

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS KAMOURASKA
CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT
2017-2018

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le Comité des usagers continue son implication auprès de la population par sa présence dans différents comités et sa participation dans divers activités tels : la semaine de la famille et les repas de Noël dans les CHSLD, sa présence lors de rencontre du comité APPUI et autres.

L'année dernière a été marqué par le remplacement à la présidence et l'arrivée de nouveaux membres. Néanmoins le recrutement demeure notre priorité pour la prochaine année. D'ailleurs nous avons mis en place une campagne de publicité afin de faire connaître le Comité des usagers et les comités de résidents et ainsi favoriser l'intérêt des gens pour faire partie des comités.

Nous avons l'intention de créer plus de partenariats avec des instances locales et de s'impliquer dans différentes activités afin d'accroître notre visibilité dans la communauté et se rapprocher des usagers.

Les défis sont nombreux et nous continuons à travailler fort. Un gros merci aux membres du Comité des usagers qui s'impliquent bénévolement pour le mieux-être de tous les usagers du Kamouraska et également aux membres des comités de résidents des deux centres d'hébergement. Des félicitations spéciales à Mme Thérèse Aubut pour le prix d'excellence qu'elle a reçu lors du Congrès du RPCU en oct 2017.

Lise Viens

Lise Viens, présidente
Le Comité des usagers Kamouraska

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Formation des membres du Comité des usagers et des comités de résidents.

Renseigner et informer les usagers.

Représentation du Comité des usagers par notre participation dans différents comités.

Implication dans divers activités (semaine de la famille, diners de Noël dans les centres d'hébergement.

Participation à la rencontre biannuelle des comités des usagers et des comités de résidents à Rimouski.

Participation au congrès du Regroupement Provincial des Comités des usagers.

Distribution d'un calendrier aux résidents dans les centres d'hébergement et dans les ressources intermédiaires.

Préparation et distribution d'un journal dans les centres d'hébergement.

Divers rencontres des proches aidants lors d'activités de l'APPUI.

Participation des membres des comités de résidents dans le comité de milieu de vie qui a repris en mars 2018

Suivi et amélioration de la procédure à suivre lors de l'arrivée de nouveaux résidents dans les centres d'hébergement.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

	PRÉNOM	NOM	USAGERS	AUTRE	RÔLE
1	Lise	Viens	Oui	Comité usagers, résidents	Présidente CU mars 2017 et Présidente CR St-Pacôme mars 2017
2	Bernard	Dumouchel	Oui	Comité usagers, résidents	Président CR villa Maria mai 2017
3	Marie-Josée	Landry	Oui	Comité usagers	Administratrice démissionnée décembre 2017
4	Berthe	Dionne	Oui	Comité usagers résidents	Administratrice démissionnée septembre 2017
5	Thérèse	Aubut	Oui	Comité usagers résidents,	administratrice
6	Aline	Chouinard	Oui	Comité usagers résidents	Présidente CR démissionné avril 2017 Administratrice CU démissionné en mai 2017
7	Fernand	Corriveau	Oui	Comité usagers résidents,	administrateur
8	Rosaire	Thériault	Oui	Comité usagers	administrateur

BILAN DES ACTIVITÉS

1) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :

Formation des membres du Comité des usagers et des comités de résidents :

Formation de base

Formation sur la maltraitance

Participation de nouveaux membres au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers.

Participation des membres à la réunion biannuelle régionale des comités des usagers et comité des résidents à Rimouski.

Tenue d'une assemblée générale.

Rencontre des familles pendant la semaine de la famille.

Participation aux rencontres des familles à l'occasion de Noël dans les centres d'hébergement.

Rédaction et distribution d'un journal dans les centres d'hébergement.

Distribution d'un calendrier (le calendrier indique les droits et obligations des usagers ainsi que les coordonnées des comités de résidents et le Comité des usagers)

Divers rencontres des proches aidants lors d'activités de l'APPUI

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

Travail des comités de résidents sur l'amélioration du quotidien dans les centres d'hébergement.

M^{me} Thérèse Aubut s'implique au niveau de la friperie et de l'accompagnement des résidents lors des sorties

Reconnaissance aux Prix d'excellence catégorie accompagnement de M^{me} Thérèse Aubut pour son implication dans l'accompagnement et le travail fait à la friperie et du centre D'Anjou de St Pacôme.

3) Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers :

Accompagner la commissaire aux plaintes lors de ses visites des centres d'hébergement.

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

Répond aux demandes qu'il reçoit et s'assure de donner la bonne information.

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 :

Formation des membres (participation congrès RPCU)

Assister aux réunions des CR

Rencontre des comités de résidents et le comité des usagers une fois par année

Rencontre régionale des comités locaux à Rimouski

6) Représenter le Comité des usagers

Membre du comité des proches aidants

Forum sur la réforme

Congrès du Regroupement provincial des comités des usagers

Présence à la table de concertation des aînés

Présence au CUCI

TENUE DES RENCONTRES

Comité des usagers

Huit réunions régulières, deux extraordinaires et une assemblée générale

Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Alexandre

Huit réunions régulières

Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Pacôme

Sept réunions régulières

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Production d'un journal pour les résidents des centres d'hébergement

Rencontre annuelle du Comité des usagers et des comité de résidents en juin.

Production d'un calendrier pour la prochaine année indiquant des droits et obligations des usagers

Visites des RI avec la commissaire aux plaintes si possible

Participation à la journée de ressourcement des proches aidants

Représentation du Comité des usagers au Comité des usagers du CISSS (centre intégré de santé et services sociaux)

Représentation du Comité des usagers à la Table de concertation des aînées Kamouraska

Représentation du Comité des usagers à l'APPUI

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUES PAR LE COMITÉ DES USAGERS

Nous avons reçu deux appels pour assistance et les personnes ont été informées sur la démarche à suivre dans chaque cas.

CONCLUSION

Comme on peut constater les comités ont beaucoup de pain sur la planche et ne chôment pas.

Le Comité des usagers est en évolution constante et les membres font preuve de flexibilité et débrouillardise face à divers changements et situations nouvelles. Les membres des comités de résidents en font autant et le Comité des usagers est en place pour les aider et supporter dans le travail.

Il faut se rappeler que grâce aux bénévoles nos comités continuent à bien fonctionner et encore une fois *Merci* à eux tous.

N.B. une nouvelle présidente a été nommée au mois d'avril : M^{me} Lise Viens