

Rapport annuel 2008-2009

**COMITÉ DES USAGERS DU
CSSS DE JONQUIÈRE**



TABLE DES MATIÈRES

Mot du président	1
Renseigner les usagers et les représentants d'usagers sur leurs droits et leurs obligations	2
Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement	2
Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement	3
Accompagner et assister, sur demande, un usager ou un représentant d'usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris, lorsqu'il désire porter plainte, et l'aider à trouver les ressources correspondantes à ses besoins	4
S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités des résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions	4
Quelques statistiques	5
Orientations 2009-2010.....	6
Les membres du comité des usagers	7
Rapport financier 2008-2009.....	8
Prévisions budgétaires 2009-2010.....	9
Annexes	10
1. Centre d'hébergement des Années d'Or	
2. Centre d'hébergement Sainte-Marie	
3. Centre d'hébergement Georges-Hébert	
4. Centre d'hébergement Des Chênes	

MOT DU PRÉSIDENT

La mission principale du Comité des usagers est de veiller à ce que les usagers reçoivent les meilleurs soins et services, dans les meilleurs délais, et ce, dans un environnement favorable. Son rôle, qui a grandement évolué au fil des années en est un à la fois consultatif et proactif auprès des différentes instances de l'établissement, plus particulièrement lorsque la qualité des soins et services aux usagers est en cause.

Le Comité des usagers du CSSS de Jonquière a pris place en 2006, sous la coordination du directeur général intérimaire, monsieur André Boivin, secondé de madame Hélène Perron, adjointe administrative et, depuis deux ans, par monsieur Régis Harvey, directeur général. J'en assume la présidence depuis janvier 2009. Vous trouverez dans les présentes pages un aperçu du travail qui a été accompli par le comité au cours de la dernière année.

Le Comité des usagers dispose d'un budget qui a permis l'embauche d'une personne-ressource devenu essentiel pour assurer la pérennité et l'efficacité de fonctionnement du Comité des usagers du CSSS de Jonquière. Le processus d'embauche s'est amorcé en janvier 2009. Cette personne exercera l'ensemble des fonctions suivantes : les orientations, la promotion, la communication et la gestion.

J'aimerais exprimer toute ma reconnaissance à mes collègues du Comité des usagers pour leur présence assidue, leur intérêt, leur franchise et leur ouverture d'esprit.

Mes remerciements s'adressent aussi à toute l'équipe administrative qui n'hésite pas à nous consulter et se rendre disponible pour nous informer de manière transparente.

Nous apprécions sa collaboration et sa confiance.

Le président,

Jacques Grenon

Tel que prévu à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, cinq fonctions sont dévolues au comité des usagers.

Le rapport annuel constitue un moment unique pour souligner ces fonctions et en dresser le bilan de l'année 2008-2009 :

- ***Renseigner les usagers et les représentants d'usagers sur leurs droits et leurs obligations :***
 - Au cours de l'année 2008-2009, des visites dans quatre ressources intermédiaires soit en santé mentale et en perte d'autonomie liée au vieillissement (PALV), nous ont permis de rencontrer ces usagers, de les informer sur le rôle et les fonctions du comité et de leur distribuer notre dépliant d'information.
 - Notre dépliant d'information se retrouve dans tous les présentoirs de la démarche de plainte, situés dans tous les services du CSSS de Jonquière, au CLSC, dans les centres d'hébergement et dans les ressources intermédiaires.
 - Le comité des usagers est présent dans la section qui lui est réservée sur le nouveau site internet du CSSS de Jonquière à l'adresse suivante : www.csssjonquiere.qc.ca. Cette fenêtre constitue pour le comité une source additionnelle d'information pour les usagers.

- ***Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement***
 - Le comité est intervenu sur les dossiers suivants :
 - ❖ Transport adapté pour les résidents en centre d'hébergement de soins de longue durée;
 - ❖ Accessibilité des fauteuils roulants au Centre de réadaptation en déficience physique;
 - ❖ Amélioration de la qualité de l'entretien sous le porche de l'entrée principale du Centre de réadaptation en déficience physique (problématique déneigement, glace, présence de nombreux oiseaux, etc.).

