502,00 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		155,96 \$
Formations		100,00 \$
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		210,43 \$
Frais d'hébergement		
Frais de communication		317,34 \$
Frais de représentation		
Frais postaux		
Frais bancaires		88,00 \$
Frais de réunion		
Petite caisse		
Abonnement au RPCU		505,00 \$
Autres (précisez) :	Répartition - Vallée de la Lièvre	7 920,00 \$
Autres (précisez) :	Répartition - Petite-Nation	1014,46 9 504,00 \$
Autres (précisez) :	Répartition - Hôpital Papineau	5 445,00 \$
Autres (précisez) :		
<b>Dépenses spécifiques reliées aux dons</b> (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 :		
Activités d'information		
Précisez :		
Matériel promotionnel		
Précisez :		

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

27.245.73

	TOTAL DES DÉPENSES	(g)	24.510,28 \$
	SOLDE DES DONS	(h)	
	SOLDE AU 31 MARS, à la fin de l'année de l'exercice visée (surplus/déficit)	(i)	1.991,72 \$

Note :	
	2.256.27

**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<sup>ER</sup> AVRIL 2019\_ AU 31 MARS 2020\_**

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 CU - Papineau			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input 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 <i>11</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.			23 502,00 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			3 000,00 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			<del>2 256,27</del> -1 991,72 \$ <i>11</i>

Toute 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.

RICHARD PARENT  
Nom du président du comité des usagers :

*[Signature]*  
Signature :

29 Juin 2020  
Date

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

*Murielle Côté*  
Signature :

14 octobre 2020  
Date

**CU – PONTIAC**

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

Québec 

**REDDITION DE COMPTES  
2019-2020**

**COMITÉ DES USAGERS  
Territoire du Pontiac**

Déposé au CUCI le 20 juin 2020

## **ANNEXE 2 – RAPPORT D’ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS DU PONTIAC 2019-2020**

### **1. INFORMATIONS RELATIVES À L’ÉTABLISSEMENT**

Centre intégré de santé et services sociaux de l’Outaouais,  
Comité des usagers continué du Pontiac.

### **2. MOT DU PRÉSIDENT**

Non applicable

### **3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L’ANNÉE ÉCOULÉE**

Le comité étant inactif depuis 2018, aucune réalisation n’a été faite cette année. Toutefois, la priorité première est de remettre sur pied ce comité.

### **4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES**

Présentement, le comité des usagers du Pontiac est inactif. Le Comité des usagers du centre intégré, travaille à la remise sur pied de ce comité.

### **5. COORDONNÉES DES MEMBRES**

Non applicable

### **6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS**

Non applicable

### **7. TENUE DES RENCONTRES**

Non applicable

### **8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D’EXAMEN DE PLAINTE**

Non applicable

### **9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L’ANNÉE PROCHAINE**

1. Avoir un comité stable et durable avec un minimum de cinq membres bénévoles et pour cela nous allons :
  - Entreprendre des démarches pour l’embauche d’une personne-ressource

- Poursuivre la publicité du comité dans l'entremise de matériel promotionnel dans diverses installations du CISSSO ou divers établissements dans la communauté.
- Visiter divers groupes de clientèle hébergée en installation pour leur parler du comité.
- Participer à des rencontres avec des cadres, des chefs d'unités et des gestionnaires pour leur demander de recruter des usagers qui pourraient être potentiellement intéressés à faire partie du comité.
- Contacter d'anciens employés qui ont œuvrés dans le territoire du Pontiac dans l'optique de recrutement potentiel pour le comité.
- Établir des partenariats avec des organismes communautaires et entreprises de la région du Pontiac.

## **10. ENJEUX ET RECOMMANDATIONS**

Puisque l'objectif premier est de remettre sur pied le comité des usagers, il est certain que d'autres objectifs ou objectif ont pu être légèrement négligés. Par contre, nous allons remédier à cette situation pour l'année en cours et allons s'assurer de remplir adéquatement notre mandat en effectuant les divers projets mentionnés plus ci-haut.

