

Centre de santé et de services sociaux
de Beauce



COMITÉ DES USAGERS

Rapport annuel 2010 -2011

Présenté par
Jacynthe Poulin, présidente

Composition du comité

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

Membres :

Jacinthe Poulin, représentante de la population et présidente
Jean-Yves Boily, représentant de la population et vice-président
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

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

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;
- 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 (8) réunions régulières.

Activités du Comité des usagers du CSSSB

□ Faits saillants

Tenue de l'AGA du Comité des usagers du CSSSB le 17 juin 2010 avec la présentation de la pièce de théâtre «Les petits détours». Le thème de la pièce portait sur le respect des droits des personnes hébergées. ;

Réflexion sur les orientations et le rôle du comité des usagers du CSSSB;

Élaboration d'un plan d'action et de communication pour les deux prochaines années, soit pour les années 2010-2011 et 2011-2012;

Révision du message et du matériel promotionnels concernant le comité des usagers et son rôle;

Rapprochement et collaboration avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière Appalaches;

Révision des statuts et règlements du 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 de Beauceville.
- Continuité du programme de rapprochement avec la clientèle hébergée dans les trois centres d'hébergement du CSSSB.
- Participation du Comité des usagers du CSSSB à la deuxième journée régionale des Comités d'usagers et des comités de résidents. Journée très inspirante dont le thème portait sur le partenariat.
- Participation du Comité des usagers au Congrès du regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) à Saint-Hyacinthe.
- Représentation du Comité des usagers du CSSSB au comité de développement durable du CSSSB.

Activités des comités des résidents en 2010 - 2011

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 rencontré à une reprise en 2010-2011.

Les sujets qui ont principalement été traités sont l'implantation du mode de distribution des repas en vrac et le suivi de la visite d'appréciation ministérielle.

Certains membres ont annoncé leur départ pour le prochain mandat. Le comité est actuellement en recrutement.

Comité des résidents du centre d'hébergement Saint-Georges (secteur Est)

Au cours de l'année 2010-2011, le comité des résidents du centre d'hébergement Saint-Georges (secteur Est) a tenu une rencontre régulière le 10 novembre 2010.

Le comité des résidents s'est encore une fois impliqué lors d'une activité du programme de rapprochement avec la clientèle hébergée.

Le comité suit la progression de l'implantation du concept Milieu de vie dans le centre.

Comité des résidents du centre d'hébergement de Beauceville

Le comité des résidents du centre d'hébergement de Beauceville a tenu quatre (4) rencontres régulières en 2010-2011.

Les principaux sujets abordés ont été le milieu de vie, le changement dans l'horaire de travail du personnel soignant, le besoin pressant de civière douche, l'accès aux balcons des premier et deuxième étages; la redistribution des carafes d'eau dans les chambres; l'agrandissement de la salle des loisirs, la restauration des meubles de patio et de la balançoire et l'achat de douceurs de Pâques pour les résidents.

Les dossiers de la civière douche, des balcons et des carafes d'eau sont réglés. Le reste est à suivre.

Objectifs 2011-2012

En 2011-2012, le Comité des usagers du CSSSB actualisera son plan d'action et de communication dont les principales cibles sont :

- ❑ Transmettre à l'ensemble des gestionnaires la nouvelle vision du comité des usagers par rapport à son implication au niveau de la qualité des services « Un acteur important pour la qualité des services » et s'associer à eux pour développer une culture visant le souci de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle.
- ❑ Promouvoir le goût de la qualité auprès des dispensateurs de services par la mise en place d'une procédure simple et efficace de rétroaction positive de félicitation et d'encouragement en soulignant leurs bons coups.
- ❑ Faire les démarches auprès du RPCU pour que soit menée une campagne promotionnelle provinciale sur les droits et responsabilités des usagers.