- ❖ Participation au sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD dans le cadre de la démarche d’Agrément en cours au CSSS de Jonquière
 - ❖ Participation à une visite ministérielle sur la qualité de vie en centre d’hébergement.
 - ❖ Un point statutaire à toutes les réunions du comité, dédié à l’adjoint au directeur général, améliore les communications et témoigne d’une belle collaboration de la direction générale.
 - ❖ Dans le cadre de la Campagne de prévention « Eau les mains », madame Claudine Brassard, conseillère en prévention des infections, est venue présenter l’importance du lavage des mains et cette information sera transmise également aux membres des comités des résidents.
- *Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, ou, à la demande d’un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l’établissement*
- Représentation au comité de vigilance et de la qualité.
 - Représentation au comité de gestion des risques.
 - Participation à la démarche d’Agrément en cours dans l’établissement.
 - Présentation de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, madame Francine Tremblay, sur son rôle d’intervention.
 - Présentation sur l’application de la contention physique au CSSS de Jonquière par madame Isabelle Harvey, conseillère clinique à la direction des soins infirmiers.
 - Consultation sur la nouvelle politique et procédure sur les heures de visite au CSSS de Jonquière par madame Marie-France Laberge, chef des programmes ambulatoires.

➤ *Accompagner et assister, sur demande, un usager ou un représentant d'usager, dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte et l'aider à trouver les ressources correspondantes à ses besoins*

- Le comité est intervenu à quelques reprises au cours de cette année. Cette fonction devra être mieux définie au cours de l'année 2009-2010.

➤ *S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions*

- Un représentant de chacun des comités des résidents siège sur le comité des usagers. Toutefois, cette année, le comité des résidents du Centre d'hébergement Georges-Hébert a été dissout. Nous procédons présentement à une restructuration de ce comité qui sera fonctionnel dès juin 2009.
- À chaque rencontre du comité, les représentants des comités des résidents informent les membres sur les activités de leur comité.
- Des réunions du comité ont été planifiées dans chacun des centres d'hébergement. Nous débutons par le dîner sur place, suivi d'une visite du centre pour terminer par la réunion régulière du comité. Pour 2008-2009, nous avons visité le Centre d'hébergement des Années d'Or.

Cette façon de faire permet aux nouveaux membres de visiter les centres d'hébergement. Lors des prochaines visites, les membres des comités des résidents seront également invités à venir dîner avec nous, ce qui favorisera des échanges et permettra de mieux se connaître.

QUELQUES STATISTIQUES

Rencontres de l'exécutif	7
Rencontres spéciales de l'exécutif	2
Assemblée générale annuelle	1
Rencontre du comité des usagers	7
Visites des ressources intermédiaires	4
Visites des centres d'hébergement de soins de longue durée	1
Information sur le rôle d'intervention de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, madame Francine Tremblay.	2
Information sur l'application de la contention physique par madame Isabelle Harvey, conseillère clinique à la direction des soins infirmiers	2
Rencontre avec la coordonnatrice de la démarche d'agrément au comité des usagers, madame Caroline Menier	2
Rencontres sur la réorganisation du milieu de vie en CHSLD	2
Consultation, par madame Marie-France Laberge, chef de programmes ambulatoires, sur les nouvelles heures de visites au CSSSJ	1

ORIENTATIONS 2009-2010

- ✓ Promouvoir, par des affiches, dépliants, site internet, journal interne ou autres, le rôle et le mandat du Comité des usagers.
- ✓ Accentuer la promotion auprès des clientèles de la mission CLSC et Centre de réadaptation en déficience physique.
- ✓ Intégrer le dépliant au guide d'accueil des usagers en centre hospitalier, en centre d'hébergement et en ressources intermédiaires.
- ✓ Représenter les intérêts des usagers et fournir à la direction des avis sur des sujets touchant la qualité des services offerts à la clientèle.
- ✓ Soutenir les usagers et leur famille dans leurs démarches auprès du CSSS de Jonquière pour l'amélioration des services.
- ✓ Poursuivre la promotion et l'évaluation de la qualité des services en participant activement aux activités reliées à la démarche d'Agrément du CSSS de Jonquière.
- ✓ Participer, en collaboration avec l'équipe de direction, à l'élaboration du plan d'organisation 2010-2015.