## **11. ANNEXE FINANCIER**

Voir l'annexe 3

**Le 18 juin 2020**

**Caroline Ferreira**  
**Coordonnatrice CUCI**



Pontiac (1)

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2020 AU 31 MARS 2020

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 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	CISSS Outaouais - Comité des usagers du Pontiac	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	1104-528
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / Déficit au début de l'exercice visé)	(a)		13 204 <sup>9</sup> 33 570 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)		16 539 <sup>9</sup> \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)		\$
<b>DONS</b> (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)		
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)-(e)	(e)		29 783 <sup>9</sup> 33 570 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
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		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Envoi du Surplus 2019-19 au CUCI	13 204 <sup>9</sup>
Autres (précisez) :	Envoi du Surplus autres au CUCI	2 283 <sup>9</sup>
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

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

Pontiac (2)

Z.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS		
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS</b>		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>		
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) :		
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>		
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>		
Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
<b>ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ</b>		
Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>		(g) 15 837 - \$
<b>SOLDE DES DONS</b>		(h) - \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 2020</b> (Surplus / déficit à la fin de l'exercice visé) (e)-(f)-(g)-(h)		(i) 13946 - 13579 \$
<small>Le solde dans la ligne (i) représente le montant de profit à être récupéré par l'établissement.</small>		

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

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020**

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 ».

Nom Comité des usagers du Pontiac			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input 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	
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			13 579,00 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			3 000,00 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			<del>16 579,00 \$</del> 13 579,00 \$

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

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

Aucune présidente / Coordinatrice CUCI  
Nom du président du comité des usagers :

Carole Fournier  
Signature :

2020/10/14  
Date

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

Murielle Côté  
Signature :

2020-10-14  
Date

**CU – Vallée de la  
Gatineau**

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

**Québec** 

**REDDITION DE COMPTES  
2019-2020**

**COMITÉ DES USAGERS  
Territoire Vallée de la Gatineau**

Déposé au CUCI le 20 juin 2020

## **ANNEXE 2 – RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU 2019-2020**

### **1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT**

Centre intégré de santé et services sociaux de l'Outaouais,  
Comité des usagers continué de la Vallée-de-la-Gatineau.

### **2. MOT DU PRÉSIDENT**

Non applicable

### **3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

Le comité étant inactif depuis mai 2019. Toutefois, en mars 2020, une personne-ressource a été embauchée afin de mettre sur pied le comité des usagers.

### **4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES**

Présentement, le comité des usagers de la Vallée-de-la-Gatineau est inactif. Le Comité des usagers du centre intégré en collaboration avec la personne-ressource, travaille à la remise sur pied de ce comité.

### **5. COORDONNÉES DES MEMBRES**

Non applicable

### **6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS**

Non applicable

### **7. TENUE DES RENCONTRES**

Non applicable

### **8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DE PLAINTÉ**

Non applicable

### **9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

1. Avoir un comité stable et durable avec un minimum de cinq membres bénévoles et pour cela nous allons :



VALLÉE DE LA GATINEAU (1)

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2017 AU 31 MARS 2020

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 Outaouais - Comité des usagers de la Vallée de la Gatineau	NUMÉRO DE PERMIS :	110-5212
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / Déficit) au début de l'exercice visé	(a)		5777* 13 506 \$
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) 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)		\$
<b>TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)</b>	(e)		13 506 \$ 21 777 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		2 825 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		158 \$
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		70 \$
Frais postaux		95 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Frais des usagers 16-19 ans CUCS	5 877 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

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

UDG → 2

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS		
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS</b>		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>		
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) :		
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>		
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>		
Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
<b>ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ</b>		
Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>		(e) 8925* 3-448-\$
<b>SOLDE DES DONS</b>		(h) - \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 20</b> (Sixième / DÉBIT à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)-(i)		(f) 12849* 10-438-\$
<i>Le solde dans la ligne (f) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		

**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<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020**

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 ».

Nom du comité : Comité des usagers de la Vallée-de-la-Gatineau			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input 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 : 2	
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			13 997,00 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			2 000,00 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			-15 997,00 \$ 12 849,00 \$

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

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

*Aucune présidente / Coordinatrice CUCI*  
Nom du président du comité des usagers:

*Carolanne Ferrière*  
Signature :

*2020/10/14*  
Date

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

*Murielle Côté*  
Signature :

2020-10-14  
Date

# **CU – La RESSOURCE**

---

# **Rapport d'activités 2019 - 2020**

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](mailto:cu.laressourse@gmail.com)

## **Mot du président par intérim**

Tout au long de l'année 2019-2020, nous avons maintenu le cap 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.

