

Centre de santé et de services sociaux  
de Beauce



Le **Comité**  
des usagers

# **COMITÉ DES USAGERS**

## **Rapport annuel 2009 - 2010**

Présenté par  
Jean-Yves Boily, président

## **Composition du comité**

Le comité des usagers du Centre de santé et des services sociaux de Beauce (CSSSB) est composé des membres suivants :

### **Membres :**

- Jean-Yves Boily, représentant de la population et président
- Jacinthe Poulin, représentante de la population et vice-présidente
- Pierrette Cloutier, représentante de la population et secrétaire
- Clémence Roy, représentante de la population
- Véronique Poulin, représentante de la population
- Michel Beaulieu, représentant du comité des résidents du Centre d'hébergement de Beauceville
- Lisa Morissette, représentante du comité des résidents du Centre d'hébergement Saint-Georges, secteur Ouest
- Danielle Rancourt, représentante du comité des résidents du Centre d'hébergement Saint-Georges, secteur Est
- Berthilde Fecteau, membre invitée

Les représentants au Conseil d'administration du CSSSB sont monsieur Jean-Yves Boily et madame Berthilde Fecteau.

## **Mandat**

Le mandat du comité des usagers s'inspire du libellé de la Loi qui en précise les responsabilités :

- a) renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- b) promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers;
- c) évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- d) défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- e) accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);
- f) administrer efficacement le budget qui lui est attribué par l'établissement;
- g) se doter d'un code d'éthique et collaborer à l'élaboration et à la mise en place du code d'éthique de l'établissement;

- h) 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;
- i) nommer deux personnes pour siéger sur le conseil d'administration de l'établissement dont l'une sera désignée par le conseil d'administration pour siéger sur le Comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

## **Réunions**

Au cours de l'année 2010-2011, le comité des usagers du CSSSB a tenu six (6) réunions régulières.

## **Activités du comité des usagers du CSSSB**

### **□ Faits saillants**

Tenue de l'AGA du comité des usagers du CSSSB le 22 septembre 2009 avec la participation d'une conférencière de grande renommée, madame Claire Lamarche. Le thème de sa conférence portait sur « Le pouvoir de la parole ». À cette occasion les médias de la région ont participé à l'événement et ont assuré une couverture médiatique dans les journaux locaux et à la télévision communautaire.

Élection d'un nouveau membre représentant la population au sein du comité des usagers du CSSSB.

Production de matériel promotionnel concernant les droits des usagers.

En collaboration avec le service des communications du CSSSB, pistes de réflexions émises en vue de l'élaboration d'un plan de communication pour le comité des usagers du CSSSB.

### **□ Interventions**

Parmi les interventions visant l'amélioration des conditions de vie des usagers et la défense de leurs droits, notons :

- Participation du comité des usagers du CSSSB à la visite d'évaluation ministérielle du Centre d'hébergement Saint-Georges, secteur Ouest.
- La continuité du programme de rapprochement avec la clientèle hébergée dans les trois centres d'hébergement du CSSSB.

- Représentation du comité des usagers du CSSSB pour l'organisation de la première journée régionale des comités d'usagers et des comités de résidents.
- Participation de tous les membres du comité des usagers du CSSSB à la première journée régionale des comités des usagers et des comités de résidents tenue le 28 mai 2009 à Sainte-Marie. Les thèmes de la journée ont porté sur l'information - formation, le partage d'expériences et les échanges entre les conférenciers et les participants.
- Représentation du comité des usagers du CSSSB à une émission radiophonique locale pour faire la promotion du comité et de son AGA
- Représentation du comité des usagers du CSSSB à un comité de travail pour la préparation d'une conférence de presse avec la présence du député de Beauce et du Ministre de la Santé et des services sociaux de Beauce pour l'annonce officielle à la population beauceronne d'un nouveau service de dialyse rénale.

## **Activités des comités des résidents en 2009-2010**

### **Comité des résidents du centre d'hébergement Saint-Georges, secteur Ouest**

Le comité des résidents du centre d'hébergement Saint-Georges, secteur Ouest s'est complètement renouvelé en 2009-2010 avec 5 nouveaux membres qui ont tenu leur première rencontre le 23 février 2010. Avant cette date, même s'il n'y avait pas eu de rencontre officielle, une représentante du comité avait été consultée dans le dossier des rénovations du centre. Quatre rencontres du comité sont prévues pour 2010-2011.

### **Comité des résidents du centre d'hébergement Saint-Georges, secteur Est**

Au cours de l'année 2009-2010, le comité des résidents du centre d'hébergement Saint-Georges, secteur Est a tenu une rencontre régulière le 10 novembre 2009. Il s'est encore une fois impliqué lors d'une activité du programme de rapprochement avec la clientèle hébergée.

### **Comité des résidents du centre d'hébergement de Beauceville**

Le comité des résidents du centre d'hébergement de Beauceville a lui aussi accueilli de nouveaux membres en début d'année et a tenu trois (3) rencontres régulières en 2009-2010. Le comité s'est penché, entre autres, sur la nouvelle organisation du travail au centre d'hébergement de Beauceville et sur les ressources en loisirs. Il s'est également impliqué lors d'une activité du programme de rapprochement avec la clientèle hébergée.

## **Objectifs 2010-2011**

En 2010-2011, pour mener à bien sa mission de promotion des droits des usagers, le comité des usagers du CSSSB travaillera en priorité à l'élaboration de son plan de communication.

Et à l'intérieur de ce plan, la priorité ira à :

- ❑ l'installation d'écrans de télévision pour diffuser des informations pertinentes sur les droits des usagers dans les différents sites du CSSS de Beauce;
- ❑ l'impression de documents promotionnels;
- ❑ l'instauration d'une semaine thématique sur les droits des usagers.

La révision du code d'éthique s'inscrit dans les demandes de collaboration à envisager pour la prochaine année.