LES MEMBRES DU COMITÉ 2008-2009

Madame Esther Brideau

- . Représentante des usagers des services de 1^{ère} ligne de la composante CLSC - Centre de jour

Madame Lucie Côté

- . Représentante du comité des résidents du CH Sainte-Marie

Madame Hélène Paré, vice-présidente

- . Représentante des usagers des services de 1^{ère} ligne de la composante CLSC

Madame Martine Lafond

- . Représentante du Centre de réadaptation en déficience physique
- . Sièges sur le Comité de gestion des risques du CSSS de Jonquière

Madame Hélène Tremblay

- . Représentante du Centre de réadaptation en déficience physique

Monsieur Laval Carrier

- . Représentant du Centre de réadaptation en déficience physique

Monsieur Gaétan Jomphe, secrétaire-trésorier

- . Représentant du comité des résidents du CH des Années d'Or

Monsieur Jacques Grenon , président

- . Représentant des usagers du centre hospitalier
- . Sièges sur le conseil d'administration du CSSS de Jonquière
- . Sièges sur le Comité de vigilance et de la qualité

Monsieur Gilles Tremblay

- . Représentant du comité des résidents du CH Georges- Hébert

LES MEMBRES DE L'EXÉCUTIF :

- . Monsieur Jacques Grenon, président
- . Madame Hélène Paré, vice-présidente
- . Monsieur Gaétan Jomphe, secrétaire-trésorier

Rapport financier 2008-2009

Description	C.T	D.T
Solde 1 ^{er} avril 2008	21 481,53	
Budget année 2007-2008	33 052,00	
Budget remis aux 4 centres d'hébergement		20 875,00
Fournitures de bureau		965,77
Photocopies		50,25
Frais de déplacement		1 256,62
Petite caisse	57,07	
Balance petite caisse	0,70	
Promotion (annonce Journal Le Réveil)		218,98
Divers		127,03
Frais administratif - caisse populaire		31,05
TOTAL	54 590,60	23 524,70
Solde au 31 mars 2009	31 066,60	
Retenu budget secrétariat	3 000,00	
Heures travaillées : 42,75 hrs taux 34 \$/hre.		1 453,50
Balance :		1 546,50
Solde au 31 mars 2009 avec retenu secrétariat		32 613,10

Gaétan Jomphe
Secrétaire-trésorier

PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2009-2010

Formation	2 500,00
Personne-ressource/secrétariat	3 000,00
Colloques	
2 colloques provinciaux	1 000,00
Budget pour 4 centres d'hébergement Le budget pour les centres d'hébergement : Des Années d'Or, Georges-Hébert, St-Marie et Des Chênes (5 000 \$ chacun)	20 000,00
Promotion Papeterie Affichage, dépliant, papeterie.	2 500,00
Publication Pour publication dans les journaux	500,00
Frais de déplacement 10 réunions régulières, et 5 réunions extraordinaires (kilométrage et repas)	2 000,00
Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) Cotisation	500,00
Total	32 000,00

ANNEXES

Centre d'hébergement des Années d'Or

Centre d'hébergement Sainte-Marie

Centre d'hébergement Georges-Hébert

Centre d'hébergement des Chênes

**(Le rapport annuel 2008-2009 du comité des résidents du Centre d'hébergement
des Chênes est présentement en révision.)**

RÉDACTION

Camille C. Boily
Personne-ressource

COMITÉ DES USAGERS
CSSS DE JONQUIÈRE
2230, rue de l'Hôpital
JONQUIÈRE (Québec) G7X 7X2
Téléphone : 418-695-7822
Courrier : com.usagers.chj@ssss.gouv.qc.ca