La priorité pour les membres du Comité des usagers fut la poursuite d'un projet expérimental et l'aboutissement d'un projet pilote financé par le CUCI du CISSS de l'Outaouais en novembre 2019. Il est à noter que le surplus budgétaire du comité est uniquement lié au projet pilote qui doit se terminer en aout 2020.

Il est intéressant de remarquer que les nombreux échanges et une communication ouverte avec les instances ont permis la poursuite de l'amélioration du partenariat avec la direction de l'installation.

Avant de terminer, 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 de la direction et 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 : cu.laressource@gmail.com

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

**Répondante de  
l'établissement  
auprès du CU**

Prénom : Estelle                      Nom : Desaulniers-Coulombe

Téléphone: 819 770-6528, poste 33363

Courriel : Estelle\_Desaulniers-Coulombe@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.laressource@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	Richard	Lemieux	usager	Administrateur
5	Yolaine	Ruel (démission août 2019)	bénévole	Administratrice
6	Monique	Beaudoin	usager-bénévole	Administratrice Déléguée au CUCI

Nous profitons de l'occasion pour remercier madame Ruel pour son dévouement et sa disponibilité.

## **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

Tel que mentionné l'an dernier, 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 ainsi que de la Fête de Noël
- Kiosques, 23 septembre 2019, 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 23 septembre 2019.

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

Rencontre avec la direction concernant les points suivants :

- Mme Rondeau, DI-DP-TSA – enjeux et dossiers : télé circuit fermé, alimentation, poste de péage
- Mme Beaurivage, DI-DP-TSA – projet pilote
- Mme Stéphanie Legault, DQEPE - satisfaction
- M. Bernard Cantin, DQEPE – sondage, Espace rotonde
- Mme Céline Bélanger, ergothérapeute, offre de services en enfance pour la clientèle ayant une déficience visuelle.
- Mme Tammie Paquette, orthophoniste, M. Philippe Cadieux, ergothérapeute et Mme Nathalie Poirier, travailleuse sociale - l'offre de service pour la clientèle atteinte de Parkinson et leurs proches aidants.
- La mise en place d'un projet pilote. Voir explication au point Projet pilote.
- Suivi concernant les enjeux pour la clientèle en déficience visuelle au 135 St-Raymond; un sentier podotactile afin d'en faciliter les déplacements ainsi que processus de consultation et d'évaluation/sondage.
- Chaises d'attente à l'entrée de La RessourSe.

## **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
- Actualisation 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
- Actualisation 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, responsable du projet pilote, représentante les usagers pour le transport adapté au CA de la STO.
- Rencontre Agrément Canada, 19 juin 2019.

## **Assistance et accompagnement effectués par le comité**

- Rencontre avec le CAAP Outaouais
- Actualisation du Projet pilote
- Les usagers ont été redirigés vers les bons services et/ou intervenants.

## **PROJET PILOTE**

Après plusieurs démarches et plusieurs discussions, un projet expérimental mis en place par le Comité des usagers (CU) du Centre régional de réadaptation (CRR) La RessourSe a vu le jour en novembre 2018. Il est important de mentionner qu'il s'agissait d'un projet mené de façon autonome et indépendante par le CU dans le but de promouvoir les droits prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).

Un projet pilote déposé auprès du CUCI du CISSS de l'Outaouais et financé à raison de 3 000 \$ a vu le jour en novembre 2019. Un suivi avec l'équipe de gestion fut mis en place.

Le but est non seulement de promouvoir les droits des usagers mais également de faire connaître le rôle et le mandat du CU du CRR La RessourSe auprès des différentes clientèles, des intervenants et des gestionnaires. Le projet-pilote a été mis sur pieds en offrant une présence vivante, tangible et visible dans les différents services au moyen d'une

personne-ressource représentant le CU sur le terrain.

Après seulement quelques mois, certains impacts positifs et retombées sont remarquables. Ce projet pilote permet d'avoir une vue d'ensemble sur les services offerts et ainsi cerner plus adéquatement les préoccupations de la clientèle sur le terrain et les adresser correctement.

Autrement dit, ce projet permet d'/de :

- Offrir une présence chaleureuse et rassurante aux usagers une fois par semaine afin de les soutenir et de les aider dans la défense de leurs droits, si nécessaire, et cela dans la plus grande impartialité;
- Faire connaître le rôle et le mandat du Comité des Usagers facilement et simplement dans une logique de proximité avec la clientèle;
- Avoir une entité sur laquelle les usagers peuvent s'appuyer pour s'assurer que leurs commentaires et/ou leurs opinions seront transmis toujours dans un but d'amélioration continue pour satisfaire les besoins de la clientèle et du milieu en utilisant des moyens réalistes;
- Assurer la satisfaction des usagers et trouver des façons d'y remédier efficacement si tel n'est pas le cas;
- Offrir une écoute active aux usagers et leurs proches pour les informer des ressources externes au besoin;
- Cerner les éléments à améliorer pour augmenter la qualité des soins et services reçus, mais également, célébrer les bons coups.

Déjà, ce projet pilote 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 que d'en faire la promotion des droits des usagers.

## **Tenue des rencontres du comité**

En 2019-2020, le comité des usagers a tenu les rencontres suivantes :

- Six rencontres régulières
- Des rencontres avec la direction générale ainsi que plusieurs intervenants
- Deux rencontres avec le coordonnateur de l'installation concernant le prochain sondage à être réalisé.
- Nombreuses rencontres avec mesdames Beurivage et Sauvé concernant les modalités d'entrée en fonction de la personne et le suivi du Projet pilote.
- Assemblée générale annuelle, 23-09-2019

- Participation M. Ménard sous-comité gestion des risques DI-DP-TSA
- Participation mesdames Ruel et Beaudoin au CUCI de l'Outaouais
- Participation Mme Pontiroli à l'AGA du CUCI
- Participation Mme Ruel à la Commission ville en santé
- Participation Mme Bouladier, transport adapté à la Société de transports de l'Outaouais

## **Formations et conférences suivies par le comité**

- Participation au congrès organisé par le Regroupement provincial des comités des usagers, du 16 au 18 octobre 2019 à Rivière-du-Loup. Thème: *De la simple collaboration au réel partenariat.*
- Diffusion aux membres d'infolettres et d'informations provenant du CISSS de l'Outaouais, du CUCI 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.
- Favoriser un sentier podotactile afin d'en faciliter les déplacements pour les personnes en déficience visuelle.
- Établir un protocole d'entente concernant l'offre de service du CAAP Outaouais .

## **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 le financement est disponible, le projet pilote pour la clientèle au CRR La RessourSe ainsi qu'à l'ensemble des points de services.

## **Conclusion**

En conclusion, tous ensemble nous pourrons assurer une meilleure amélioration de la qualité et de la sécurité des services.

## **Rapport financier**

Rapport financier joint

## Signature

*Claude Guéniot*

Président par intérim

Le 19 mai 2020

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 Ressource	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	---	--------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	7 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	9 593 \$
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)	3 000 \$
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)	12 600 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		3 322 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		14 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		2 760 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 830 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		325 \$
Autres (précisez) : Frais de banque		32 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

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

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

**ENSEIGNER 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 :		
Autres (précisez) :	projet spécial	1 000 \$
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) :	projet spécial	700 \$
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) :	projet spécial	400 \$
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) :	projet spécial	700 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

	<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(g)	11 083 \$
	<b>SOLDE DES DONS</b>	(h)	- \$
	(d) - (f) = (h)		
<b>SOLDE AU 31 MARS 20</b>	(Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé) (e) - (g) - (h) - (i)	(i)	1 517 \$
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>			

**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<sup>ER</sup> AVRIL 2019\_\_ AU 31 MARS 2020\_\_**

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 du comité : <u>LA RESSOURCE</u>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <u>Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais</u>			
	Comité des usagers	Comité des usagers continué	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : <u>1104-5218</u>		Nombre total de comité de résidents :	
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.			<del>55,595,00</del> <u>9600</u> <i>ll</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.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			\$1,517,00

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

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

CLAUDE MÉNARD  
Nom du président du comité des usagers :

*Claude Ménard*  
Signature :

16/06/20  
Date

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

*Murielle Côté*  
Signature :

14 octobre 2020  
Date

**CU - DI-TSA**

---

**Rapport d'activités 2019-2020**  
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 339101

## 2. Mot de la présidente

Meilleures salutations à tous les usagers et leurs représentants,

L'année 2019-2020 fut bien remplie de toutes sortes d'activités pour les membres du comité des usagers DI-TSA pour finalement se terminer dans la pire catastrophe terrestre de toute l'histoire de l'humanité. Oui, il y a eu beaucoup de désastres et de guerres dans le passé, mais la pandémie de la Covid-19 touche tous les humains globalement. Pour plusieurs, ce sera une fin de vie dans la souffrance et pour certains, l'abandon involontaire de leurs proches et l'incapacité des soignants d'assurer des soins de confort et de compassion à nos aînés en difficulté. Ce virus a arrêté toutes nos activités quotidiennes, nous confinant dans nos demeures, impuissants et incapables de visiter ou de recevoir nos proches.

Bien que le comité des usagers DI-TSA a dû se soumettre aux directives de confinement, nous avons gardé le contact avec nos membres et le CUCI et avons communiqué avec nos différents partenaires par courriel et par téléphone.

Avant la pandémie, certains de nos membres 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, le comité sur le transport adapté et le comité pour la future résidence Stanley.

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 de la déficience et de la réadaptation. Deux membres ont visité une ressource intermédiaire à Shawinigan et la

Maison Martin Matte à Trois-Rivières.

Quelques rencontres ont eu lieu entre le comité et la Directrice de la déficience et de la réadaptation, la Coordonnatrice de l'hébergement et la Chef de service des ressources non-institutionnelles – secteur urbain. Toutes ces rencontres ont permis d'établir des liens de confiance afin de prévoir une bonne collaboration pour les projets futurs. Nous soulignons et remercions tous les employés de la Direction de la déficience et de la réadaptation, pour leur ouverture et leur bonne volonté à créer un partenariat des plus appréciés de notre comité.

Le comité a produit et distribué à tous les usagers et leurs proches, une édition du Journal L'Impact et un calendrier contenant la définition des droits des usagers et beaucoup de renseignements sur les services disponibles dans la région et partout au Québec.

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

- Visites de plusieurs RI - RTF
- Rencontres avec Madame Josée Lafontaine, chef des services RNI – secteur urbain
- Réaliser une édition de L'Impact et avec la participation financière du CUCI, un calendrier contenant les droits des usagers et autres services
- Invitation de Stéphane Viau de l'APICO à notre CU
- Visiter des ressources dans la Petite Nation dont les résidences Roy et fils au printemps 2020
- Inviter au comité, une agente du Centre local d'emploi
- Inviter au comité, une avocate de l'Aide juridique

Plusieurs de ces projets ont été réalisés et d'autres reportés à cause de la pandémie. Dans la mesure du possible, 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), la Société québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI) et tous les employés de la Direction de la déficience et de la réadaptation et du CISSSO, qui ont travaillé avec nous sur différents dossiers.

Je souhaite à tous de revenir à la vie normale en santé, le plus rapidement possible tout en gardant nos distances. Soyez prudents, ça va bien aller!

### **3. Priorités et réalisations de l'année écoulée**

#### **PRIORITÉS :**

Collaborer avec la Direction de la déficience et de la réadaptation

Implication dans différents comités

Produire et distribuer une édition du journal L'Impact et un calendrier sur les droits des usagers et autres services

Visites des RI et RTF

**RÉALISATIONS :**

Invitations au comité et fréquentes communications avec la Direction de la déficience et de la réadaptation

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 le suivi de l'entente intersectorielle justice DI-TSA, le comité sur le transport adapté, le comité sur le projet Stanley.

Préparation et publication d'une édition du journal L'Impact et d'un calendrier sur les droits de usagers et autres services

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

Participation à une journée de réflexion et d'appréciation

## 4. Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager/Représentant	Rôle
	Pierrette	Bastien	R	Présidente
	Hélène	Béland	R	Vice-présidente
	Jacqueline	Leduc	R	Secrétaire
	Robert	Arseneau	R	Membre régulier
	Chantal	Couture	R	Membre régulier
	Marie	Couture	R	Membre régulier
	Anne	Dambremont	R	Membre régulier
	Paul	Fortin	R	Membre régulier
	Danielle	Gratton	R	Membre régulier
	Lorraine	Hnatiuk-Hétu	R	Membre régulier
	Raymonde	Lacroix	R	Membre régulier
	Denise	Lamirande	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 339101

Courriel du comité :

Adresse postale du comité : 124, rue Lois, Gatineau (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 339363

Courriel : Estelle\_Desaulniers-Coulombe@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale : 124 rue Lois - Bureau 246, Gatineau (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 d'une édition du journal L'Impact, d'un calendrier sur les droits des usagers et autres services 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 de la déficience et de la réadaptation, rencontre avec le 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 :** Rencontres, conversations téléphoniques, courriels et accompagnement aux plaintes auprès de la Direction de la déficience et de la réadaptation.

**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 Direction de la déficience et de la réadaptation, 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 2019-2020, le comité a tenu 9 rencontres régulières : 15 avril 2019, 13 mai 2019, 26 août 2019, 30 septembre 2019, 04 novembre 2019, 09 décembre 2019, 20 janvier 2020, 17 février 2020 et une assemblée générale annuelle, le 10 juin 2019.

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

Collaboration avec la Direction de la déficience et de la réadaptation, le RAPHO et les employés du CISSSO.

## Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Pour la prochaine année :

À cause de la pandémie et du confinement, les réunions du CU ont été suspendues et les projets de la prochaine année n'ont pas encore été établis. Lorsque les activités reprendront, nous établirons nos priorités et projets pour la prochaine année. Nous continuerons de suivre les projets amorcés en 2019-2020 tels : Poursuivre la collaboration avec la Direction de la déficience et de la réadaptation afin d'assurer les meilleurs services possibles à tous les usagers. Suivre et participer si possible, le développement du projet Stanley

### 9. Conclusion (enjeux et recommandations)

Les enjeux étaient nombreux cette année et la pandémie a beaucoup ralenti les activités du CU DI-TSA. Nous sommes cependant restés en contact avec nos membres par courriels et téléphone et avons répondu aux messages de nos usagers, laissés sur notre ligne téléphonique. La défense des droits des usagers est la priorité du comité et nous poursuivons 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 :

Date :

AAAA-MM-JJ

D1-tsa (1)

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL ~~2015~~ AU 31 MARS ~~2016~~ 2020

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 :	NUMÉRO DE PERMIS :
	1104-5218

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Solus / DÉBIT) ou DÉBIT DE L'EXERCICE VISÉ	(a)	\$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	13 579 \$
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)	3 301 \$
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)	-
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a) + (b) + (c) + (d)	(e)	16 880 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		-
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		239 \$
Publication de documents du comité		10 957 \$
Communications interurbaines		-
Frais de recrutement		-
Formations des membres du comité		-
Colloques, congrès, conférences		-
Frais de déplacement, hébergement		355 \$
Frais postaux		4 120 \$
Allocation personne-ressource		-
Abonnements revues et journaux		-
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		325 \$
Autres (précisez) :	Frais bancaires	35 \$
Autres (précisez) :	Réunions du comité	708 \$
Autres (précisez) :	Cotisation SQDI	100 \$
Autres (précisez) :	Cotisation RAPHO	40 \$
Autres (précisez) :		-
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	-

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

DI-fsa-2

**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 :		- \$
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) :		- \$

**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)	16 880 \$
SOLDE DES DONS		(h)	- \$
(d) - (f) - (h)			
SOLDE AU 31 MARS 20... (Surplus / déficit) à la fin de l'exercice visé (e) (g) - (f) - (h)		(i)	0 \$
Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement.			

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 du comité : <u>DITSA</u>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <u>Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais</u>			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input 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>1104-521R</u>		Nombre total de comité de résidents :	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement par son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			<u>19 579,00</u>
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers ou 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.			\$

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.

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

Perrette Bastien  
Nom du président du comité des usagers : DI-TSA

Perrette Bastien  
Signature

2020-06-16  
Date

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

Murielle Côté  
Signature

2020-09-17  
Date

**CU – CRDO**

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

Québec 

**REDDITION DE COMPTES  
2019-2020**

**COMITÉ DES USAGERS  
CRDO**

Déposé au CUCI le 20 juin 2020

# COMITÉ DES USAGERS



CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DE L'OUTAOUAIS

## Rapport d'activité 2019-2020

L'année 2019-2020 fût très mouvementée pour le Comité suite au départ de certains membres, spécialement notre Président.

Le Comité des usagers, CRDO a tenu 11 réunions régulières, 1 Lac-à-l'épaule, 1 Assemblée générale annuelle et 2 réunions de planification budgétaire. Plusieurs membres de la direction du CRDO ont été invités à participer à nos réunions. Nous avons été présents aux réunions du Comité des Usagers, Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais. Nous avons participé au Comité engagement sans fumée et au Comité de la DSMD du CISSS de l'Outaouais.

Le Comité des usagers, CRDO a tenu 12 rencontres auprès des résidents des services avec hébergements adulte et jeunesse. Nous avons aussi été présents auprès des usagers à l'interne à Noël et au Jour de l'An. Également, nous avons été présents dans l'ensemble des activités organisées par les Groupes de soutien, de Engagements et de Comités bénévoles.

Les Règles de fonctionnement de notre Comité furent révisées et adoptées en novembre 2019.

Une plainte formelle d'un usager a été manifestée. Nous avons rencontré la personne en question et la Direction du CRDO, la situation fût réglée.

Nos profitons de l'occasion pour remercier toutes les personnes qui ont contribué à nous permettre de bien remplir notre mandat et nos différentes responsabilités.

OBJECTIFS et activités prévues pour 2019-2020

Dossiers :

- Accessibilité : Les usagers peuvent rejoindre le comité ou l'accompagnateur aux plaintes au 819 776-5584, poste 309; par l'adresse courriel soit le [cu.crdoutaouais@hotmail.com](mailto:cu.crdoutaouais@hotmail.com)
- Participer aux différents comités et prises de décisions du CRDO pour mieux servir les usagers.

Priorités 2020/2021:

- Poursuivre les rencontres des résidents et des usagers à l'externe. Renseigner les usagers face à leurs droits, obligations et responsabilité.
- Poursuivre la distribution de matériel promotionnel afin de mieux faire connaître le comité.
- Traduire les dépliants du Comité des usagers en langue anglaise.

Membres participants à notre Comité 2019-2020 :

Lucien Brouillette - Président

Gaétan Gratton – Secrétaire

Geneviève Bériault – Trésorière

Denis Huard – Conseiller

Hermas Bruyère – Conseiller

Dino Rosa – Conseiller (Avril-juin 2019)

---

CRDO (1)

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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)	(701) \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)		(b)	9 900 \$
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)	9 199 \$

**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		259 \$
Frais de déplacement, hébergement		859 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	frais bancaires	\$
Autres (précisez) :	assemblée annuelle	35 \$
Autres (précisez) :	système informatique	194 \$
Autres (précisez) :	divers montants à valider, car changements au comité	\$
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**

<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :	rencontres d'informations	\$
Précisez :	frais de réunions, sous-comités, repas	\$
Précisez :		\$
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :		

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

**RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS**

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

Précisez :	calendriers, agendas, stylos, tasses, etc.	919 \$
Précisez :		2 404 \$
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

919 \$
2 404 \$

**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 :	frais de déplacement	919 \$
Précisez :	Publicité et souper de Noël	200 \$
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

919 \$
200 \$

**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) :	Frais de déplacement	1 075 \$
Autres (précisez) :		\$
Autres (précisez) :	Frais de déplacement - Congrès	1 263 \$
Autres (précisez) :		

1 075 \$
\$
1 263 \$

**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS**

- Activités de promotion sur la défense des droits
- Honoraires professionnels

Autres (précisez) :	Frais de déplacements	1 049 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

1 049 \$

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ**

- Frais de déplacement
- Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		


TOTAL DES DÉPENSES	(g)	9 174 \$
SOLDE DES DONS	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (c)-(g)-(h)=(i)	(i)	25 \$
Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement.		

**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<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020**

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 du comité : <u>CRDO</u>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <u>Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais</u>			
<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 : <u>1104-5218</u>		Nombre total de comité de résidents :	
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>9 900,00 \$</u>
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / déficit) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			<u>25,00 \$</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 Broillette  
Nom du président du comité des usagers :

LUCIEN BROUILLETTE  
Signature :

2020-05-11  
Date

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

Murielle Côté  
Signature :

2020-09-17  
~~2020-05-11~~  
Date

**CU- CJO**

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

Québec 

## **REDDITION DE COMPTES 2019-2020**

**COMITÉ DES USAGERS  
Centres Jeunesse -Outaouais**

Déposé au CUCI le 20 juin 2020

## **ANNEXE 2 – RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS DES CENTRS JEUNESSE DE L'OUTAOUAIS 2019-2020**

### **1. INFORMATION RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT**

Centre intégré de santé et services sociaux de l'Outaouais,  
Comité des usagers continué des Centre jeunesse.

### **2. MOT DU PRÉSIDENT**

Non applicable

### **3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

Le comité étant inactif depuis 2016, aucune réalisation n'a été faite cette année. Toutefois, la priorité première est de remettre sur pied ce comité. Des discussions ont eu lieu avec la direction de la protection de la jeunesse afin d'évaluer diverses possibilités relatives à l'embauche d'une personne-ressource.

### **4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES**

Présentement, le comité des usagers des centres jeunesse est inactif. Le Comité des usagers du centre intégré, travaille en collaboration avec l'établissement à la remise sur pied de ce comité.

### **5. COORDONNÉES DES MEMBRES**

Non applicable

### **6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS**

Non applicable

### **7. TENUE DES RENCONTRES**

Non applicable

### **8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DE PLAINTÉ**

Non applicable

### **9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

1. Avoir un comité stable et durable avec un minimum de cinq membres bénévoles et pour cela nous allons :

- Poursuivre les démarches entreprises pour l'embauche d'une personne-ressource
  - Poursuivre la publicité du comité dans l'entremise de matériel promotionnel dans diverses installations du CISSSO ou divers établissements qui sont en contact avec la clientèle du centre jeunesse.
  - Visiter divers groupes de jeunes hébergés en installation pour leur parler du comité.
  - Participer à des rencontres avec des cadres, des chefs d'unités et des gestionnaires pour leur demander de recruter des usagers qui pourraient être potentiellement intéressés à faire partie du comité.
  - Contacter d'anciens employés qui ont œuvrés en centre jeunesse dans l'optique de recrutement potentiel pour le comité.
2. Advenant l'embauche d'une personne-ressource, le recrutement et la création des comités de résidents dans l'ensemble des centres de réadaptation pour que ceux-ci puissent faire partie intégrante de l'élaboration des plans d'action permettant d'accroître la satisfaction.

## **10. ENJEUX ET RECOMMANDATIONS**

Puisque l'objectif premier est de remettre sur pied le comité des usagers, il est certain que d'autres objectifs ou objectif ont pu être légèrement négligés. Par contre, nous allons remédier à cette situation pour l'année en cours et allons s'assurer de remplir adéquatement notre mandat en effectuant les divers projets mentionnés plus ci-haut.

## **11. ANNEXE FINANCIER**

Voir l'annexe 3

**Le 18 juin 2020**

**Caroline Ferreira**  
**Coordonnatrice CUCI**



CJO-1

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>er</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 Outaouais - Comité des usagers des centres jeunesse	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / Déficit, au début de l'exercice visé)	(a)	15 229 \$	
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	21852 \$	
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	\$	
<b>DONS</b> (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)	\$	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	37081 \$	

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
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		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Envoi des surplus 2018-19 au CUCJ	15229 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

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

CJO-2

**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)	15 229 <sup>4</sup> \$
SOLDE DES DONNS	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 2017 (Surplus / Déficit) à la fin de l'exercice visé tel qu'il est	(f)	21 852 \$ 15 229 \$
<small>Le solde dans la ligne (f) représente le montant devant être enregistré par l'établissement.</small>		

**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<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020**

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 ».

Nom du comité : Comité des usagers des centres jeunesse			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input 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 : 6
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			15 852,00 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			6 000,00 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			21 852,00 \$

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

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

Aucune président(e) / Coordinatrice CUCI  
Nom du président du comité des usagers :

Croix Fauré  
Signature :

2020/02/14  
Date

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

Murielle Côté  
Signature :

2020/10/14  
Date

